



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

לפני **כבוד השופטת, סגנית הנשיא רנה הירש**

המבקש **ליאור חאיק**
ע"י עו"ד אליעזר שוורץ

נגד

המשיבה **אירוקה אינטרנשיונל בע"מ**
ע"י עו"ד חגי נצר ועו"ד טל ינסן

החלטה

1. לפניי בקשת המבקש לאישור תובענה ייצוגית (להלן: **בקשת האישור**) בהתאם
2 להוראות חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: **חוק תובענות ייצוגיות**).

3 סוגיה מרכזית הדרושה בירור בענייננו היא האם המשיבה מסרבת למסור ללקוחותיה
4 את תוצאות בדיקת ראייה שערכו, על אף שגבתה מהם תשלום עבור ביצוע הבדיקה. טענות
5 נוספות הועלו כנגד המשיבה בשל כך שאינה מחזיקה ומנהלת מאגר מידע כדין, ובגין פגיעה
6 בפרטיות הלקוחות, אשר מידע רפואי אודותיהם נשמר אצל המשיבה ולא נמחק עם מסירת
7 המשקפיים לידיהם.

8 **טענות הצדדים**

9. המבקש טען בבקשת האישור כי פנה ביום 07.08.20 לסניף המשיבה בקניון רחובות,
10 ביחד עם בת זוגו, וביקש לרכוש שני זוגות משקפיים. באותו מעמד – ומאחר שלא ידע את
11 הנתונים בדבר לקות הראייה שלו – הוצע לו לשלם 99 ₪ ולבצע בדיקת ראייה אצל
12 אופטומטריסט בחנות הנמצאת מול סניף המשיבה. המבקש הצטרף באותו מעמד למועדון
13 הלקוחות של המשיבה (על מנת לזכות בהנחה עבור העסקה), שילם עבור בדיקת הראייה, והכל
14 מבלי שנמסר לו שלא יקבל את תוצאות הבדיקה. המבקש טען כי לא נתן הסכמה שתוצאות
15 בדיקת הראייה שלו תישמרנה במאגרי המידע של המשיבה ואף לא התבקש לעשות כן, בכל
16 מועד שהוא. המבקש ביצע את הבדיקה ביום 10.08.20 ומספר ימים לאחר מכן, כאשר קיבל את
17 משקפי הראייה, סירבה המוכרנית למסור לו את תוצאות בדיקת הראייה.

18 לנוכח הסירוב, פנה המבקש לשירות הלקוחות של החברה (באמצעות אתר האינטרנט
19 שלה) כדי לקבל הסבר לסירוב למסור לו את תוצאות בדיקת הראייה שביצע ואשר שילם עבורה.
20 ביום 09.11.20 חזרה אליו נציגת שירות לקוחות ומסרה לו כי מדיניות החברה היא שלא למסור
21 את תוצאות בדיקת הראייה ללקוחות.



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 בעקבות כך, נערכה בדיקה בפנקס מאגרי המידע כדי לבחון כיצד נשמר המידע הרפואי
2 בנוגע לתוצאות בדיקות הראיה של לקוחות המשיבה והתברר לו כי אין למשיבה מאגר מידע
3 רשום כדין בנוגע ללקוחותיה.

4 המבקש טען להפרת הוראות חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996 בכך שלא נמסרו לו
5 תוצאות בדיקת הראייה, ובכך שלא נשמר המידע הרפואי אודות המטופלים בהתאם להוראות
6 הדין. עוד נטען להפרת הוראות חוק המכר התשכ"ח-1968 בשל כך שלא נמסרו לו תוצאות
7 בדיקת הראיה עבורה שילם. טענה נוספת נוגעת להפרת חוק הגנת הפרטיות, בכך שפרטים
8 רפואיים (תוצאות בדיקת הראיה) לא נשמרו במאגר מידע כנדרש בדין. בנוסף, לטענת המבקש,
9 הפרה המשיבה את הוראות חוק הגנת הצרכן וחוק החוזים בשל הטעייתו באי גילוי העובדה
10 שלא יקבל את תוצאות בדיקת הראיה ומעבר לכך, כי תשמור אצלה את המידע בנוגע
11 לתוצאותיה. המבקש הוסיף וטען להפרת חוזה, חוסר תום לב, גזל, הפרת זכותו לפרטיות,
12 לעשיית עושר ולא במשפט, ולתנאים מקפחים בחוזה אחד.

13 במסגרת בקשת האישור הוגדרה הקבוצה בשמה מבוקש לנהל את התובענה כייצוגית:
14 "כל לקוחות המשיבה שעברו בדיקת ראייה בתשלום בכל אחד מסניפי אירוקה ולא קיבלו את
15 תוצאות בדיקת הראייה ומרשם המשקפיים שלהם ותוך שאלו נותרו רשומים במאגרי המידע
16 של המשיבה, וזאת בשבע השנים האחרונות."

17 את הנזק האישי הממוני העמיד המבקש על סך 99 ש"ח, עלות הבדיקה. בנוסף, טען המבקש
18 לנזק בלתי ממוני המוערך בסך 50 ש"ח, בשל עוגמת נפש, פגיעה באוטונומיה, אי נוחות, פגיעה
19 בפרטיות, הכבדה וטרחה.

20 3. המשיבה טענה בתשובתה לבקשת האישור כי אין למבקש כל עילת תביעה אישית, שכן
21 ההזמנה של משקפי הראיה ובדיקת הראייה בוצעו על ידי אדם אחר, ואין כל פרט בנוגע למבקש,
22 השמור במערכות אירוקה; כי בדיקת הראייה בוצעה אצל אופטומטריסט חיצוני ועצמאי, שלא
23 על ידה ולא בפיקוחה.

24 עוד טענה המשיבה כי כלל הלקוחות מיודעים מראש ובכתב (במסמך שייקרא להלן: **כתב**
25 **הסכמה**) לפני ביצוע העסקה, כי באפשרותם לבצע בדיקת ראייה אצל אופטומטריסטים או
26 רופאים חיצוניים שבהסדר עמה, באחת משתי חלופות: תשלום מלא עבור הבדיקה תוך הפקת
27 מרשם תוצאותיה, או תשלום מופחת בשיעור 50%, אולם במקרה כזה לא יופק מרשם ללקוח.
28 לפיכך טענה המשיבה כי לא הופרו הוראות כל הגנת הצרכן או הוראות חוק המכר, ולא היתה כל
29 הטעייה מצדה וכל טענות המבקש בעניינים אלה - מופרכות.





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 בנוסף, טענה המשיבה כי לא מדובר בסוג מידע המחייב רישום כמאגר מידע, וכי בחודש
2 12/19 פנתה לספק חיצוני בנוגע לאבטחת מידע והגנת הפרטיות, והתהליך ממשיך להתנהל לאחר
3 הפסקה זמנית בתקופת שיא מגיפת הקורונה. המשיבה חזרה וטענה כי העסקה ותוצאות בדיקת
4 הראייה לא נרשמו על שם המבקש אלא על שם לקוח אחר, וממילא, עומדות לה הגנות הקבועות
5 בחוק הגנת הפרטיות.

6 4. ביום 20.10.22 התקיימה ישיבת קדם משפט. באותו מעמד, לשאלתי, הבהירה המשיבה
7 כי היא מכחישה את הטענה שהמבקש הוא מי שביצע את בדיקת הראייה. המבקש הסכים כי
8 בת הזוג שלו היא שהצטרפה למועדון הלקוחות ולכן שמה רשום על החשבונית, אולם אין ספק
9 כי המבקש ביצע את בדיקת הראייה ורכש את המשקפיים, וכי אילו היתה בת הזוג מי שביצעה
10 את הבדיקה, היתה הבקשה לאישור מוגשת בשמה.

11 5. בעקבות אותו דיון, הגיש המבקש בקשה להוספת ראיות נוספות לבקשת האישור
12 ובקשתו התקבלה בחלקה. בהתאם, המבקש צירף לבקשה את תוצאות בדיקת הראייה שערך
13 (לאחר קדם המשפט, הוא פנה לאופטומטריסט שביצע את הבדיקה, שילם את הסכום הנדרש
14 וקיבל את תוצאותיה); שיחת טלפון שערך המבקש עם נציגת האופטומטריה שאישרה שהוא
15 הנבדק אולם עליו לפנות למשיבה לקבלת תוצאות הבדיקה; ותכתובת בין הצדדים מחודש
16 11/20 בה הזדהה המבקש בשמו וביקש לקבל חשבונית לעסקה שביצע, וזו נשלחה אליו. המבקש
17 צירף תצהיר נוסף של בת זוגו וקבעתי כי הוא יתקבל רק אם המשיבה תבקש לקבלו ולחקור את
18 גבי מעוז.

19 בהמשך אישרתי למשיבה לתקן את תשובתה לבקשת האישור ולצרף שני מסמכים
20 נוספים (והתייחסות אליהם): כתב הסכמה בנוסח שבו נעשה על ידה שימוש טרם העסקה של
21 המבקש ובת זוגו, ודוא"ל שהועבר למנהל הסניפים עם עדכון נוהל החתמה על כתבי ההסכמה.

22 6. ביום 28.09.23 התקיימה ישיבת הוכחות בבקשת האישור. המשיבה לא ביקשה לחקור
23 את בת הזוג של המבקש, ולכן נחקרו המבקש ונציגת המשיבה, שהיתה בזמנים הרלוונטיים
24 לבקשת האישור מנהלת תפעול ומכירות אצל המשיבה.

דיון

25
26 7. אקדים סוף דבר לראשיתו ואציין כבר כאן, כי לאחר ששקלתי את טענות הצדדים, את
27 מכלול הנסיבות והוראות הדין, מצאתי לקבל את בקשת האישור.



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

8. בקשה לאישור תובענה ייצוגית היא הליך מקדמי, במסגרתו בית משפט נדרש להכריע בשאלה האם יש מקום לדון בתובענה שהובאה לפתחו במסגרת ההליך של תובענה ייצוגית. לשם כך, על בית המשפט לבחון האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית.
- סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי: "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית...". בקשת האישור בענייננו נסמכת על פרט 1 לתוספת השנייה לחוק, שכן מדובר בתביעה נגד עוסק בקשר לענין שבינו לבין לקוח.
9. אפתח ואציין כי אין עוד מחלוקת כי המבקש הוא ששילם עבור הבדיקה והמשקפיים, ביצע את בדיקת הראייה, והוא הלקוח שקיבל משקפי ראייה התואמות את ממצאי אותה בדיקה (ר' הצהרת ב"כ המשיבה בדיון ההוכחות, עמ' 31 שורות 12-6).
- אבחן להלן את עילות התביעה.

חוק הגנת הפרטיות

10. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 מגדיר "מאגר מידע" – אוסף נתוני מידע, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב... (למעט לשימוש אישי ולא עסקי, או כזה שכולל רק שם, מען ודרכי התקשרות). "מידע" וגם "מידע רגיש" כוללים מידע בנוגע למצב בריאותו של אדם.
- מידע בדבר תוצאות של בדיקות ראייה בוודאי נכלל בהגדרה של מידע בנוגע למצב בריאותו של אדם, ולפיכך, הוא מהווה מידע רגיש בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. לפיכך, גוף אשר אוסף נתוני מידע בדבר תוצאות בדיקות ראייה של לקוחותיו – בין אם ביצע בעצמו את הבדיקות ובין אם אלו בוצעו על ידי גוף אחר – מחוייב לשמור את המידע במאגר מידע העומד בתנאי החוק.
11. המבקש טען בבקשת האישור כי המשיבה לא החזיקה מאגר מידע על פי הוראות סעיף 8 לחוק. המשיבה טענה מנגד, (סעיף 45 לתשובה המתוקנת) כי "פרטי המרשם נשמרים במערכות אירוקה אך ורק על מנת שאירוקה תוכל לייצר עבור לקוחותיה את משקפי הראייה שהוזמנו ממנה וכן כדי לספק ללקוחותיה משקפי ראייה מותאמים אישית בעתיד, מבלי שלקוח יידרש לבצע בדיקת ראייה נוספת ולשאת בהוצאה הכרוכה בכך שלא לצורך". המשיבה הביאה בתשובתה המתוקנת (סעיף 46) דוגמה אל נתוני המרשם הנשמרים במערכותיה, ואלה נתונים





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 הכוללים אותיות ומספרים בלבד, ואין במידע זה כל אזכור לשמו של המבקש, או כל נתון או
2 מידע המיוחסים לו. אין בידי לקבל טענה זו של המשיבה.

3 מקום שאין בנתונים הפנייה לשמו של הלקוח שביצע את בדיקות הראיה, לא תוכל גם
4 המשיבה "לשלוף" את תוצאות הבדיקה כדי לבצע הזמנת משקפי ראייה עבור הלקוח, בוודאי
5 שלא במועד העתידי כאשר הלקוח ישוב לאחד מסניפיה כדי להזמין זוג משקפיים נוסף. מאחר
6 שלמשיבה יש דרך לקשור בין שמו של הלקוח לבין תוצאות הבדיקה שערך, הרי שניתן לקבוע
7 בסבירות גבוהה ששם הלקוח נמצא בתוך מאגר המידע ומשוויך לאותן תוצאות. מכאן, שפרטי
8 המרשם הכוללים מידע על בדיקה רפואית (ובדיקת ראייה היא בדיקה רפואית לכל דבר) לרבות
9 שמו של מבצע הבדיקה, מהווה מידע רגיש שיש לשמור אותו במאגר מידע על פי הוראות הדין.
10 לעניין זה, גם אם ניתן להצליב בין מספר העסקה לשם הלקוח בפנייה עתידית, ובין מספר
11 העסקה לתוצאות הבדיקה לצורך הנפקת משקפי ראייה נוספים, הרי שלכאורה – ודי בכך בשלב
12 זה – מדובר במידע הנוגע ללקוחות ולא מידע של ספרות ואותיות ללא כל זיהוי והתאמה לבני
13 אדם.

14 12. המשיבה טענה כי בדצמבר 2019 התקשרה עם ספק חיצוני כדי להטמיע את כל דרישות
15 הדין בנוגע לרישום מאגר מידע המתייחס לעסקה. נציגת המשיבה הבהירה (בסעיף 36 לתצהירה
16 מיום 29.05.23) כי "ההליך עצמו עומד בפני סיוס". מכאן ברור כי במועד הגשת הבקשה לאישור
17 לא הושלם ההליך ולא הותאמו כל מערכותיה של המשיבה לדרישות הדין בנוגע לאבטחת מידע
18 והגנת הפרטיות.

19 **מאחר שאין כל מחלוקת כי המשיבה לא שמרה מאגר מידע רשום עם תוצאות בדיקות**
20 **הראייה של לקוחותיה בהתאם להוראות סעיף 8 לחוק הגנת הפרטיות, הגעתי למסקנה כי**
21 **המבקש עמד בנטל להוכיח לכאורה, שהמשיבה הפרה את ההוראות הרלוונטיות לחוק הגנת**
22 **הפרטיות בכך שלא רשמה ושמרה את מאגר המידע כנדרש בדין.**

23 **חוק זכויות החולה**

24 13. חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996 מגדיר "טיפול רפואי" – לרבות פעולות איבחון
25 רפואי, טיפול רפואי מונע, טיפול פסיכולוגי או טיפול סיעודי; "נראה שלא יכולה להיות
26 מחלוקת כי בדיקת ראייה היא פעולה של אבחון רפואי, הנכללת בהגדרה זו. עוד ברור כי מי
27 שעוסק באופטומטריה הוא "מטפל" כפי שזה הוגדר בחוק, בהתאם להודעת מנכ"ל משרד
28 הבריאות (ילקוט הפרסומים 4626 מיום 08.03.1998, עמ' 2703). בסעיף 18(א) לחוק זכויות



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 החולה נקבעה זכותו המלאה של מטופל לקבל מהמטפל מידע רפואי המתייחסת אליו מהרשומה
2 הרפואית.

3 14. המשיבה טענה שאינה עוסקת באופטומטריה. המבקש טען כי היה על המשיבה להביא
4 ראיות לכך שהיא אינה עסק של אופטומטריה ולשם כך, יכולה היתה להציג את רישיון העסק
5 שלה. אולם, הנטל בשלב זה להוכיח עילת תביעה לכאורה מוטל על המבקש, ולא נטען – לא כל
6 שכן, לא הוכח – כי המבקש לא יכול היה לקבל העתק מרישיון העסק של המשיבה, או כי ניסה
7 לעשות כן והדבר לא עלה בידו. לפיכך, נטל השכנוע נותר על המבקש, והוא לא הרים נטל זה.
8 לעניין זה אציין כי המבקש לא נכנס לחדר פנימי, או פנה לעובדת של המשיבה לצורך ביצוע
9 בדיקת הראייה אלא תיאם ופנה לחנות אופטומטריה שלושה ימים לאחר ביצוע ההזמנה (ר' עמ'
10 6 שורות 9-15 לפרוטוקול). בהתאם לכך, אין כל משמעות לקביעה של בית המשפט המחוזי
11 בהליך ת"צ 57410-04-18 שהובאה על ידי המבקש, שכן שם המשיבה היא שביצעה את בדיקות
12 כושר הראייה ללקוחותיה, ובענייננו הלקוחות נשלחו לבעלי מקצוע אחרים לשם ביצוע
13 הבדיקות.

14 טענת המבקש לעניין זה כי "שלוחו של אדם כמותו" אינה יכולה להועיל לו: בהתאם
15 להוראות סעיף 1(א) לחוק השליחות, תשכ"ה-1965, "שליחות היא יפוי כוחו של שלוח לעשות
16 בשמו או במקומו של שולח פעולה משפטית כלפי צד שלישי". בענייננו, בדיקת הראייה לא
17 נעשתה בשמה או במקומה של המשיבה, אלא עבור הלקוח ועל מנת שהמשיבה תוכל להכין
18 ולמכור לו משקפי ראייה. בנסיבות אלו, העובדה שהמבקש הופנה על ידי המשיבה לחנות
19 אופטומטריה – ואף אם גבתה את התשלום עבור הבדיקה – אינה הופכת את החנות לשלוח של
20 המשיבה, אלא היא נותנת שירות ללקוחות המשיבה. לא מעבר לכך.

21 **המסקנה היא כי המשיבה אינה "עוסקת באופטומטריה" אלא היא רשת המוכרת**
22 **משקפיים, הן משקפיים עם מרשם והן משקפי שמש ואביזרים שאינם מחייבים מרשם.**
23 **בנסיבות אלו, לא ניתן לקבל את הטענה כי חלות על המשיבה הוראות חוק זכויות החולה.**

חוק המכר

24
25 15. נראה כי לא יכולה להיות מחלוקת כי נכרת חוזה בין המבקש למשיבה, במסגרתו
26 המשיבה מכרה למבקש מוצר (משקפיים) וגם שירות, שכלל, בין היתר, בדיקת ראייה על ידי
27 חנות אופטומטריה לצורך קבלת מידע בנוגע למרשם הנדרש למשקפיים שהוא רכש. עוד אין
28 מחלוקת כי המבקש שילם סך של 99 ₪ עבור ביצוע הבדיקה ר' נספח 2 לתשובה המתוקנת של



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 המשיבה) ולא קיבל את תוצאות הבדיקה, על אף הוראות סעיף 23 לחוק המכר, המחייב מוכר
2 למסור את הממכר (ובענייננו, מדובר בתוצאות בדיקת הראייה) לקונה.
3 טענת המשיבה היא כי מדובר בסכום מופחת, כמחצית מהעלות המלאה, וכי לו היה
4 משלם את הסכום המלא היה זכאי לקבל את המרשם הכולל את תוצאותיה. מכאן, כי המשיבה
5 מסכימה למעשה שתשלום מלוא מחיר הבדיקה היה מקנה ללקוח זכות לקבל את תוצאותיה.
6 עוד טענה המשיבה כי המבקש – כמו כל לקוח אחר – חתם על "כתב הסכמה" המאשר כי הוא
7 יודע שהוא משלם מחיר מופחת עבור הבדיקה וכי ככל שיבקש לקבל את תוצאות הבדיקה הוא
8 נדרש לשלם סך של 199 ₪. המשיבה צירפה לתשובה המתוקנת לבקשת האישור שני "כתבי
9 הסכמה": האחד מיום 12.02.20 שניתן בסניף חדרה ללקוחה בשל מרינה, והאחר מיום 15.07.21
10 שניתן לכאורה בסניף בזל תל אביב ללקוח, אולם שם הלקוח אינו מופיע על השובר, וגם לא
11 מופיעה עליו חתימה כלשהי.

12 **16. לטעמי, ברי כי לקוח אשר רכש שירות של בדיקת ראייה – במיוחד כאשר שילם עבורה**
13 **תשלום נפרד מעלות משקפי הראייה – זכאי לקבל את תוצאות הבדיקה.** לא ייתכן כי ברירת
14 המחדל תהיה לשלם עבור שירות, ולא לקבלו. היתרון היחיד (כפי שעלה מחקירתה של נציגת
15 הנתבעת) בשמירת תוצאות הבדיקה אצל המשיבה בלבד, ולא למסור עותק ללקוח, היא אם
16 הלקוח יחזור אליה בעתיד לרכוש משקפיים נוספים. טענת הנציגה כי הדבר מהווה יתרון ללקוח
17 מאחר שלא צריך להסתובב עם הפתק בכיס או לקוות למצוא אותו בעוד שנה שנתיים, מהווה
18 טענה פטרנליסטית ונועדה לשמור על הלקוח "שבוי", כך שייאלץ לחזור לאחד מסניפיה לצורך
19 רכישת משקפיים נוספים, על מנת לחסוך את עלות בדיקת הראייה.

20 כמובן, שלו רוצה הלקוח לוותר על זכות זו, אין מניעה כי הוויתור יתועד והתוצאות לא
21 יימסרו לידי. באם המידע נשמר במאגר מידע על פי הדין, יכול הגורם שקיבל את תוצאות
22 הבדיקה לשמור אותן באופן מסודר. באם המידע לא נשמר כאמור, יהיה צורך להבהיר ללקוח
23 כי אם לא יקבל את התוצאות או לא ישמור עליהן ויחזור עם המרשם בעתיד, יידרש לשלם עבור
24 בדיקה נוספת באותה עת.

25 **17. לעניין כתב ההסכמה, אין בו לסייע למשיבה, בשל כל אחד מאלה, וכולם במצטבר:**

26 **ראשית,** המבקש טען כי לא קיבל ולא חתם על כתב הסכמה. מאחר ומדובר בטענה
27 שלילית, די בהבאתה כדי להעביר את הנטל להוכיח כי אינה נכונה אל כתפי המשיבה. המשיבה
28 לא עמדה בנטל זה, מאחר וכל שהציגה הם שני כתבי הסכמה כפי שפורט לעיל, ורק אחד מהם
29 (משנת 2020) נושא שם לקוח וחתימה.



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 אינני מביעה דעתי לגבי הטענה כי מופק כתב הסכמה כזה עם כל עסקה, אלא שאין די
2 בהדפסתו, ויש להוכיח כי הוא נחתם על ידי הלקוח. אציין כי לגישתי, ראוי היה למסור עותק
3 נוסף לידו על מנת שידע על מה חתם.

4 **שנית**, העובדה כי מדובר בנוהל וכי העובדים מתודרכים לגביו אינה מחייבת כי זה
5 מבוצע, הלכה למעשה. נציגת המשיבה העידה בדיון כי בהתאם לנוהל, כתב ההסכמה מושמד
6 לאחר מסירת המשקפיים ללקוח (ר' נספח 6 הנ"ל לתשובת המשיבה). עם זאת, התברר כי לפחות
7 בנוגע לכתבי ההסכמה שאותרו על ידי המשיבה, הנוהל אינו מקויים באופן מלא. נציגת המשיבה
8 הסבירה בחקירתה הנגדית: "יש מקרים מן הסתם, שלמרות הנוהלים אבחנות [צ"ל: העובדות -
9 ר.ה.] לא שהולכות [צ"ל: שולחות - ר.ה.]. לגריסה ואגרות מה שנקרא זבל בחנויות. כשהיינו
10 צריכים להתמודד עם זה, הלכנו ושלחנו את המנהלים לחפש זבל בחנויות בשביל לאתר לנו
11 כתבי הסכמה שבטעות לא הגיעו לגריסה. משם הגענו לניירת הזאת." בנסיבות אלו, כאשר
12 לגישת נציגת המבקשת "מן הסתם" יש טעויות, בוודאי ייתכן שהנוהל המחייב החתמת הלקוח
13 לא מקויים באופן קבוע ותמידי ללא טעויות, וכי נעשתה טעות בנוגע למבקש ולאחרים כדוגמתו.

14 **שלישית**, ההליך נפתח בחודש פברואר 2021. כתב התשובה המתוקן הוגש בחודש
15 ספטמבר 2023. לו רצתה המשיבה להוכיח כי היא מחתימה לקוחות דרך קבע על כתב הסכמה,
16 בוודאי היתה יכולה להציג מאות ואף אלפים של מסמכים כאלה במסגרת כתב התשובה. כל
17 שהיה עליה לעשות, היה לשמור עליהם לאחר מסירת המשקפיים ללקוחות, והצגתם בפני בית
18 המשפט (וככל שנדרש – על אף שהדבר לא נעשה בנוגע לכתב ההסכמה של הגב' מרינה שהוזכר
19 לעיל – לעשות כן תוך מחיקת שם הלקוח על כל אחד). העובדה שבמשך 31 חודשים מאז פתיחת
20 ההליך ועד הגשת התשובה המתוקנת לא נמצא בידי המשיבה ולו כתב הסכמה אחד נוסף,
21 אומרת דרשני ומעידה כאלף עדים על כך שאין ברשותה מסמכים כאלה, ובוודאי שאין מדובר
22 בכלל אלא לכל היותר, בחריג לו. לעניין זה אפנה לנוהל שצורף כנספח 6 לתשובה המתוקנת של
23 המשיבה, בו נרשם: "שימו לב – חתימת הלקוח על הספח מהווה אסמכתא משפטית לכל דבר
24 ויכולה למנוע המון ויכוחים ואי נעימויות עם הלקוח."

25 אציין כי בקביעתה של המשיבה כי ישנה חשיבות רבה לחתימת הלקוח על כתב
26 ההסכמה יש חיזוק לטענת המבקש כי ללא חתימה כזו, היתה חלה על המשיבה החובה למסור
27 את תוצאות הבדיקה עבורה שילם.

28 בנוסף, מאחר שהמשיבה הבהירה לעובדיה שמדובר באסמכתא משפטית, ראוי היה
29 לדאוג לשמור את האסמכתא, לפחות בתקופה בה מתנהל הליך משפטי בו השאלה אם הלקוח
30 חתם על כתב הסכמה היא בלב המחלוקת. הדבר נכון במיוחד, כאשר ברור שקל, פשוט



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 ואפקטיבי יותר לשמור על כתבי ההסכמה בתקופה בה מתנהל ההליך, במקום לשלוח מנהלים
2 לחפש ניירת בזבל הנאגר בחנויות.

3 **רביעית**, כתב ההסכמה מנוסח באופן שבו חלקו העיקרי אינו נוגע כלל לעלות הבדיקה.
4 מתוך 7 שורות כתב ההסכמה (שלא הוצג כמסמך מקור ולכן לא ברור מה גודל המסמך, מה גודל
5 הדפוס, ואם הוא נוח לקריאה) רק בשורה השישית נרשם "קבלת המרשם מותנת בתשלום
6 מלא של 199". כך, בלי הדגשה, בלי הפרדה מההערות האחרות, ואף בלי ציון המטבע (ש).

7 **חמישית**, לו היה נוהג (המבוצע בפועל) של החתמת כלל הלקוחות על כתב הסכמה, לא
8 ניתן הסבר לכך שנציגת שירות הלקוחות ששוחחה עם המבקש לא הזכירה את חתימתו על כתב
9 הסכמה. אפנה לנספח 3 לבקשת האישור (תמליל שיחה בין המבקש לנציגת השירות) בה מוסרת
10 הנציגה: "אנחנו לא מוסרים את התוצאות של הבדיקות עיניים...בדיקת הראיה היא פנימית...
11 אתה בעצם לא שלימת על המרשם, אתה לא יכול לקבל את המרשם, אין אופציה כזו... אנחנו
12 לא מספקים את זה... הבדיקת ראייה היא פנימית, כדי לבצע משקפי ראייה...".

13 אמנם, הנציגה ציינה כי שולם מחיר מסובסד, אולם לא מסרה כי היתה אפשרות לשלם
14 מחיר גבוה יותר ולקבל את המרשם. מכאן, כי אפשרות כזו לא היתה בכלל, או למצער, לא
15 היתה קיימת לכולם, ובכללם המבקש.

16 18. קושי נוסף עם טענת המשיבה נובע מטענתה כי חנות האופטיקה מקבלת תשלום עבור
17 ביצוע הבדיקות במחיר מלא, כך שהיא מסבסדת את מחירה של הבדיקה לאותם לקוחות
18 שמעדיפים שלא לקבל את תוצאותיה. מכאן, ברי כי הדבר מהווה יתרון עבור המשיבה, שבוודאי
19 לא היתה נושאת בעלות זו אם הדבר לא היה בעל כדאיות כלכלית עבורה. מעבר לכך, לא הובאה
20 כל ראיה, עדות או אסמכתא למחיר המשולם על ידה לחנות, שיתמוך בטענה זו ולפיכך, היא
21 נדחית.

העילות הנוספות

22
23 19. העילות העיקריות נוגעות להתנהלות המשיבה בניגוד לחוק ההגנת הפרטיות, חוק
24 זכויות החולה וחוק המכר. לפיכך, לא מצאתי מקום בשלב זה לדון באופן פרטני בכל אחת
25 מהעילות הנוספות הנוגעות להטעייה, חוסר תום לב, גזל, רשלנות והפרת חוק יסוד: כבוד האדם
26 וחירותו [ראה: ת"צ (מרכז) 18-01-22370 שמשון נ' שקדיה גבע תעשיות בע"מ (15.03.2022)].

27 באשר לעילת עשיית עושר ולא במשפט: המשיבה גבתה תשלום עבור בדיקת הראייה
28 ולא מסרה את תוצאותה למבקש. בכך יש לכאורה התעשרות על חשבון חברי הקבוצה שאם



בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 יבקשו לקבל את מרשם תוצאות בדיקת הראייה, ייאלצו לשלם עבורה פעם נוספת [ר' למשלך
2 ת"צ (מחוזי מרכז) 58550-02-17 שרייבמן נ' ליפשיץ (22.09.2021)]. **בנסיבות אלו וכנדרש בשלב**
3 **זה של ההליך, עמד המבקש להוכיח ברמת ההוכחה הנדרשת גם עילה זו.**

4 **הנזק**

5 20. אשר לנזק: המבקש שילם עבור בדיקת ראייה, שלא קיבל את תוצאותיה. בנסיבות
6 העניין, מחיר הבדיקה הוא הנזק שנגרם לו. מעבר לכך, נטען לנזק בלתי ממוני. כידוע, ניתן
7 לאשר את התביעה גם ללא בחינה מעמיקה של גובה הנזק [ע"א 6887/03 רזניק נ' ניר שיתופי
8 אגודה ארצית שיתופית להתיישבות פסקה 27 (20.7.2010)] ולכן די בנזק הממוני כאמור כדי
9 לאשר את התביעה כייצוגית.

10 **התנאים לאישור תובענה ייצוגית**

11 21. בהתאם להוראות סעיף 3(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, יש צורך באישור בית המשפט כדי
12 להגיש תובענה ייצוגית, וסעיף 8(א) קובע את התנאים אשר בהתקייםם רשאי בית המשפט
13 לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית. וכך נקבע בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות:

14 "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

15 "(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות
16 לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה
17 לטובת הקבוצה;

18 "(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת
19 בנסיבות העניין;

20 "(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל
21 בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה
22 בענין זה;

23 "(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל
24 בתום לב".

25 מצאתי כי בענייננו עמדה המבקשת בנטל להוכיח את התקיימות התנאים האמורים.
26 ואפרט.

27 22. התנאי הראשון הקבוע בסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות מחייב שתהיינה שאלות
28 משותפות, לחברי הקבוצה ויש אפשרות כי הן תוכרענה לטובת הקבוצה.





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח נ' עמוסי (05.07.2022) עמד בית המשפט העליון
2 על התכלית העומדת ביסוד סעיף 8(א)(1) לחוק וכך נקבע:

3 "הרציונאל המנחה העומד בבסיסה של דרישה זו הוא שתובענה ייצוגית
4 חושפת את הנתבע לסיכון כי יידרש לשלם את הסכומים הנתבעים בתובענה
5 לקבוצה רחבה של תובעים, תוך שהוא נושא בנטל כלכלי רב...

6 אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה
7 מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין
8 זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם
9 קיימת 'אפשרות סבירה' להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא.

10 החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה
11 כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל
12 כן היא אינה ראויה".

13 ברע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ
14 (11.04.2013) נקבע הרף בו נדרש לעמוד התובע הייצוגי המבקש לאשר את תביעתו כייצוגית:

15 "מטרתו של שלב מקדמי זה היא למנוע אישורן של תובענות סרק, וזאת מבלי
16 להרתיע תובעים מהגשת תובענות ייצוגיות צודקות...

17 על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית
18 התומכת לכאורה בתביעתו. בשונה מן התובע בתביעה רגילה, המבקש לאשר
19 תובענה כייצוגית אינו יכול להסתפק בעובדות הנטענות בכתב התביעה,
20 אלא מוטלת עליו החובה להוכיח באופן לכאורי... בית המשפט שדן בבקשה
21 נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון היטב – משפטית ועובדתית – האם
22 מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית...

23 התובענה הייצוגית אינה צריכה להציב מחסום גבוה בפני תובעים ייצוגיים,
24 וכי יש להביא בחשבון את פערי המידע הקיימים בין הצדדים... על התובע
25 הייצוגי להרים נטל ראשוני - נטל שיש לתת לו משמעות, מבלי שיהיה כבד
26 מנשוא, תוך שבית המשפט נותן דעתו, בכל מקרה ומקרה, לקושי היחסי
27 העומד בפני התובע הייצוגי כאשר הוא נדרש להוכיח את תביעתו לכאורה".

28 לאור מסקנתי לעיל בדבר קיומה של עילת תביעה, עולה כי קיימות שאלות מהותיות
29 של עובדה ומשפט משותפות לכלל חברי הקבוצה, המגלות לכל הפחות "אפשרות סבירה" כי הן





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 תוכרענה בסיכומו של דבר לטובת חברי הקבוצה. השאלות המשותפות בנסיבות העניין הן האם
2 המשיבה גבתה תשלום עבור בדיקת ראייה ולא מסרה את תוצאות הבדיקה לחברי הקבוצה;
3 האם לקוחות המשיבה שלא קיבלו את תוצאות בדיקת הראייה הסכימו לוותר על האפשרות
4 לקבלן, ולו בתשלום נוסף; האם המשיבה שמרה את תוצאות בדיקות הראייה של חברי
5 הקבוצה ברישום המהווה מאגר מידע, והאם נשמר כדין; מהו הנזק שנגרם לחברי הקבוצה
6 בעקבות אי מסירת תוצאות בדיקת הראייה; מהו הפיצוי המגיע לחברי הקבוצה בשל הפרת
7 פרטיותם.

8 24. אני סבורה כי בנסיבות העניין כפי שהן מתוארות לעיל, ניהול תובענה ייצוגית היא
9 "הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת" כנדרש בסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות.

10 על אף שהיקף הנפגעים אינו ידוע בשלב זה, התנהלות המשיבה עשויה להשפיע על קבוצת
11 נפגעים אפשרית בהיקף המצדיק אישור התובענה כיייצוגית, כאשר שווי הנזק הנטען לכל אחד
12 מהנפגעים אינו גבוה. כפי שנאמר בת"צ (מחוזי ת"א) 26945-09-15 רשף נ' מימדיון בע"מ [פורסם
13 בנבו] (02.09.2020): "זהו מקרה קלאסי בו תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת
14 להכרעה במחלוקת, שהרי שוויון הנמוך של התובענות האישיות מהווה תמריץ שלילי
15 להגשתן. תובענה ייצוגית היא הדרך הראויה להעניק לחברי הקבוצה סעד הולם ויש
16 להעדיפה על פני בירור תובענות אישיות".

17 25. יש יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת ובתום
18 לב [סעיפים 8(א)(3) ו-8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות]. לא מצאתי שנפל פגם בהתנהלות המבקש
19 אשר יש בו כדי להוביל לחשש בדבר אופן ייצוג חברי הקבוצה.

עילה אישית

20 26. בהתאם לסעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות נדרש המבקש להוכיח קיומה של עילת
21 תביעה אישית [על החובה לקיים הדיון בקיומה של העילה האישית במסגרת הדיון בבקשת
22 האישור ראו גם: בר"מ 3508/17 עיריית טירת כרמל נ' בן שושן [פורסם בנבו] (06.08.2017)].

24 לנוכח המפורט לעיל, כאשר כעת אין חולק שהמבקש רכש משקפיים מהמשיבה, שילם עבור
25 בדיקת ראייה ולא קיבל את תוצאותיה – ובהעדר בקשה של המשיבה לחקור את גבי מעוז –
26 שוכנעתי כי קיימת לו עילה אישית בתובענה.

27 בהתייחס להוכחת רכיב הנזק כחלק מעילת התביעה האישית קובע סעיף 4(ב)(1) לחוק
28 תובענות ייצוגיות כי כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

1 נגרם לו נזק. די באמור לעיל כדי לקבוע כי נגרם למבקש נזק בסכום עלות בדיקת הראייה, וזאת
2 מעבר לנזק בלתי ממוני אשר ייתכן שנגרם לו בגין פגיעה בפרטיות.

3 הגדרת הקבוצה

4 27. הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה: כל לקוחות המשיבה שעברו בדיקות ראייה בתשלום
5 בכל אחד מסניפיה ולא קיבלו את תוצאות הבדיקה ומרשם המשקפיים שלהם ולא הסכימו
6 לוותר על האפשרות לקבלן, וכל לקוחות המשיבה שעברו בדיקות ראייה ותוצאותיהן נותרו
7 רשומות במאגרי המידע של המשיבה, במהלך שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור,
8 ושנגרם להם נזק ממוני או שאינו ממוני.

9 במסגרת ניהול התובענה יהיה על המבקש להידרש להוכחת היקף הקבוצה, לרבות
10 לשאלה מה סוג והיקף הנזק שנגרם; ואם כלל הלקוחות ששילמו עבור בדיקת הראייה נפגעו
11 באופן ממוני כתוצאה מכך.

12 סוף דבר

13 28. לאור כל המפורט לעיל אני מאשרת את ניהול התובענה כייצוגית, כמפורט להלן:

14 א. **חברי הקבוצה בשמם תנוהל התובענה הייצוגית:** כל לקוחות המשיבה שעברו
15 בדיקות ראייה בתשלום בכל אחד מסניפיה ולא קיבלו את תוצאות הבדיקה ומרשם
16 המשקפיים שלהם ולא הסכימו לוותר על האפשרות לקבלן, וכל לקוחות המשיבה
17 שעברו בדיקות ראייה ותוצאותיהן נותרו רשומות במאגרי המידע של המשיבה, במהלך
18 שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור, ושנגרם להם נזק ממוני או שאינו ממוני.

19 ב. **התובע המייצג:** ליאור חאיק.

20 ג. **עורך הדין המייצג:** עו"ד אליעזר שוורץ.

21 ד. **עילות התביעה בגינה מאושרת התובענה כייצוגית:** הפרה של הוראות סעיף 8
22 לחוק הגנת הפרטיות; הפרת סעיף 23 לחוק המכר; עשיית עושר ולא במשפט.

23 ה. **השאלות המהותיות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה:** האם המשיבה
24 גבתה תשלום עבור בדיקת ראייה ולא מסרה את תוצאות הבדיקה לחברי הקבוצה;
25 האם לקוחות המשיבה שלא קיבלו את תוצאות בדיקת הראייה הסכימו לוותר על
26 האפשרות לקבלן, ולו בתשלום נוסף; האם המשיבה שמרה את תוצאות בדיקות
27 הראייה של חברי הקבוצה ברישום המהווה מאגר מידע, והאם נשמר שלא כדין; מה





בית משפט השלום ברחובות

26 פברואר 2024

ת"צ 17191-02-21 חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל בע"מ

- 1 היקף הנזקים, סוג הנזקים – ממוני או שאינו ממוני – וגובהם, ומהם הסעדים ההולמים
2 בנסיבות העניין.
- 3 ו. הסעדים בגינם מאושרת התובענה כייצוגית: פיצויים בגין נזק בלתי ממוני
4 ונזק ממוני.
- 5 29. עוה"ד המייצג יפרסם הודעה בדבר אישור התובענה כייצוגית, כאמור בסעיף 24 לחוק
6 תובענות ייצוגיות. נוסח ההודעה יכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף 14(א) לחוק תובענות
7 ייצוגיות, וכן הבהרה בדבר זכותו של כל חבר בקבוצה לצאת מהקבוצה לפי סעיף 11 לחוק
8 תובענות ייצוגיות.
- 9 ההודעה תפורסם בשניים מארבעת העיתונים הגדולים בישראל. נוסח ההודעה וגודלה
10 יובאו לאישור בית המשפט בתוך 14 יום ממועד מתן החלטה זו. המשיבה תישא בעלויות פרסום
11 ההודעה.
- 12 30. בהתאם לסמכותי לפי סעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות, ומאחר שחלק הבקשה הנוגע
13 לעילה של הפרת חוק זכויות החולה נדחה, מצאתי לפסוק לעורך הדין המייצג שכר טרחה בגין
14 הדין בבקשת האישור בסכום כולל של 10,000 ₪ בצירוף מע"מ.
- 15 31. המשיבה תגיש כתב הגנה בתוך 60 ימים. המבקש רשאי להגיש כתב תשובה תוך 14 ימים
16 ממועד קבלת כתב הגנה.
- 17 32. התובענה נקבעת לישיבת קדם משפט ליום 11.04.24 בשעה 12:30.
- 18 הצדדים ישלחו עותק מהחלטתי זו למנהל בתי המשפט לשם רישומה בפנקס התובענות
19 הייצוגיות.
- 20
- 21 ניתנה היום, י"ז אדר א' תשפ"ד, 26 פברואר 2024, בהעדר הצדדים.
- 22

רנה הירש, שופטת, סגנית הנשיא

23
24

