

בעניין:

**מוחמד ביטאר – ת.ז. 29224524**

ע"י ב"כ עוה"ד אחמד מסאלחה (6897) ו/או עו"ד תאמר מסאלחה  
ו/או עו"ד יאמן מסאלחה (48108) ו/או עו"ד איאד אבו אסחאק  
מרח' העליה 3, ת.ד. 2262, עפולה 18400  
טל': 04-6421551, פקס': 04-6421553

**המבקש**

נ ג ד

**קרביץ ישראל בע"מ – ח.פ. 510522451**

שד' הרכס 45, ת.ד. 559, מודיעין

**המשיבה**

**בקשה לאישור תובענה ייצוגית**

**לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006**

1. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלהלן:

א. לאשר את התובענה הייצוגית המצורפת לבקשה זו כנספח "א" כתובענה ייצוגית, בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), בכל שינוי שבית המשפט הנכבד יחליט עליו ביחס לבקשה זו.

ב. לאשר בקשה זו בהתאם לסעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות אשר קובע כי תובעה ייצוגית ניתן להגיש בין היתר, "בתביעה כמפורט בתוספת השנייה".

ג. לקבוע כי בקשה זו נכנסת בגדרו של סעיף 1 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות הקובע:

**"1. תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו."**

הגדרת נכס, עוסק, עסקה וצרכן לפי סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") הינם:

**"נכס" - טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, ואיגרות חוב ממשלתיות;**

**"עוסק" - מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;**

**"עיסקה" - מכירת נכס או מתן שירות;**

**"צרכן" - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;**

ד. לקבוע לפי סעיף 10(א) וסעיף 14(א) לחוק תובענות ייצוגיות כי הקבוצה שבשמה תנהל התובענה הייצוגית כוללת את כל צרכניה ו/או לקוחותיה של המשיבה ובכללם המבקש אשר התקשרו עמה באמצעות עסקה כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן ובמסגרת הזמן המוגדר בחוק הגנת הצרכן חפצו בלבם לבטלה מהטעם שלא עקב פגם בטובין עצמן וזאת על פי סעיף 14(ו) לחוק הגנת הצרכן ותקנות 2, 3, 4, 5 ו-8 לתקנות הגנת הצרכן, (ביטול עסקה), תשע"א – 2010 (להלן: "תקנות הגנת הצרכן – ביטול עסקה") אך לבסוף הצרכנים הנ"ל הוטעו, בחירתם נכפתה עליהם, נעשקו ונפגעה זכות קניינם וכן היתה פגיעה באוטונומיה של רצונם לבחור לממש את זכותם הצרכנית המעוגנת על פי דין ו/או להימנע ממימוש זכות צרכנית אחרת יש מאין.

ה. לקבוע בהתאם לסעיף 14(א)2 לחוק תובענות ייצוגיות כי המבקש יהי התובע הייצוגי וכי באי-כוחו בבקשה זו יהיו באי כוח הקבוצה הכללית המוצעת לייצוג.

1. לקבוע לפי סעיף 14(א)3 לחוק תובענות ייצוגיות כי עילות התובענה הן כדלהלן:

**1. עילות לפי חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן – ביטול עסקה:**

הטעיה לפי סעיף 2(א)21 לחוק הגנת הצרכן בכך שהמבקש לא ידע את תנאי ביטול העסקה וכן הטעיה לפי סעיף 2(ב)2 לחוק הגנת הצרכן בכך שהמשיבה סייגה מוצרים בניגוד לחוק הגנת הצרכן עת הודפס על חשבונותיה: "החלפה/החזרה תוך 14 יום בצרוף חשבונית ובאריזה מקורית – לא כולל ראשי דיו, מכשירים אלקטרוניים, ומצלמות", כאשר בפועל ראשי דיו, מכשירים אלקטרוניים ומצלמות נמנים על אותם מוצרים שניתן לבטל עסקה בגינם מהטעם שלא עקב פגם בטובין וזאת על פי חוק הגנת הצרכן וכן הטעיה בנוגע לחובת גילוי מדיניות החזרת טובין המתגלם בפער האינפורמטיבי בין המצג אשר ניתן למבקש בעת הרכישה אודות מדיניות ביטול עסקה לבין המאמץ המושקע והמשאבים המבזבזים בביטול עסקה בפועל, הפרה בוטה של סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן בכך שהמשיבה מנצלת בשיטתיות את פערי הכוחות המהותיים בינה לבין צרכניה ואת העובדה כי המשיבה פוגעת בקניינם, בתחושת הסחר ההוגן ובאוטונומיה של רצונם ובכללם המבקש בכך שהיא מעלימה מעיניו פרטים מהותיים בטרם התקשרות בעסקה לרכישת טובין. הפרה בוטה אף של סעיף 4(א) לחוק הגנת הצרכן בכך שאין מודעה המפרטת את מדיניותה של המשיבה אודות החזרת טובין וזאת בכל סניף מהסניפים, אשר ביקר בהם המבקש כמתואר להלן, שלא עקב פגם ואף סיכול ביצוע ההחזרה לפי סעיף 4(ג) לחוק הגנת הצרכן. הפרה בוטה של סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן ותקנות 2, 3, 4, 5 ו-8 לתקנות הגנת הצרכן ביטול עסקה כמו כן המשיבה מתנה על הוראות חוק הגנת הצרכן הקוגנטיות, על אף הסכמת הצרכנים, ובניגוד מוחלט לסעיף 36 לחוק הגנת הצרכן.

**2. עילות לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973 (להלן: "חוק החוזים"):**

חוסר תום לב בתקופה הטרם חוזים ובתקופה הפוסט חוזית לפי סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים הואיל והמשיבה עושה שימוש בשיטות לא ראויות בכדי לגרום ללקוחות ובכללם המבקש להתקשר בעסקה אשר לא ידועה השלכותיה בנוגע לביטולה והחזרת התמורה בגינה וכן מנצלת את חוסר ידע הצרכנים ו/או בורותם. הטעיה, כפיה ועושק לפי סעיפים 15, 17 ו-18 בהתאמה לחוק החוזים בכך שהמשיבה מסתירה מהצרכנים את מדיניות החזרת הטובין ואילו צרכנים המבררים את מדיניותה אודות החזרת מוצרים בטרם התקשרות בעסקה מנצלת את המשיבה להם הבטחות שווא ופוגעת בזכויות הצרכניות של הצרכנים בצורה קשה וכן פוגעת פגיעה באוטונומיה של רצונם לבחור לממש את זכויותיהם הצרכניות כגון: להשיב את הטובין מסיבה אשר אינה קשורה בפגם ולקבל את כספם בחזרה ולא רק להסתפק בשובר זיכוי ו/או החלפה במוצר אחר על פי תקנות הגנת הצרכן – ביטול עסקה ובכך היא מטעה וכופה על הצרכנים את אפשרויות הפעולה אשר עומדות לצרכן ו/או ללקוח על פי דין ואף עושקת אותם הואיל והיא מנצלת את

בורותם ואת הפער האינפורמטיבי אשר שרויים בו הצרכנים. יודגש כי לו היה יודע צרכן ו/או לקוח של המשיבה בטרם התקשרות עימה אודות מדיניות החזרת הטובין המונהגת בפועל אזי לא היה קיבול וגמירות דעת לצרכן ו/או ללקוח להתקשר בעסקה מעין זו עם המשיבה.

**3. עילות לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], תשכ"ח 1968 או עילה נזיקית**

**לפי סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן:**

סעיפים 2, 3, ג4, 14, ו31 ו-36 לחוק הגנת הצרכן.

תקנות 2, 3, 4 ו-8 לתקנות הגנת הצרכן ביטול עסקה.

סעיפים 12, 15, 18-17 ו-39 לחוק החוזים.

סעיף 416 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

**4. עילה לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט – 1979:**

המשיבה משלשלת כסף לכיסה בעוד שללקוח נגרם כשלון תמורה כאשר נאלץ להסכים בתחבולה ו/או בהטעיה ו/או בכפיה ו/או בעושה להצעת המשיבה להשיב את הטובין כנגד החלפה ו/או שובר זיכוי במקום החזר כספי מה שלעיתים קרובות גורם לכך שהתמורה והטובין יהיו מוחזקים בידי המשיבה ואילו הצרכן ו/או הלקוח יוצא מופסד מכל העסקה הכושלת הזו.

**5. עילות לפי סעיף 3 לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו:**

פגיעה קשה בקניינם של הצרכנים המתבטא בהעדר תחושה של מסחר הוגן בין הצרכן למשיבה ופגיעה באוטונומיה של רצון הצרכנים לממש את זכויותיהם הצרכניות לביטול עסקה וקבלת התמורה בחזרה על פי דין כאמור.

**ז. לקבוע את הסעדים לתביעה הייצוגית זו בהתאם לסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות**

**יייצוגיות וכי הסעדים יהיו:**

1. לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית.
2. להגדיר את הקבוצה המיוצגת לצורכי התובענה הייצוגית, כאמור לעיל.
3. החזרת כספי הצרכנים אשר נמנעה המשיבה מלהשיב בעת ביטול העסקה.
4. החזרת כספי הצרכנים אשר היו מעדיפים לבטל את העסקה ולקבל את כספם בחזרה אך הוטעו ו/או נכפתה עליהם בחירתם ו/או נעשקו על ידי המשיבה.
5. להימנע מפגיעה בקניינם של הצרכנים ובאוטונומיה של רצונם לבחור לממש את זכויותיהם הצרכניות אשר קבועות על פי דין כאמור.
6. ליתן למבקש ולקבוצה כל סעד נכון וצודק בנסיבות העניין, לפי שיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.

ח. לקבוע כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד בתאם לסעיף 25 לחוק התובענות.

ט. לחייב את המשיבה בהוצאות התובענה, בגמול למבקש ובשכר טרחה לבאי כוחו.

2. על פי בדיקת ב"כ המבקש בפנקס התובענות הייצוגיות, נכון ליום הגשת הבקשה לאישור התובענה הייצוגית, לא נרשמה בקשה או תביעה המעלה שאלות מהותיות בעובדה או במשפט הדומות לשאלות נשואות תבענה זו בפנקס התובענות הייצוגיות.

3. כמו כן בהתאם להוראות סעיף 6 לחוק תובענות ייצוגיות ותקנה 3(א) לתקנות התובענות הייצוגיות מועבר עותק מהבקשה ומהתובענה למנהל בתי המשפט, ליועץ המשפטי לממשלה ולממונה על הגנת הצרכן וסחר הוגן.

### עניינה של הבקשה

4. הבקשה עסקינן עניינה במעשה חמור הנעשה בצורה שיטתית ומכוונת תוך הטעית צרכנים, עושקם תוך ניצול בורותם וכפייתם בעטיו שבאים אותם צרכנים בטרם העסקה עם המשיבה ומבררים את מדיניות החזרת מוצרים או כאשר באים הצרכנים לאחר העסקה עם המשיבה ומבקשים ממנה לבטל עסקה שהתקשרו עימה. שם מציעה המשיבה מתווה מצומצם של אפשרויות לביטול העסקה כאשר נוהגת המשיבה בכל המקרים אשר יתוארו להלן להציע שובר זיכוי ו/או החלפת המוצר במוצר אחר שווה ערך ואילו החזר כספי לא מוצע אפילו לא במפורש ולא במרומז כאשר מטרת המשיבה להמשיך ולהחזיק בכח את כספי הצרכנים ולהכשיל את התמורה אשר אמורה העסקה להניב לצרכן ולחידוד חשיבות הזכויות הצרכניות ברמה המדינית והכלכלית מצ"ב הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – החזר כספי בשל ביטול עסקה לרכישת טובין), תש"ע – 2010 וכן פרוטוקולים משיבת ועדת הכלכלה בכנסת מיום 22.6.10 ומיום 13.12.10 אשר יסומנו כנספח "ב" כמקשה אחת.

### רקע עובדתי

#### המבקש

5. המבקש הינו איש עסקים מנצרת, נשוי ואב לארבעה ילדים והוא היה צרכן ו/או לקוח ותיק של המשיבה עד לקרות האירוע שיתואר להלן.

6. המבקש פנה ביום 14.6.11 לסניף המשיבה הממוקם בקניון One שבנצרת עלית ושם רכש 3 מוצרים:

א. חבילת תקליטורי DVD ריקים לצריבה.

ב. טייפ מנהלים.

ג. אביזר קצה לחיבור מכשיר ה- Iphone ברכב (אביזר מוחזר במצב חדש).

7. בסמוך לרכישה קיבל המבקש לידיו חשבונית מס אשר הודפס עליה "החלפה/החזרה תוך 14 יום בצרוף חשבונית ובאריזה מקורית – לא כולל ראשי דיו, מכשירים אלקטרוניים, ומצלמות".

**מצ"ב חשבוניות ותמונת המוצר שבסעיף ג' הנ"ל אשר יסומנו כנספח "ג" כמקשה אחת.**

8. ביום 21.6.11 שב המבקש לאותו סניף כאמור של המשיבה וביקש לבטל את העסקה בגין המוצר שבסעיף ג' כאמור אשר הוחזר במועד ובאריזה המקורית כמתחייב על פי חוק הגנת הצרכן. נציג המשיבה הציע למבקש החלפה או שובר זיכוי וכמובן שלא עלתה אפשרות ביטול העסקה והשבת הכסף למבקש.

9. המבקש בכל זאת התעקש לקבל את כספו בחזרה וסירב להחליף במוצר אחר שווה ערך או לקבל שובר זיכוי ואז לפתע התחיל מנהל הסניף הנ"ל להתגונן ולהתעמר במבקש ולהפציר בפניו כי כביכול נעשה שימוש במוצר ועל כן ניתן למסור לידיו שובר זיכוי ותו לא. המבקש המשיך ושאל את מנהל הסניף הנ"ל מדוע כשזה נוגע לביטול עסקה והחזר כספי אז תטען כי המוצר נעשה בו שימוש ומאידך אין לך בעיה לתת שובר זיכוי; מנהל הסניף הנ"ל לא ידע להשיב על כך.

10. המבקש לא אמר דיינו ובאותו המעמד יצר קשר עם שירות הלקוחות של המשיבה ולביש מזלו נפל על אוזניים ערלות ונענה באטימות על ידי נציגה בשם סיגלית אשר אף היא צדדה בעמדת מנהל הסניף הנ"ל והצדיקה את שיקול דעתו והחלטתו שלא לבטל את העסקה ולהשיב למבקש את כספו בחזרה כמתחייב על פי דין.

11. השחירו פני המבקש כשולי קדרה ויצא מסניף המשיבה נסער, נפעם, נדהם ונרגז וגמל בליבו להגיש תלונה כנגד סניף המשיבה הנ"ל והתנהלות נציגה וכן לפנות במישרין בתלונה למועצה הישראלית לצרכנות ואכן כך נעשה ופנה המבקש בתלונה למועצה באותו יום, קרי: 21.6.11, ופנה בתלונה להנהלת המשיבה ביום 22.6.11.

**מצ"ב התלונה אשר נפתחה באתר המועצה הישראלית לצרכנות וכן התלונה אשר נשלחה למשיבה בדוא"ל ופקסימיליה אשר יסומנו כנספח "ד" כמקשה אחת.**

12. המבקש נאבק בינו לבין עצמו במריטת עצבים ועוגמת נפש מהטעם המר אשר נותר לו מהטעייתו, כפייטו ועושו על ידי נציג המשיבה הנ"ל מעסקה כושלת זו וביום 26.6.11 השיבה המשיבה לפניית המבקש במכתב המדבר בעד עצמו שבו "מלפנים ומשורת הדין" מסכימה המשיבה, על אף שאינה מקבלת את עיקרי הדברים אשר ציין המבקש במכתבו, לבטל את העסקה ולהשיב למבקש את כספו ועל זה נאמר התעמרות בצרכן לשמה.

### **מצ"ב מכתב התשובה של המשיבה אשר יסומן כנספח "ה".**

13. המבקש חש כי השמים נפלו עליו וחש כי על אף שהסכימה המשיבה לבטל את העסקה ולהשיב את כספו שנגזל אך עדיין נשאר בתחושה מרירה וכי יצא שכרו בהפסדו וכן חש עד כמה הצרכן במדינה מפותחת כשלנו הוא גמד, גולם ושפל ביחס הכוחות בינו לבין העוסקים כדוגמת המשיבה ועל כן החליט להקריב מזמנו וממיטב כספו ולבדוק האם האירוע שהתרחש עימו הוא אירוע גבולי ו/או חריג ו/או חד פעמי או שמא המשיבה ככל עוסק במדינתנו המפותחת מנצלת את פער הכוחות שבינה לבין הצרכן המסכן ומתעמרת בו בלי סוף, גוזלת ממנו באור יום ומנהלת משטר חוקים משלה כאשר חוק הגנת הצרכן לא נמנה עליה. המבקש החליט לקום ולצעוק את נשמתו לגאולה ומחאה לצדק, להגינות, ליושר ולכבוד לאותו צרכן עלוב וגלמוד שכמותו.

14. המבקש לא אמר דיינו והחליט ללמוד את חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו על פיו על בוריין ולפנות הפעם לסניפי המשיבה כנציג מטעם הצרכנים ולבדוק שמא המשיבה מלאכית רחמנא ליצלן וכן התחיל לסור ולבקר בסניפי המשיבה בכדי לעמוד על חקר האמת ועל ניפוץ המיתוס המקועקע שבו העוסקים כמדומה המשיבה עומדים על משמר החוק או שמא הם מעל החוק והחל במסע הרכישות הייזומות.

### **רכישות ייזומות**

#### **קריון – קרית ביאליק**

15. המבקש ביקר ביום 12.9.11 בסניף המשיבה בקריון שבקרית ביאליק, כמובן שלא היה בו שום שלט המבהיר לצרכן ההדיות את מדיניות החזרת מוצרים, שאל את הנציגה אשר עובדת שם שבמידה וקנה משהו והתחרט האם ניתן להחזירו? הפקידה ענתה שלא ניתן להחזיר אלא ניתן להחליף במוצר אחר וכשנשאלה לגבי החזר כספי, ענתה הנציגה למבקש באופן חד משמעי שלא ניתן אלא רק שובר זיכוי. המבקש היות ועשה שיעורי בית התעקש בכל זאת ושאל שוב את הנציגה אשר שאלה את מנהל/אחראי המשמרת שלפתע יישר קו וענה כי ניתן להחזיר כסף לפי נוהל המשיבה עד 7 ימי עסקים ובכפוף להשבת הטובין תוך 14 יום בצירוף חשבונית.

16. ביום 21.9.11 שב המבקש לאותו סניף הנ"ל בכדי לבצע החזרה למוצר אשר נרכש ובכך הנציגה שם לא פרשה בפניו את אפשרויות ביטול העסקה והיישר שאלה את המבקש כדבר שמוכן מאליו "מה תרצה לקחת במקום"? המבקש טען כי הוא רוצה לבטל עסקה ולקבל החזר כספי, הנציגה ציינה שאסור לה לבטל עסקאות ושעושים לה בעיות ובכל זאת ניסתה בכל הדרכים לשכנע את המבקש להחליף במוצר אחר או לקחת שובר זיכוי אך לבסוף ולאחר התעקשות מצד המבקש נעתרה הנציגה לבקשת המבקש וביטלה את העסקה והשיבה לו את כספו.

### מתחם צומת אלונים

17. המבקש ביקר ביום 12.9.11 בסניף הזכייך של המשיבה שבצומת אלונים וכמוכן שלא היה שלט המסביר את מדיניות החזרת המוצרים, שם פנה לנציגה ושאלה באם ניתן להחזיר מוצרים והמענה האוטומטי היה שניתן לקבל שובר זיכוי או להחליף ורק לאחר חזרה על השאלה בעניין הזיכוי הכספי אז נענתה בחיוב שניתן לבטל עסקה ולבצע השבה כספית כמו כן נציג מטעם המשיבה הפגין ידע נרחב החוק הגנת הצרכן ואכן בוצעה רכישה.

18. המבקש ביקר ביום 21.9.11 בסניף הזכייך של המשיבה הנ"ל וביקש לבטל את העסקה ואז נענתה הנציגה בשלילה שהיא לא מבטלת עסקה אלא אפשר לקחת משהו במקום או שובר זיכוי וכי הטעם לכך כי במידה והמבקש לעתים מבצע רכישות בסניפי המשיבה אז שובר זיכוי הוא מעין כסף, יודגש כי הנציגה בסניף זה כבר קיבלה החלטה עבור המבקש ומבחינתה החלפה במוצר אחר או שובר זיכוי. המבקש בהמשך מתעקש על החזר כספי עד שמגיע המנהל וטוען כי יותר קל להם לתת שובר זיכוי מאשר לבטל עסקה ולבסוף נעתר לבקשת המבקש ומבטל את העסקה.

### מתחם Big Fashion נצרת

19. המבקש ביקר ביום 12.9.11 בסניף המשיבה במתחם Big Fashion שבנצרת וכמוכן שלא היה שלט מדיניות החזרת מוצרים, פנה המבקש בשאלת מדיניות החזרת מוצרים לנציג המשיבה בשם וליד אשר נענה כי מוצרי אלקטרוניקה וכאלה אפשר לקבל שובר זיכוי אך לא כסף וזאת כאשר המוצר מוחזר בקופסה המקורית בתוך 14 יום ובכל זאת רצה המבקש לחדד את השאלה ונענה על ידי הנציג הנ"ל כי ניתן רק להחליף במוצר אחר או שובר זיכוי אך בשום מקרה אין החזר כספי ובהמשך נשאל הנציג הנ"ל לגבי החזר מצלמה אזי נענה לאחר התייעצות עם עובד יותר בכיר ממנו בשם ח'אלד כי מוצרי אלקטרוניקה, ראשי דיו ומצלמות לא ניתן להחזיר כלל ואפילו תוך 14 יום ענה ח'אלד הנ"ל, המבקש בכל זאת רצה לחדד את השאלה ואז ח'אלד הנ"ל מתקן את תשובתו באומרו אם לא נפתחה הקופסה אפשר להחזיר, ביטול עסקה עם החזר כספי תוך שבוע נשלח בדואר ואילו שובר זיכוי ניתן במקום.



20. המבקש ביקר ביום 21.9.11 בסניף המשיבה הנ"ל לצורך החזרת המוצר אשר נקנה כשהוא באריזה המקורית בדיוק כפי שנקנה ומה שניבא המבקש אכן התרחש, הנציג וליד דחה כליל את האפשרות לבטל את העסקה בטענה כי לו היה המבקש מגיע באותו יום של הרכישה היה ניתן לבטל את העסקה אולם לאחר מספר ימים אי אפשר והאפשרות היחידה הינה רק שובר זיכוי ובאותו מעמד היה נציג נוסף בשם מגיד, בכל זאת המבקש ניסה הזכיר לוליד הנ"ל אשר נכח גם ביום 12.9.11 כי הוא טען בזמנו כי כל עוד המוצר לא נפתח אז ניתן להחזיר ואילו במעמד ההחזרה ביום 21.9.11 טען וליד כי לא ניתן לבטל עסקה ולזכות את כרטיס האשראי הואיל וניתן רק במעמד הרכישה לעשות כן ובכל זאת הסכים בסוף המבקש וקיבל לידי שובר זיכוי.

### קניון מגדל העמק

21. המבקש ביקר ביום 16.9.11 בסניף המשיבה שבקניון מגדל העמק, כמובן אין שלט מדיניות החזרת מוצרים, ושם פנה לבחור בשם מארק ושאל אותו לגבי מדיניות החזרת מוצרים ואז האחרון ענה כי ניתן להחזיר תוך 14 יום בצירוף קבלה וכל עוד לא נעשה שימוש במוצר ניתן להחליף במוצר אחר או שובר זיכוי. המבקש פנה בשאלה נוספת האם ניתן לקבל החזר כספי ו/או זיכוי כרטיס אשראי אזי מארק ענה כי זה מאד בעייתי להחזיר וזה רק באישור מנהל; המבקש חזר שוב על השאלה ואז קיבל אותה תשובה ממארק הנ"ל ועובד נוסף בשם חן ולבסוף בוצעה רכישה של מוצר.

22. ביום 21.9.11 ביקר המבקש שוב בסניף המשיבה וביקש להחזיר את המוצר אשר נקנה ביום 16.9.11 וכמובן נתקל במבול של שאלות מנציגה בשם הדס על סיבת ההחזרה ורק שהבינה כי המבקש בכל זאת רוצה להחזיר את המוצר אז צפו להן שתי ההצעות הנהוגות, החלפה במוצר אחר או שובר זיכוי. המבקש השיב כי הוא מעוניין בביטול העסקה והחזר כספי אז המוכרת טענה כי המנהלת היא זו שמוסמכת לעשות כן וכי היא חולה. המבקש שאל אם לחזור אם כן? המוכרת השיבה אלא אם תרצה משהו במקום או שובר זיכוי ושוב ציינה כי מנהלת הסניף נמצאת בחופש מחלה כבר כחודש ימים. המבקש לא הרפה שוב ושאל חד משמעית מה הן האפשרויות העומדות בפניו ואז הנציגה משיבה נחרצות שובר זיכוי או החלפה במוצר אחר. לאחר התעקשות מצד המבקש הנציגה מתקשרת לעובדת אחרת יותר ותיקה אשר זה עתה סיימה את משמרתה שחוזרת לסניף הנ"ל אשר חוזרת וטוענת בפני המבקש כי המשיבה אוסרת עליהם לבצע החזרות במיוחד כאשר המנהל לא נמצא וממשיכה כי הנוהל אצל המשיבה הוא לא להחזיר אלא באישור המנהל אך על פי חוק בישראל הצרכן זכאי להחזר כספי ובסופו של יום מקבל המבקש החזר כספי.

## מתחם Big פוריה

23. ביום 20.9.11 ביקר המבקש בסניף המשיבה שבמתחם Big פוריה, אין כמובן שלט לגבי מדיניות החזרת מוצרים, המבקש שאל אודות מדיניות החזרת מוצרים ואז נענה על ידי נציגה שניתן לקבל החזר כספי רק אם המוצר לא נעשה בו שימוש והוחזר תוך 48 שעות (יומיים) ואם עברו 48 שעות אז ניתן לקבל רק שובר זיכוי לפי החוק לטענתה. המבקש שאל אודות החזר מוצר אלקטרוניקה והתשובה לכך היתה כי ברגע שזה נפתח אז לא ניתן להחזיר ובכל מקרה אם יוחזר מוצר יהיה ניתן אך ורק שובר זיכוי או החלפה במוצר אחר אך בשום מקרה לא ניתן לקבל כסף בחזרה. במעמד הביקור נכחו שתי בחורות האחת בשם אורית והשניה בשם שרון. המבקש שאל לגבי החזרת מוצרים בכל סניפי הרשת ואז התשובה היתה שניתן להחזיר בכל סניף. אורית הנ"ל אף לקחה יוזמה והסבירה את חוק הגנת הצרכן וטענה כי: "לפני כשנה וחצי יצא חוק שבו רשום כי לא ניתן להחזיר מוצרי אלקטרוניקה שנפתחו מהאריזה המקורית ואפילו לא ניתן לקבל כסף בחזרה וממשיכה אבל בכל זאת כל חברה יש לה את הנהלים שלה ואת הלקוחות שלה והמשיבה באה לקראת הלקוחות אך לטענתה אם המשיבה תלך לפי החוק הישב הרבה לא יצא ללקוחות מזה". וממשיכה "לפי החוק לא מקבלים מוצר אלקטרוניקה שנפתח אפילו אם הוחזר באריזה". בסופו של יום בוצעה רכישה על ידי המבקש.

24. ביום 26.9.11 חזר המבקש לצורך החזרת המוצר שרכש ביום 26.9.11, הנציגה ביקשה לברר את סיבת ההחזרה והאם הכל נמצא בתוך האריזה כפי שנמכר. הנציגה כמובן מציעה להחליף למוצר אחר או לקבל שובר זיכוי. המבקש בירר לגבי ביטול עסקה והחזר כספי. הנציגה טוענת בגלל שזה נפתח זה קצת בעייתי. ואז טוענת מכשירים אלקטרוניים היא לא יודעת מה מדיניות ההחזר שלהם ושואלת את המבקש לצורך בחינת מידת הרצינות שלו אם הוא יודע מה המדיניות. המבקש שב ושואל אם ישנה בעיה לקבל החזר כספי אז הנציגה משיבה כן מאחר וזה נקנה לפני שבוע, לו היית קונה ומחזיר היום לא היתה בעיה. המבקש ממתין לנציגה אשר בינתיים מנהלת שיחה מעבר לקו עם המנהלת של הסניף הנ"ל אשר מבררת פרטים לגבי העסקה, המבקש ומידת הרצינות שלו. הנציגה ניסתה לחפש פגם ולו המזערי שביותר על מנת שלא לבטל את העסקה אך יחד עם זאת חשדה הנציגה במבקש ואז היא מחליטה לבטל את העסקה. המבקש מברר לגבי מה שמודפס על הקבלות לגבי מוצרים אלקטרוניים וכו' ואז עונה הנציגה כי זה קצת גבולי כאשר זה לא נפתח ובאריזה המקורית אין בעיה.

## מתחם M הדרך – כפר ויתקין

25. המבקש ביקר ביום 22.9.11 בסניף המשיבה שבמתחם M הדרך (כפר ויתקין), אין כמובן שלט לגבי מדיניות החזרת מוצרים, המבקש שאל אודות מדיניות החזרת מוצרים ואז נענה ע"י נציגה בשם נורית שניתן לקבל שובר זיכוי או החלפה. המבקש שואל לגבי ביטול עסקה

וקבלת כסף בחזרה ואז עונה הנציגה כי זה עד שבוע לפי החוק וכי ניתן להחזיר בכל סניפי קרביץ. הנציגה הנ"ל מעוררת את תשומת לב המבקש כי רשום לגבי החזרה תוך 14 יום בצירוף חשבונית ואריזה מקורית לא כולל ראשי דיו וכו'. המבקש מברר לגבי הסייג הנ"ל ואז הנציגה מתעלמת מזה וטוענת כי כל עוד באריזה המקורית ולא נפתח לא אמורה להיות בעיה ולבסוף מבצע המבקש רכישה.

26. המבקש פנה ביום 4.10.11 לסניף המשיבה בגרנד קניון בחיפה, שם נתקבל על ידי נציגה אחת בשם דריאן והאחראית בשם כרמית המבררת מתי נקנה המוצר ואם רוצה המבקש משהו במקום ואם לא אז שובר זיכוי. הנציגה גם מבחינה בין אם נקנה המוצר באמצעות המבקש או שנקנה עבורו וכי ניתן לבטל העסקה רק במקרה הראשון. הנציגה מודיעה שלא ניתן לבטל את העסקה הואיל וזה נעשה בסניף אחר אלא היא יכולה לתת שובר זיכוי או החלפה במוצר אחר. בינתיים הנציגה מבררת את הנוהל עם המנהל הראשי. האחראית טוענת כי לא יכולה לבצע פעולת החזרה הואיל והקניה בוצעה במחירים מוזלים ולאחר מספר ניסיונות שבסופן מגיעה כטענתה למנהלת מערכות מידע של הרשת מודיעה האחראית למבקש כי אפשר לבצע החזר רק בסניף בו נרכש המוצר ולא ניתן לבצע אף פעולה אפילו שובר זיכוי או החלפה בסניף הגרנד קניון. המבקש בירר אם בכל זאת יוכל להחזיר בסניף אחר אז המוכרת ענתה בשלילה כי רק בסניף שבו נקנה הואיל וזה זכיון ולא רשת.

27. המבקש שב ביום 5.10.11 לסניף שבמתחם M הדרך שם בכדי להחזיר את המוצר אשר רכש מקודם, שם ביקשו לברר אם הוא בעצמו זה שביצע את הקניה או שמישהו ביצע אותה עבורו. מנהלת הסניף הביעה כעס על זה שלא בוצע זיכוי או החלפה בסניף הגרנד קניון בנוסף על כן הודיעה למבקש כי לא ניתן לבצע ביטול עסקה משום שעברו 14 יום כאשר בפועל עברו להם רק 13 יום בלבד. המנהלת טוענת כי ההנחיות והנהלים שלה ליתן למבקש שובר זיכוי או להחליף במשהו אחר אך המבקש סירב לכך. המנהלת ממשיכה כי המשיבה לא יכולה לבצע ביטול עסקה והחזר כספי על מוצרים אשר נקנו בסניף שלה (זכיון) כמו שהיא לא יכולה לבצע ביטול עסקה והחזר כספי על הסניפים של המשיבה אשר שייכים לרשת אולם ללא שום קשר שובר זיכוי או החלפה ניתן לבצע בכל סניף מסניפי המשיבה כולל זכיון. המנהלת אף מביעה הסתייגות מהמשיבה שלא מכבדים החזרים שלה בעוד שהמשיבה דורשת מהם לכבד החזרים של הרשת. המבקש התעקש על החזר כספי ורק לאחר מכן ביקשה המנהלת מהמבקש את כרטיס האשראי לצורך ביצוע הזיכוי. מנהלת הסניף הנ"ל ניסתה בכל דרך לשכנע את המבקש באמתלאות לקבל שובר זיכוי משום שזה לוקח זמן ומספרת כי שובר זיכוי הוא כמו כסף שאין לא תוקף וכי יוכל להשתמש בו מתי שירצה ולבסוף שולחת טופס בקשה לחברת האשראי לזכות את המבקש בעסקה וממשיכה ומדגישה כי לא ניתן לבצע ביטול עסקאות והחזר כספי בין סניפים מעורבים (רשת וזכיון) הואיל והכסף נכנס לחשבונות נפרדים בעוד ששובר זיכוי והחלפה לא צריכה להיות בעיה.

## מתחם גן שמואל

28. המבקש שלח מישהי שתבדוק עבורו בסניף המשיבה במתחם גן שמואל אשר לא היה מוצב בו כמובן שלט מדיניות החזרת מוצרים ; בפועל לא התבצעה רכישה שם.

## קניון פסגת זיכרון

29. המבקש שלח מישהי ביום 5.10.11 לסניף המשיבה שבזיכרון יעקב שאף הוא לא הציב שלט מדיניות החזרת מוצרים ושם נשאלה נציגה מטעם המשיבה אודות מדיניות החזרת מוצרים אשר נענתה כי ניתן לבצע החזר כספי עד שבועיים בעוד שנציגה אחרת / אחראית משמרת טענה כי החזר כספי תוך שבוע ניתן לבצע בעוד החלפה ניתן לבצע תוך שבועיים וכי ניתן להחליף בכל סניפי הרשת, שם התבצעה רכישה.

30. ביום 6.10.11 שלח המבקש מישהי לסניף Big Fashion שבנצרת שם כמובן שלא מוצב שלט מדיניות החזרת מוצרים כאשר הודיעה הנ"ל לנציג המשיבה כי אינה מעוניינת במוצר שרכשה בסניף זיכרון יעקב וכי היא רוצה לבטל את העסקה ולקבל את כספה בחזרה, הנציג השיב כי לא ניתן לבצע החזר (ביטול עסקה) או זיכוי אפילו מאחר והמוצר נרכש מסניף של זכיין ולא רשת וכי ניתן להחליף במשהו אחר ואילו החזרה או שובר זיכוי ניתן להוציא בסניף שממנו נרכש המוצר. הנציג אף טוען כי אסור לו להוציא כסף מהקופה וכי אין שום חוק המחייב אותו לתת החזר כספי במקום. הנציג ממשיך וטוען כי בשביל סכום כל כך קטן חבל לבטל את עסקה משום שזה לוקח עד שבוע עד שיתקבל הכסף בהמחאה וחבל.

31. המבקש שלח מישהי באותו יום לסניף המשיבה בקניון One בנצרת עלית, שם ביררה אם ניתן להחזיר את המוצר שנקנה קודם לכן מסניף זיכרון יעקב או לקבל זיכוי, המוכר ענה בחיוב לגבי זיכוי ואילו לגבי ביטול העסקה והחזר כספי לא ידע לענות והתקשר למנהל בכדי לברר זאת. לאחר שיחה ארוכה עם מנהל הסניף בטלפון ולאחר ניסיון של הנציג לבצע זיכוי כספי נכשל כל ניסיונותיו. לבסוף מודיע המנהל לנציג כי לא ניתן לבצע החזרה או זיכוי אלא רק החלפה מאחר ואין הסניף הזה קשור לסניף שבזיכרון יעקב מאחר ואינם שותפים לפדיון כטענתו וכי ניתן לבצע החזרה או זיכוי רק בסניף עצמו.

32. המבקש חוזר ביום 7.10.11 לסניף המשיבה בקניון פסגת זיכרון שבזיכרון יעקב למקום שממנו נקנה המוצר מיום 5.10.11 לאחר שנכשלו הניסיונות להחזיר או לקבל שובר זיכוי מהסניפים הנ"ל וכמובן המענה הראשוני אצל מנהלת הסניף כי לא ניתן לבטל את העסקה ולהחזיר את הכסף אלא ניתן לתת שובר זיכוי או להחליף במשהו אחר. הנציגה לוקחת את הקבלה לצורך הנפקת שובר זיכוי אך בכל זאת מברר המבקש אם ניתן לקבל את כסף במקום שובר זיכוי, הנציגה מראה למנהלת כי לא מדובר בסכום רציני בסך הכל 50 ₪ ורק לאחר מכן הנציגה מבצעת החזר כספי למבקש.

## מתחם Big יקנעם

33. המבקש שלח מישהי מטעמו אשר ביקרה ביום 5.10.11 בסניף המשיבה שבמתחם Big יקנעם, שם כמובן אין שלט מדיניות החזרת מוצרים, שם ביררה לגבי מדיניות החזרת מוצרים כאשר נציגה אחת השיבה כי אין בעיה עם החזר כספי אך תוך 14 יום ואילו הנציגה השניה טענה כי ניתן להחזיר או בסניפי המשיבה שביקנעם או באלונים ותוך 24 שעות בלבד אז יהיה ניתן לקבל כסף בחזרה וזאת על פי חוק לטענתה ואילו החלפה או שובר זיכוי עד שבועיים. הנציגה השניה בשם מור אף מציינת סיפור אשר התרחש עימה עת הגיע לקוח להחזיר מוצר ולקבל כסף בחזרה אחרי יומיים, המנהל שם סירב לעשות כן אלא הסכים ליתן לו שובר זיכוי בלבד והנציגה השניה בטוחה שכך הוא החוק שניתן לבטל עסקה ולקבל החזר כספי רק תוך 24 שעות ולבסוף נרכש מוצר מהסניף הנ"ל.

34. המבקש שוב שלח מישהי מטעמו אשר ביקרה יום למחרת 6.10.11 בסניף עצמו בכדי לבצע ביטול עסקה וקבלת הכסף בחזרה, הנציגה שם היישר החלה בביצוע שובר זיכוי והאופציה של החזר כספי לא עלתה בכלל כאופציה. לאחר בירור לגבי ביטול עסקה והחזר כספי, פתאום הנציגה הנ"ל, בשם מור, לא יודעת כיצד מבצעים החזר כספי ומבקשת עזרה מנציגה אחרת בשם עדן. עדן הנ"ל מודיעה כי ניתן לבטל עסקה ולקבל כסף בחזרה רק תוך 24 שעות לחלופין ניתן לקבל שובר זיכוי או החזר אם עברו יותר מ-24 שעות. עדן הנ"ל בודקת ומשיבה כי עברו 26 שעות, יותר מ-24 שעות, מאז הרכישה להחזרה ולכן לא ניתן לבטל את העסקה ולהשיב את הכסף ולבסוף הונפק שובר זיכוי.

## מתחם Big Fashion נצרת

35. המבקש ביקר ביום 13.3.12 בסניף BIG נצרת של המשיבה המנוהל על ידי מר רביע אנואר באשא שם נכח מוכר בשם וליד שחאדה. כמובן שאין שלט המוצב בחנות אשר מסדיר ומסביר את מדיניות החזרת המוצרים, שם בוצעה רכישה מצלמת מחשב בעלות של 99 ש"ח במזומן, העובד הנ"ל ומנהל הסניף אישרו שלא ניתן להחזיר כסף ללקוח אלא שובר זיכוי בלבד, עניין זה נבדק כמה פעמים מול העובד הנ"ל אשר חזר על אותה תשובה. המוכר טען שכדי לקבל שובר זיכוי מוצר אלקטרוני צריכים להחזיר באריזה מקורית ושלא נפתח וכי ניתן להחליף את המוצר בכל סניף מסניפי הרשת. המבקש יטען כי מה שהיה מוזר בכל העסקה הזו הוא הרישום שהוחלף על גבי חשבונית המס' בעוד היה רשום לפני כן **"החלפה/החזרה תוך 14 יום בצרוף חשבונית ובאריזה מקורית – לא כולל ראשי דיו, מכשירים אלקטרוניים, ומצלמות"** המשיבה כנראה ברישומיה לפחות יישרה קוו עם הוראות החוק ונרשם הפעם: **"החלפה/החזרה תוך 14 יום בצרוף חשבונית ובאריזה מקורית"** דבר המעיד כי המשיבה לפני כן התנתה על הוראות החוק הקוגנטיות ורשמה את מדיניותה להחזרת/החלפת מוצרים בניגוד לדין ותוך ניצול בורות הצרכנים ותום ליבם בצורה פושעת

אך יחד עם זאת המשיכה המשיבה על אף הרישום הנ"ל לנהוג בדרך בלתי חוקית בעליל כפי שיתואר בהמשך.

36. ביום 25.3.12 ביקר המבקש בסניף המשיבה בקניון לב המפרץ בחיפה במטרה להחזיר את המצלמה אשר נרכשה מקודם בסניף BIG נצרת ביום 13.3.12, המבקש לא הבחין, כצפוי, בשום שלט המסדיר את מדיניות החזרת מוצרים, המבקש הביא עימו את המצלמה באריזתה המקורית שלא נפתחה כלל בצירוף חשבונית מס מקורית ופתק ההחלפה, מנהלת הסניף, גב' רות אטיאס, טענה שהיא לא יכולה לתת החזר כספי במזומן הואיל ואין המבקש בעל כרטיס האשראי בו נרכשה המצלמה וכשהוסבר למנהלת הנ"ל כי המצלמה נרכשה במזומן אז הסבירה המנהלת כי הואיל וכביכול המבקש הוא לא זה שרכש את המצלמה אלא קיבלה במתנה אז היא אינה יכולה להחזיר למבקש כסף אלא רק שובר זיכוי וכי החזרת כסף תתבצע רק למי שרכש את המוצר לעצמו ולמעשה נהגה המנהלת בניגוד להוראות החוק והתקנות ואכן הונפקה חשבונית זיכוי למבקש נגד רצונו.

**מצ"ב כל התמלולים, הקבלות ו/או החשבוניות ו/או השוברים ו/או טפסים שונים של כל סניפים הנ"ל אשר יסומנו כנספח "11" כמקשה אחת.**  
**מצ"ב ההקלטות ו/או התמונות (חלקי) וכן נספח "11" של כל הסניפים הנ"ל על גבי תקליטור המסומן כנספח "21".**

## דיון

37. המכנה המשותף לכל הסניפים:

- א. אין שלט באף סניף מהסניפים המתוארים לעיל המסדיר את מדיניות החזרת מוצרים.
- ב. קיימת הטעיה ברורה בכל סניפי המשיבה כאשר מודפס על הקבלה סייג המתנה על הוראות חוק הגנת הצרכן הקוגנטיות אי החלפת ראשי דיו, מוצרי אלקטרוניקה ומצלמות אשר הצרכן יודע אודותיו רק לאחר תשלום התמורה, התנהלות זו גובלת בחוסר תום לב, הטעייה, כפיה ועושק.
- ג. מדיניות החזרת מוצרים ובייחוד ביטול עסקה והחזר כספי אינו דבר אשר מובן מאליו כמו קבלת שובר זיכוי או החלפת מוצר אחר שווה ערך; הצרכן מחויב לבקש זאת במפורש שלא כן הנציג בסניפי המשיבה לא מציע זאת מיוזמתו ורוב הצרכנים על פי המחקר כפי שיתואר להלן אינם מודעים לזכותם הצרכנית לבטל עסקה ולקבל את כספם בחזרה.
- ד. מדיניות החזרת מוצרים אינה אחידה בכל סניפי המשיבה ומנוגדת לחוק וזה מתבטא כאשר מפרשים את מדיניות ההחזרה מבחינים בין ביטול עסקה (החזר כספי) לבין שובר זיכוי והחלפה, מסייגים את הזמן לצורך ביטול עסקה והחזר כספי (באותו יום או תוך 24 שעות או תוך 48 שעות או תוך שבוע כפי שראינו לעיל),

מסייגים את החוזר הכספי רק אם המוצר נרכש באמצעות הצרכן עצמו ולא כמתנה עבור צד ג'.

ה. מדיניות החזרת מוצרים נכשלה כאשר הדבר התבצע בין הסניפים והמבקש נאלץ בכל מקרה לחזור לסניף שממנו התבצעה הרכישה המקורית ובייחוד במקרה של סניפים מעורבים של רשת וזכיון.

ו. ישנה מגמה ברורה לנתב את הצרכנים להחלפות או לקבל שוברי זיכוי ולהתיש אותם כאשר מבקשים לבצע ביטול עסקה והחזר כספי ומסרבלים את העניין בכל מיני אמתלאות שונות.

## המשיבה

38. המשיבה הינה חברה מובילה, מהותיקות בישראל, המייבאת, המספקת ומפיצה מכשירי כתיבה, ציוד וריהוט משרדי, ציוד הקפי, אלקטרוניקה, מוצרי אומנות ומתנות. המשיבה מפעילה רשת קמעונאית של עשרות חנויות בפריסה ארצית ומערך הפצה עסקי המספק ציוד משרדי לחברות, מוסדות ועסקים. המשיבה מפיצה ומשווקת, מבחר ענק של פתרונות, מוצרים ומותגים מסוגים שונים לפרטים ולעסקים כאחד.

39. המשיבה מספקת פתרונות ושירותים חיוניים ללקוחותיה הפרטיים והעסקיים וככזו מחויבת היא לנהוג כלפיהם במידת מה של אחריות, הוגנות והגינות. למען הסר ספק, יצויין כי על פי כל דין, המשיבה, נציגיה, עובדיה, זכייניה ו/או מי מטעמה הפועלים על פי מדיניות המוכתבת מהנהלת המשיבה מהווים שליחות מטעם המשיבה ולכן מתקיים סעיף 2 לחוק השליחות, תשכ"ה-1965, הקובע כי:

שלוחו של אדם כמותו, ופעולת השלוח, לרבות ידיעתו וכוונתו, מחייבת ומזכה, לפי העניין, את השולח.

40. לא זו אף זו, המשיבה לרבות נושאי המשרה בה אחראים לעוולות ולעבירות השונות שמבצעים נציגיהם על פי חוק הגנת הצרכן כאמור בסעיף 25 לחוק הגנת הצרכן:

25. (א) מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד חייבים לפקח ולעשות כל שניתן כדי למנוע ביצוע עבירה כאמור בסעיף 23 בידי עובד מעובדיו, מורשהו, התאגיד או עובד מעובדי התאגיד, לפי העניין; המפר הוראת סעיף זה, דינו - קנס כאמור בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין; לענין סעיף זה, "נושא משרה בתאגיד" - דירקטור, מנהל פעיל, שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.

(ב) נעברה עבירה לפי סעיף 23 בידי עובד, מורשה, תאגיד או עובד מעובדי התאגיד, חזקה היא כי המעביד, המרשה או נושא המשרה בתאגיד, לפי הענין, הפר את חובתו לפי סעיף קטן (א), אלא אם כן הוכיח כי עשה כל שאפשר כדי למלא את חובתו.

### תיאור ופירוט הנזק

41. המבקש הינו לקוח של המשיבה מזה הרבה שנים אשר התקשר במקור עימה בעסקה מבלי לדעת מראש את תנאי ביטולה ואת מדיניות החזרת המוצרים כמתחייב על פי חוק מה גם ובבוא העת לכשנדרש לבטל את העסקה גילה ובדיעבד כי המשיבה הטעתה אותו וכפתה עליו את תנאי ביטול העסקה אשר לו היה מודע לאותם תנאים עוד במעמד הרכישה לא היה נקשר לעסקה עם המשיבה מלכתחילה מה גם שמאוחר יותר בהזדמנויות שבהם בדק את דרך ההתנהלות של המשיבה נוכח לדעת כי המשיבה ממשיכה באותה גישה ומסתירה מעיניו וכמובן מעיני צרכנים שמבקרים מדי יום בסניפיה ביודעין את מדיניות החזרת המוצרים ואף מציגה המשיבה מצגים אשר אינם תואמים את חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה – החזר כספי והדבר בא לידי ביטוי בפרט הקטן ביותר כאשר מודפסת על גבי חשבונית הרכישה כביכול כי ניתן להחזיר את המוצר תוך 14 יום ומסייגת את החזר, בניגוד מוחלט לחוק הנ"ל, לגבי ראשי דיו, מוצרי אלקטרוניקה ומצלמות ועובדה כי המשיבה רק לאחרונה שינתה את הרישום הנ"ל אשר נבדק בסניף אחד כמתואר לעיל.

42. להלן סיכום הנזק שנגרם למבקש במקרה הראשון:

#	סוג הנזק	סכום הפיצוי המוערך	סה"כ
01	אי החזרת המוצר	₪ 89.00	89.00
02	קיפוח זכויות צרכניות	נתון להערכת בית המשפט	
03	חוסר תום לב		
04	טרחה, עגמת נפש ואובדן זמן	₪ 500	₪ 500
<b>סה"כ נזק אישי</b>			<b>₪ 589.00</b>

### טעיון משפטי

#### עילות לפי חוק הגנת הצרכן

43. סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן – הטעייה

2. (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות



בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

...

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

...

(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;

...

(21) תנאי הביטול של עסקה.

(ב) עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק.

44. כאמור בפתיחת הבקשה המשיבה הינה "עוסק" מתוקף היותה של המשיבה תאגיד מסחרי המייבאת, המספקת ומפיצה מכשירי כתיבה, ציוד וריהוט משרדי, ציוד הקפי, אלקטרוניקה, מוצרי אומנות ומתנות לפרטים ולעסקים כאחד.

45. המבקש הינו צרכן של המשיבה אשר התקשר עימה בעסקה לרכישת מוצרים שונים.

46. בהתקשרותה של המשיבה עם המבקש עברה האחרונה באופן חמור על איסור הטעיה כפי שהוא מוגדר בחוק הגנת הצרכן כאשר על חומרת האיסור למדים אנו בדנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק – חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נז(6) 385 (להלן: "פרשת ברזני"):

"האיסור הוא על התנהגות, ועוסק עובר על לאו של איסור הטעיה גם אם דבר שהוא עושה – במעשה או במחדל – אך "עלול להטעות" צרכן, קרי גם אם איש לא הוטעה כלל מאותו דבר שעשה. כנדרש מכך, וכהוראת סעיף 23(א)(1) לחוק, עוסק עובר עבירה וצפוי לעונש אם "עשה דבר העלול להטעות צרכן בניגוד להוראות סעיף 2". סטנדרט ההתנהגות הנדרש בהוראת סעיף 2(א) סטנדרט גבוה הוא מן המקובל בהוראות חוק אחרות".

47. המשיבה פועלת בשיטתיות באופן שבו מחד מסתירה מעיני הלקוחות ובכללם כפי שנעשה עם המבקש את מדיניות החזרת המוצרים וככל שנדרש הצרכן לעשות כן ולבטל את העסקה הוא נתקל בקשת מצומצמת של אפשרויות מזו אשר קבועה בחוק כאשר המשיבה מגבילה

את הצרכן לקבל לידי שובר זיכוי או החלפה בעוד שבפועל וכמתחייב מהחוק הוא רשאי לבטל את העסקה ולהשיב את כספו בחזרה מבלי ליתן טעם לכך ואף מבלי שהדבר יהיה קשור בטיב המוצר אשר נרכש על ידו וכאן המשיבה פוגעת קשות בקניינו של הצרכן, בתחושת המסחר ההוגן ובאוטונומיה של רצון הצרכן בכך שהיא מגבילה את בחירתו לממש את זכותו הצרכנית אשר מעוגנת בחוק וכי הבחירה אשר מנתבעת אליה המשיבה מתאימה לה ואף משרתת את האינטרסים שלה בלבד. ומאידך המטרה מהתנהלות זו של המשיבה היא להשאיר את הכספים אשר נגבו בתמורה כושלת בידיהם ומסתמא המוצר המוחזר ועדיין להציע לצרכנים ובכללם למבקש לקבל מוצר אחר או שובר זיכוי שלעיתים קרובות קורה שהדיו שרשום על הקבלה דוהה או הקבלה הולכת לאיבוד וכשנבוא לקרוא לילד בשמו נגיד כי המשיבה כופה על המבקש ועל הצרכנים להמשיך ולהתקשר בעסקה בעוד שהחוק מותיר למבקש וללקוחות המשיבה לסיים את ההתקשרות ביניהם מבלי להיזקק לסיבת ביטול ומבלי להכביר במילים יתר על המידה יש מקום לציין כי לאחרונה עודכן תיקון מס' 32 לחוק הגנת הצרכן אשר מוסיף בין השאר את סעיף 14ז המסדיר את עניין שוברי הזיכוי המונפקים על ידי העוסקים וישנה חשיבות לאותו תיקון ביחס לנאמר לעיל.

48. המשיבה אף מוסרת אינפורמציה מוטעית לגבי מדיניות החזרת המוצרים כאשר המבקש יצא למסע הרכישות הייזום בכדי לעמוד על דרך ההתנהלות של המשיבה ושם נכח לדעת כי האינפורמציה אשר מועברת לצרכנים אינה חוקית בעליל, אינה מבוקרת, אינה אחידה ויש בה מעין אחיזת עיניים, הטעיה ועושק צרכנים.

49. המשיבה אינה יכולה לסייג את זכות הצרכן לבטל את העסקה ולהשיב את כספו בחזרה על מקרים שנמנים בחוק ולהסתפק בכך שהיא מדפיסה על גבי כל החשבוניות שלה כי החזרת טובין לא חל ראשי דיו, מוצרי אלקטרוניקה ומצלמות וכאשר המבקש במסע הרכישות הייזום נדרש לסיטואציה זו נציגי המשיבה ושלוחיה לא ידעו להשיב על שאלה זו ולא נתנו הסבר חותך ו/או מניח את הדעת מה הכוונה מאותו סייג.

50. יפים דברי ביהמ"ש ברע"א 2837/98 ארז נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד(1) 600 :

"הטעיה היא הצהרה כוזבת. הטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם."

51. הטעיה באה לידי ביטוי ברכישה הראשונה שבה הודפס על גבי החשבונית סייג אודות החזרת מוצרים אשר על פי חוק ניתן להחזירם וכמובן בכל הרכישות הייזומות אשר ביצע המבקש לאחר מכן הסייג הנ"ל הודפס אך בנוסף הוצג בפני המבקש מצג אשר בבוא העת לכשחפץ לבטל העסקה נתקל במחסום של פגיעה באוטונומיה של הרצון וכפיית חלופות של

החלפה מוצר או שובר זיכוי והעלמת האפשרות של ביטול העסקה בעליל ובכוונת מכוון משלא תותר המשיבה ללא פדיון במכירה אשר נעשתה מלכתחילה על אף שהחוק מאפשר לצרכן לעשות כן. יש לציין כי קיים קשר סיבתי הדוק ומובהק בין שיטות ההטעייה אשר נוקטת המשיבה במדיניות החזרת מוצרים לבין ההפסדים אשר נגרמים לצרכנים בעקבות אי ידיעת המדיניות הרווחת אצל המשיבה ואשר מנוגדת לחוק בעטיו כאשר חוזר הצרכן לסניף מסניפי המשיבה לצורך החזרת מוצר וביטול עסקה וזאת במגמה להבטיח כי אותם כספים אשר השתלשלו לכיסה של המשיבה יוותרו שם ולא תצטרך לבצע השבות שניתן לרפאן בתירוצים שונים.

52. סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן – ניצול מצוקתו של הצרכן

3.

..

(ב) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

53. המשיבה בהתנהלותה אל מול הצרכנים מתנהלת בצורה שיש בה ניצול בורותם לחוק הגנת הצרכן והפעלת השפעה בלתי הוגנת על הלקוח לשם ביצוע רכישה מבלי להסביר מראש או בכדי להעלים פרטים בכוונה על הדרך שבה היה והצרכן נאלץ לבטל את העסקה על פי חוק ודבר זה נושק לעושה צרכנים תוך כדי ניצול מערכת היחסים ופער הכוחות העצום אשר קיים בין המבקש או הצרכנים לבין המשיבה.

54. בספרה של פרופ' אורנה דויטש, מעמד הצרכן במשפט (תשס"ג), עמ' 442 מתייחסת לסעיף 3 לחוק הגנת הצרכן:

*"המצוקה אינה חייבת להתייחס למצבים קיצוניים שבהם בהיעדר התקשרות ייגרם נזק חריף. נראה שדי בכך שמדובר במוצר או בשירות בסיסי אשר הצרכן נזקק להם, ואין בנמצא חלופות סבירות בנדון."*

55. בספרה של פרופ' אורנה דויטש, מעמד הצרכן במשפט (תשס"ג), עמ' 443:

*"באשר לסוגיית ההשפעה הבלתי הוגנת ציינתי לעיל את העובדה כי דיני החוזים הכלליים לא קיימת כיום עילה עצמאית בעניין זה. ההקנייה של עילה זו בהקשר הצרכני דווקא, ולא בהקשרים אחרים, עשויה להצביע על השקפה של המחוקק בדבר קיום תלות של הצרכן*

בעוסק, באופן המחייב את הדין בזהירות מיוחדת מפני החשש לניצול לרעה של אמון זה על ידי העוסק".

56. כפי שנטען לעיל קיים פער כוחות ואינפורמציה אדירים בין הצרכן לבין המשיבה והיא בתור גוף ענקי מעבירה לנציגיה את הנהלים הדרושים ואת טכניקת המכירה ואף כיצד לנהוג בעטיו שנכנס בשערי הסניף לקוח המעוניין להחזיר מוצר או לבטל עסקה ואף מתדרכת את נציגיה בין אילו נתונים ואינפורמציה להעביר ללקוח ומה להסתיר ממנו. ובמצב איזה הלקוח נתפס מעין שבוי חסר אונים ואין לו מלבד לתת אימון בנציגי המשיבה הואיל והוא מקור האינפורמציה היחידי מבחינתו. ואין עוררין כי בדרך ההתנהלות כפי שתוארה לעיל מנצלת המשיבה את האימון הזה.

57. אורנה דויטש, עמ' 444 :

"חוק הגנת הצרכן אינו דורש חריגה של התנאים בהיקף בלתי סביר מהמקובל, אלא די בכך שהתנאים חורגים מהמקובל ותו לא. על זי יש להוסיף כי המחוקק אינו רואה בתנאים הנוהגים בדרך כלל כסוף פסוק; אף אם תנאים מסוימים מקובלים, עדין ניתן להעביר תנאים אלה דרך כור היתוך נורמטיבי ולאפשר לצרכן הסתלקות מהחווה אם הדרך המקובלת איננה ראויה."

58. סעיפים 14, 14 ו-36 לחוק הגנת הצרכן וכן תקנות 2, 3, 4 ו-8 לתקנות הגנת הצרכן ביטול עסקה.

#### חוק הגנת הצרכן:

14. (א) עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי החזרה, אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין); צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב).

(ב) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין; לענין זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין, אלא אם כן השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קבע אחרת לגבי טובין או סוגי טובין.

(ג) לא הציג עוסק מודעה כאמור בסעיף קטן (א), חזקה כי מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם היא מתן אפשרות לצרכן להחזיר לו את הטובין, וההוראות לפי סעיף קטן (ב) יחולו לענין זה, בשינויים המחוייבים.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על –

- (1) מוצרי מזון או טובין פסידים ;
- (2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית ;
- (3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן ;
- (4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם ;
- (5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.

(ו) השר רשאי לקבוע הוראות לענין סעיף זה, לרבות בדבר הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), ובדבר גודל האותיות.

114. (א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש –

- (1) הוא יחזיר אותם לעוסק ;
- (2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.

(ב) השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן –

- (1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל ;

(2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע.

(ג) תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

36. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

### תקנות הגנת הצרכן ביטול עסקה

2. צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם –

(1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-23 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;

(2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת – מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;

(3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;

(4) לרכישת שירות כאמור בפרטים 10 עד 19 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה;

(5) לרכישת טובין ושירותים כאמור בפרט 20 לתוספת – לרכישת טובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין ולרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה, ואולם בעסקה שאינה עסקה

מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13 לחוק, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות;

(6) לרכישת טובין כאמור בפרט 21 – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – פקודת התעבורה);

(7) לרכישת טובין כאמור בפרט 22 – מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

3. (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב

העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ה), את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

(ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו.

(ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

(ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13 לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות.

(ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שאצלו נרכש המוצר וכן בכל אחד מסניפי העוסק או בנקודות המכירה של העוסק; הוראות אלה לא יחולו על זכיון של העוסק ובלבד שהזכיון הציג, במקום בולט בעסקו הודעה על כך; בתקנת משנה זו, "זכיון" – בעל זכות שימוש בשם העוסק תוך קיום מערכת עסקית חשבונאית נפרדת.

4. (א) החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול

העסקה, ככל שניתן או במועד הקרוב ביותר לכך ולא מאוחר משבעה ימי עסקים ותיעשה באופן אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן החזרת התמורה תהיה במזומן או

בשיק מזומן; היה התשלום בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק ישיב העוסק לצרכן את הסכום שזוכה בו במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן.

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 13ד לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק, יודיע העוסק לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן; נעשתה העסקה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון וחיוב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

8. (א) תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק (בתקנה זו – המתנה), ובלבד שהצרכן הציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

(ב) שולמה המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן; שולמה המתנה בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים ואם לא נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; שולמה המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחשבון הצרכן רוכש המתנה, חויב; בתקנה זו "טובין" – לרבות שובר



## מתנה ולמעט תווי קנייה.

59. התיקון בחוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה והחזר כספי עוררו מהפכה בענף הצרכנות ובהגנה על הצרכן התמים מול העוסק העצום כאשר יפים דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – החזר כספי בשל ביטול עסקה לרכישת טובין), התש"י – 2010 למקרה עסקינן אשר צורפה לעיל כנספח "ב".

60. סעיף 4ג לחוק הגנת הצרכן, שעניינו חובת גילוי מדיניות החזרת טובין קובע כאמור שעוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם ובעניינו ללא יוצא מן הכלל לא הוצגה מדיניות כלשהי לגבי החזרת מוצרים באף סניף מסניפי המשיבה שבהן התבצעו רכישות או החזרות אלא הושתלה אותה מדיניות בדלת האחורית לאחר שהתבצעה העסקה בכך שהודפסה על החשבונית מדיניות שלא מתיישבת עם הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות.

61. סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן קובע הוראות לעניין החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין כאשר, במקרים רבים, צרכן מבקש להחזיר טובין שרכש או שנרכשו עבורו, מסרבים בתי העסק להחזיר את הטובין ו/או להשיב את הכסף ששולם עבורם, בטענות שונות. חלק מבתי העסק מסרבים להשיב ללקוח את הכסף ששולם עבור הטובין, ומאפשרים ללקוח להחליף את המוצר או לקבל זיכוי לתקופה מוגבלת שבמהלכה יוכל הלקוח להשתמש בזיכוי באותה חנות בלבד. במקרה שבו חולפת התקופה הקבועה בזיכוי, פג תוקפו של הזיכוי או שהצרכן מאבד את שובר הזיכוי כך שהצרכן מאבד את כספו בלי שקיבל טובין תמורתם, והעוסק נשאר הן עם הטובין והן עם הכסף ששולם עבורם.

62. חוק הגנת הצרכן על פי סעיף 36 קובע כי עסקינן בהוראות חוק קוגניטיביות שלא ניתן להתנות עליהם ובניגוד מוחלט לדרך שבה נוהגת המשיבה אשר מבצעת דיספוזיציה להוראות החוק ופועלת ביד חופשיה כפי העולה על רוחה.

63. תקנות הגנת הצרכן ובכללם תקנות 2, 3, 4, 5 ו-8 מסדירות את סוג המוצרים והשירותים שלגביהם יש חובה לאפשר ביטול עסקה והחזר כספי, התנאים שחייבים להתקיים על מנת שניתן יהיה לבטל את העסקה, פרקי הזמן בהם ניתן לבטל את העסקה אופן הביטול ואופן ההחזר הכספי וכל זאת כפי שפורסם בהנחיות הממונה מיום 14.10.10, כפי שפורסם ע"י משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה וכן כפי שפורסם ע"י איגוד לשכות המסחר (מדריך לעסקים) מיוחדש דצמבר 2010 **המצ"ב אשר יסומנו כנספח "ז" כמקשה אחת**. המבקש יטען כי על אף כל הפרסומים האמורים לרבות כתבות רבות באמצעי התקשורת השונים בחרה המשיבה להתעלם מכל הנ"ל ודרכה ברגל גסה ואכזרית על זכויות הצרכן המעוגנות בדין והמשיכה להימנע מביצוע החזר כספי כמתחייב על פי דין ו/או להימנע מלהציע זאת

לצרכן מקום שהיא חייבת לעשות כן ו/או להציג את מדיניות החזרת המוצרים ו/או לנתב את הצרכנים ובכללם המבקש לממש את זכויותיהם הצרכניות במלואן, בהגינות ובשקיפות.

### עילות לפי דיני החוזים

64. חוסר תום לב – התנהלותה הכוללת של המשיבה לוקה בחוסר תום לב משווע הן בשלב הטרום חוזי לפי סעיף 12 לחוק החוזים והן בשלב הפוסט חוזי לפי סעיף 39 לחוק החוזים.

65. חוסר תום הלב מתבטא בכך שהמשיבה מטעה את לקוחותיה ובכללם המבקש בכך שלא מיידעת אותם אודות מדיניות החזרת המוצרים ומאידיך מסייגת החזרת מוצרים בניגוד מוחלט לחוק הגנת הצרכן ולתקנות ביטול עסקה – החזר כספי וזאת לאחר קבלת התמורה והדפסת הקבלה למבקש. המשיבה לא מציבה שלט המסדיר את מדיניות החזרת המוצרים בסניפיה וזאת בכוונה פן תכבול עצמה ובכך מתאפשר לה מרווח פעולה בלתי מבוקר וכן שומרת על יתרונותיה מול המבקש ו/או לקוחותיה תוך ניצול בורות הצרכן הממוצע. המשיבה אף לא אפשרה למבקש לבחור בין חלופות הבחירה אשר עומדות לנגד עיניו ופגעה באוטונומיה של רצונו לבחור בדרך הראויה עבורו לבטל את העסקה בין אם החלפה או שובר זיכוי או ביטול עסקה וקבלת תמורה בחזרה וזה מתבטא בכך שהגבילה אותו לשתי החלופות הראשונות ואילו החלופה השלישית היתה עולה בהסתייגות ורק לאחר שהמבקש למד לקח מהתקרית הראשונה והחל להעלות אפשרות זו במסגרת הרכישות היזומות שלאחר מכן. יודגש כי הדבר מביא לידי ביטוי חוסר תום הלב של המשיבה בכל השלבים של כריתת החוזה שבינה לבין המבקש. יודגש אף כי במסגרת הרכישות היזומות של המבקש הוא אף נתקל בסניפים אשר מרשים לעצמם לפתח מדיניות החזרת מוצרים אשר מנוגדת לכל דין וזאת כמתואר לעיל.

66. הטעייה לפי סעיף 15 לחוק החוזים בכך שהמשיבה מפרסמת את מדיניות החזרת המוצרים בדלת האחורית ולאחר שקיבלה לידיה את מלוא התמורה ולמעשה נחתם חוזה כביכול בין שני הצדדים כאשר בפועל המבקש ולקוחות אחרים לו היו יודעים על דבר זה סביר מאד כי לא היו מתקשרים עם המשיבה בחוזה כלשהו מה גם שמדיניות החזר המוצרים כשנשאלו נציגי המשיבה אודות המדיניות כאמור היה מקרים שבו נאמרו דברים מנוגדים לחוק בעליל, ההטעייה במקרה דנן היתה במחדל בדרך כלל ובמקרים אחרים היתה במכוון.

67. חובת הגילוי של המשיבה נגזרת מחובתה לפי סעיף 12 לחוק החוזים. כדברי פרופ' גבריאלה שלו בספרה, דיני חוזים – החלק הכללי: לקראת קודיפיקציה של המשפט האזרחי. עמ' 319:

”סעיף 12 לחוק החוזים קובע כידוע את החובה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה. מחובה כללית זו נגזרת גם חובת גילויין של עובדות מהותיות במהלך המשא ומתן. הפרתה של חובת הגילוי לפי סעיף 12 מהווה הטעייה על פי הסיפא של סעיף 15”.

68. יפים לענייניו דברי השופא שמגר בע"א 7/81 פנידר – חברה להשקעות פתוח ובניין בע"מ נ' דוד קסטרו, פ"ד לו(4) 673, בעמ' 696 :

*"יש נסיבות, בהן חובה על הצדדים לנקוט פעולה אקטיבית של גילוי (השווה: ע"א 323/80 [11]), ובמיוחד כאשר ברור לבעל המידע שבין מנהלי המשא ומתן, שקיים פער ממשי בין הכוונה של הצד השני לבין מה שהוא בר-השגה על-פי המצב המשפטי והעובדתי לאמיתו."*

69. המשיבה היא אחת החברות הגדולות והוותיקות בענף ועל כן אי גילוי פרטים מהותיים עולה כדי חוסר תום לב משווע. למשיבה כוח צרכני רב על פני הלקוח, נציגיה עוברים הכשרה יסודית ושולטים שליטה מלאה בנוהל המכירות והחוזרים. יודגש כי אין מדובר בטעות בכדאיות העסקה שבה בד"כ אין החוק מכיר כהטעיה; לענייניו יפים דברי השופטת חיות בע"א 2469/06 רונן סויסה נ' חברת זאגא בגוש 5027 חלקה 1 בע"נ, פסקה 21 :

*"על דרך השלילה ניתן לומר כי טעות שיש בה כדי לעוות את תמונת הציפיות, הסיכונים והשיקולים המסחריים שעמדו לנגד עיני המתקשר בחוזה, איננה טעות בכדאיות העסקה גם אם יש לה השלכות כלכליות המקרינות על שווי הממכר."*

70. אי גילוי מטעם המשיבה יצר אצל המבקש מצג שווא של הסיכונים והשיקולים המסחריים שעמדו בפניו. המשיבה נמנעה ממסירת מידע מהותי לאופי העסקה ומדיניות החזרת המוצרים אשר נקלע אליה המבקש בעטיו כשחפץ לבטל את העסקה ולקבל את התמורה בחזרה.

71. עושק – סעיף 18 לחוק החוזים, יפים דברי פרופ' גבריאלה שלו (עמ' 341) :  
*"ההצדקה להתערבות זו היא מוסרית, והרעיון המנחה את הוראת העושק הוא רעיון של מוסר וצדק חברתי."*

72. לקוח שבא לקנות מוצרים אצל המשיבה נאלץ להתמודד אל מול נציג מכירות מיומן וממולח שעבר הכשרה אשר אינו מעביר בערוץ ישיר מידע לצרכן אודות מדיניות החזרת מוצרים אלא ברור בצורה סלקטיבית את המידע ורק לאחר שישאל כפי שנעשה במסע הרכישות הייזום של המבקש ועדיין אותו נציג ינסה לתמרץ את הצרכן להתקשר בעסקה ורק לאחר תשלום התמורה מקבל הצרכן את המכה הראשונה אשר בה סייג למוצרים מסוימים אשר מנוגדים לחוק הגנת הצרכן אך לצרכן אין ברירה הואיל והוא נכבל לעסקה כבר ושילם את מלוא התמורה. הצרכן נתון באופן מוחלט ל"חסדיה" של המשיבה, בלי ברירה ומחוסר ידיעה מקבל עליו את הגזירה.

73. המשיבה עושקת את הצרכנים בכך שהיא מודעת ואף מנצלת באופן אקטיבי את חוסר ניסיונם ובורותם של הצרכנים. הצרכנים מצידם רואים בניצי המשיבה כדמות מקצועית בעלת מומחיות וניסיון רב בתחום. כתוצאה מכך, רוכש הצרכן אימון בניצי המשיבה, דבר המוסיף למערכת היחסים הבלתי מאוזנת בעליל בין המשיבה ללקוחותיה.

### עילות לפי פקודת הנזיקין

74. סעיף 63 לפקודת הנזיקין – הפרת חובה חקוקה, המשיבה מפרה שורה מחובותיה כעוסק על פי חוק הגנת הצרכן. התנהלות המשיבה הינה כזו אשר מונעת מלקוחותיה באופו שיטתי קבלת תמונה מלאה של זכויותיהם וחובותיהם כלפי המשיבה. מה גם שלפי סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן נקבע מפורשות כי דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין. המשיבה אף מפרה שורה מחובותיה על פי חוק החוזים; התנהלות המשיבה הן בתקופה הטרום חוזים והן במימוש זכויותיה לפי החוזה נגועה בחוסר תום לב אשר פושה בכל חלקה טובה ובכל ממשק בין המשיבה ללקוחותיה. גם לפי חוק החוזים, עולה התנהלות המשיבה כדי הטעיית המבקש ואף לאומר מעמדה, פער הכוחות בין הצדדים נוטה הדעה להאמין כי מדובר אף בעושק ואף גובל בעבירה פלילית על פי הקבוע בחוק העונשין.

### עילות לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט

75. עשיית עושר ולא במשפט – כפי שתואר בבקשה זו בהרחבה יתרה, המשיבה עושה עושר ולא במשפט במספר מישורים: ראשית, כבילת הלקוח לביטול עסקאות אשר החוק מתיר זאת, שנית המשיבה לא מציבה שלט במקום ברור את מדיניות החזרת המוצרים ומה גם כשבא לקוח לבצע ביטול עסקה והחזרת מוצר כאמור הוא ניתקל בקשת אפשרויות מצומצמת אשר אם היה נעשה סקר בין אם הצרכן היה מעדיף לקבל את כספו לעומת שובר זיכוי או החלפה האפשרות הראשונה על העליונה ובכל זאת אותה אפשרות לא מוצעת כלל ונוצר מצב שהלקוח בא לבטל את העסקה ואז הוא נאלץ להחזיר את המוצר אשר שילם עבורו ממיטב כספו ולקבל בכפייה שובר זיכוי אשר לרוב הולך לאיבוד או הדיו הולך ודוהה ולא ניתן לראות לעשות בו כלום ובכך עשתה המשיבה עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט – 1979 ובכדי לשטוף את העיניים במחקר אשר נערך בדצמבר 2010 ע"י משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה שכותרתו "ביטול קניה והחזר כספי" אשר עולה ממחקר אמפירי זה כי הצרכנים התמימים אינם מודעים לזכויותיהם הצרכניות בכלל וכי הצרכנים לו היו מודעים לזכותם להחזר כספי בפרט אז היו מעדיפים זאת על פני שובר זיכוי או החלפת המוצר במוצר שווה ערך, מצ"ב המחקר אשר יסומן כנספח "ח".

## עילות לפי חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו

76. סעיף 3 לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו קובע כי אין פוגעים בקניינו של אדם מכאן או למדים כי פגיעה וכרסום בזכות הצרכנית של צרכן שווה לפגיעה בקניינו הגורמת פגיעה חמורה אף בתחושת המסחר ההוגן בין המבקש לבין המשיבה ואף פגיעה קשה באוטונומיה של רצון המבקש לממש את זכויותיו הצרכניות לביטול עסקה וקבלת התמורה בחזרה על פי דין.

## התאמת התובענה כתביעה ייצוגית

77. סעיף 3(א) קובע כי תובענה ייצוגית ניתן להגיש בין היתר, "בתביעה כמפורט בתוספת השניה".

78. תובענה זו נכנסת בגדרו של פרט 1 לתוספת השניה לחוק הקובע:  
"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

79. המשיבה הינה תאגיד מסחרי לשיווק, הפצה ומכירת מוצרי כתיבה ואלקטרוניקה וכו'.

80. המבקש הוא צרכן של המשיבה אשר התקשר עימה בעסקה לרכישת מוצרים שונים.

81. לפי סעיף 4(א)(1) לחוק:

"אדם שיש לו עילה בתביעה או בעניין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה".

82. קיימת למבקש עילת תביעה אישית נגד המשיבה כמתואר לעיל ועילה זו מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל הלקוחות אשר התקשרו עם המשיבה בעסקה במהלך 7 השנים האחרונות באשר לסייג אשר אינו מעוגן בחוק ו/או מיום כניסת תקנות ביטול עסקה – החזר כספי לתוקפן בדצמבר 2010 ועד לאישור התובענה כייצוגית.

## הגדרת הקבוצה והשאלות המשותפות

83. קבוצת בני האדם אשר להם שאלה משותפת של עובדה או משפט בעילת תביעה זו כוללת את כלל צרכניה ו/או לקוחותיה של המשיבה אשר התקשרו עימה בעסקה ולאחר מכן רצו לבטלה אך לא ממשו את זכותם בעקבות המצג שווא אשר קיבלו מן המשיבה מחד וכאלה

שניסו ללכת צעד אחד קדימה ולנסות לממש את זכויותיהם אך המשיבה חסמה אותם בשתי חלופות של החלפת המוצר במוצר שווה ערך או שובר זיכוי.

### **התקיימות התנאים לאישור תובענה ייצוגית**

84. סעיף 8(א)(1) לחוק: "התובענה מעוררת שאלות של עובדה או משפטית המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה".

- א. אי הצבת מדיניות החזר מוצרים בסניפי המשיבה.
- ב. הדפסת מדיניות החזרת מוצרים על גבי הקבלה ולאחר התקשרות בעסקה.
- ג. סייג מדיניות החזרת מוצרים בניגוד לחוק הגנת הצרכן והתקנות.
- ד. ערפול אפשרות ביטול עסקה וקבלת כסף בחזרה וניסון לשכנע את הצרכן להחליף או לקבל שובר זיכוי.
- ה. אי אחידות בסניפי הרשת באשר למועד האפשרי לצורך ביטול עסקה וקבלת התמורה בחזרה וכן אבחנה בין החזרה על ידי רוכש המוצר או על ידי צד ג' אשר נרכש עבורו.
- ו. שאלות אלו משותפות לכלל חברי הקבוצה.

85. קיימת "אפשרות סבירה" כי התובענה תוכרע לטובת הקבוצה. העובדות נתמכות בראיות ואינם מעלות מחלוקת של ממש.

86. סעיף 8(א)(2) לחוק: "תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין".

87. הנזק אשר ספג כל לקוח הינו קטן באופן יחסי ולכן מהווה חסם בפני הגשת תביעה אישית ע"י כל אחד ואחד מחברי הקבוצה, עקב העלויות הגבוהות שבניהול הליך משפטי עצמאי.

88. ריבוי התביעות הנובע מהגשת תביעה אישית ע"י כל אחד מחברי הקבוצה יהווה עומס כבד על מערכת המשפט במדינת ישראל ובזבוז משאבים אדיר. למשיבה מליוני לקוחות, אשר רובם ככולם נפגעו במידה זו או אחרת מהתנהלותה הקלוקלת. הגשת תובענה ייצוגית הינה הדרך הראויה להביא לשיפור מעמד לקוחות המשיבה.

89. סעיף 8(א)(4) לחוק: "קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייצוג וינוהל בדרך הולמת".

90. לבאי כח המבקש ניסיון בניהול תובענות ייצוגיות ומדובר במשרד עורכי דין עם ותק רב וניסיון בכל תחומי המשפט.

91. סעיף 8(א)(5) לחוק: "קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב".

- א. למבקש אין כל ניגוד עניינים ועניינם של כלל חברי הקבוצה ינוהל תוך הקפדה על יושר והגינות, על מנת לתקן את העוול שנעשה לחברי הקבוצה.
- ב. על כן, עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב.

### הסעדים המתבקשים

92. לאור האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות על מתן הסעדים הבאים:

- א. לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית.
- ב. להגדיר את הקבוצה המיוצגת לצורכי התובענה הייצוגית, כאמור לעיל או לפי שיקול דעתו.
- ג. להורות על פיצוי לקוחות בשל קשירתם בעסקה אשר מנוגדת לחוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה – החזר כספי.
- ד. החזרת כספי הלקוחות אשר חפצו לבטל את העסקה אך נאלצו להסתפק בהחלפה או בשובר זיכוי.
- ה. לאפשר לכל לקוח לבחור בין אפשרויות ביטול עסקה לאלתר.
- ו. לבטל את הדפסת השורות המסייגות את החוק ומתנות עליו במידה וזה לא נעשה עד כה בכל הסניפים ולחייב את המשיבה בהצגת מדיניות החזר מוצרים כדרישת החוק.
- ז. ליתן הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה בבקשה זו לכשתתקבל, לקבוע את נוסח פרסום ולחייב את המשיבה בהוצאות הפרסום.
- ח. להורות על תשלום גמול הוגן למבקש, בהתאם לאמור בסעיף 22 לחוק.
- ט. לקבוע את שכר הטרחה של באי כוח המבקש, בהתאם לאמור בסעיף 23 לחוק.
- י. ליתן למבקש ולקבוצה כל סעד נכון וצודק בנסיבות העניין, לפי שיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.

## סיכום

93. עניינה של בקשה זו בהתנהלות פסולה ובלתי חוקית של המשיבה אשר בוחרת לכבול את לקוחותיה בעסקאות מבלי לאפשר ללקוחות לבטלן ולקבל את מיטב כספם בחזרה כפי שקובע החוק.

94. נוסף על כך עניינה של בקשה זו בהטעיה צרכנים לגבי מדיניות החזרת מוצרים ובעושים בדרך שבה המשיבה בוררת את המידע ומעלה מצג שווא מול הלקוח אשר אינו משקף את המציאות החוקית של הליכי המסחר היומי ומנצלת את פער הכוחות והאינפורמציה שבינה לבין הצרכן הפשוט.

95. התנהלות פסולה זו גורמת ללקוחות המשיבה נזקים כבדים ביותר וללקוחות עומדת הזכות לקבל פיצוי כספי על אותם הנזקים.

96. בקשה זו והתובענה הנלווית אליה מוגשת לבית המשפט המחוזי בנצרת בעל סמכות מקומית ועניינית להיזקק לבקשה ולתובענה.

97. **מצ"ב** תצהיר המבקש אשר יסומן כנספח "ט".

98. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.



”ט”

## ת צ ה י ר

אנו הח”מ מוחמד ביטאר הנושא ת.ז. מס’ 29224524 מנצרת, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:

1. אנוכי המבקש בבקשה לאישור תובענה ייצוגית (להלן: “הבקשה”) ותצהירי זה ניתן בתמיכה לבקשה אשר מוגשת לבית המשפט המחוזי בנצרת.
2. הריני להצהיר כי הסעיפים 5-36 בבקשה הם בידיעתי האישית.
3. הריני להצהיר כי הסעיפים 1-4 ו- 37-97 בבקשה הם על פי ייעוץ משפטי אשר קיבלתי ולמיטב אמונתי.
4. אנוכי מצהיר כי זהו שמי, זו חתימתי וכי תוכן תצהירי הוא האמת לאמיתה.

---

ח ת י מ ת    ה מ צ ה י ר

## א י ש ו ר

הנני מאשר בזה, כי ביום 16.4.12 הופיע בפני עו”ד יאמן מסאלחה, מר מוחמד ביטאר שזיהה עצמו ע”י תעודת זהות כנ”ל ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהי צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ”ל וחתם עליה בפני.

---

ע ו ר ך - ד י ן

---

ח ת י מ ה