

בית משפט מחוזי תל אביב-יפו  
א 2567/07

ישר אלחנן נ. קרדן סחר בע"מ

ת.פתיחה: 30/10/07 סדר דיו: רגיל

**בית המשפט המחוזי  
תל-אביב – יפו**

בעניין:

אלחנן ישר, ת.נ. 037270915

על ידי ב"כ עוה"ד אמיתי אביעד  
ו/או דוד איטח, ו/או שני איס  
מאביעד, איטח ושות', משרד עורכי דין  
רחוב הארבעה 21, תל-אביב 64739  
טלפון: 03-6236130; פקס: 03-6850043

לה

(להלן "התובע")

- נגד -

ובעניין:

קרדן סחר בע"מ; ח.פ. 512739400  
רחוב הבונים 2, ת.ד. 3563, רמת גן 52134

(להלן "הנתבעת")

26,334,000 ₪

סכום התובענה  
(אומדן)

נזק ראשון: 380 ₪ ; נזק שני: 380 ₪

נזק אישי לתובע

## כתב תביעה

מוגש בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

**מבוא - פתח דבר**

1.

1.1. **"pacta sunt servanda"** נאמר בלטינית עוד מקדמת דנא -- ולא בכדי -- **הסכמים יש לכבד**.

1.2. עניינה של תביעה דנא אשר בצמוד לה מוגשת תביעה זו הינו, בין השאר (ובעיקר) בהפרת הסכם בוטה וגסה, הסכם אותו כרתה (וכורתת) הנתבעת עם כל אחד ואחד מבין יחידי הקבוצה מזה שנים. במה דברים אמורים:

הנתבעת הינה היבואנית והמשווקת של מוצרי חשמל בתיים בישראל, בין השאר, מתוצרת החברות Whirlpool, Bauknecht, Liebherr, Sauter, Krups, Aiwa, Hitachi, Sanyo במסגרת הסכם רכישת המוצרים הנמכרים על-ידה מצרפת הנתבעת לרוכשים ממוצריה תעודת אחריות (להלן – **"תעודת האחריות"**). בתעודת האחריות נכתב, באותיות קידוש לבנה, כי **"שנה אחת אחריות מלאה + 7 שנים נוספות אחריות לחלקי חילוף תפקודיים"**. האחריות בתום השנה הראשונה אינה חלה על **חלקי חילוף קוסמטיים כגון: כפתורים, חלקי פלסטיק וזכוכית למיניהם, גומיות, וכן אינה כוללת קילופי צבע של המוצר או חלקיו הקוסמטיים, שבר, קצר חשמלי, שריפה ותחזוקה לקויה...**" . ואולם הנתבעת אינה נוהגת כך. על אף האמור במפורש בהסכם הרכישה, קבעה הנתבעת [וכך מבצעות בבחינת "כזה ראה וקדש" גם תחנות השירות הפועלות בשירותה של זו] באופן שרירותי וחד צדדי ובניגוד גמור להוראות הסכם הרכישה, כי המחיר עבור החלפת גומיית תפקודית בתוף מכונת הכביסה יעמוד על סך קבוע [ללא התחשבות כלשהי בתנודות שער הדולר] של 380 ₪ בעבור כל קריאה.

כך, בלא כחל ושרק, מושת על צרכני מוצרי הנתבעת [שהינה בין החברות הגדולות במשק לשיוק והסצה של מוצרי חשמל לבית] מזה שנים עלות החלפת גומייה תפקודית בעלות מדהימה וגבוהה של 380 ₪.

יודגש כבר עתה כי הקבוצה המיוצגת המוצעת כוללת נוכח הבנת וניתוח השוק הרלוונטי בעיקר משפחות ויחידים משכבה סוציו אקונומית נמוכה בעלת פגיעות גבוהה. כפי שיודגש ויוטעם במסגרת התביעה, השיקול המנחה העיקרי של יחידי הקבוצה לרכוש את מוצרי הנתבעת הינו מתן שירות אחריות לתקופה ארוכה במיוחד של 8 שנים כולל החלפת חלקים תפקודיים ללא כל עלות. תקופה ארוכה זו הינה בעלת משמעות חשובה ביותר לנמנים על אוכלוסייה פגיעה זו ומכאן חומרת תובענה דנא.

ההפרש המופקע והפרת ההסכם הבוטה מקבלים משנה תוקף שעה שהנתבעת מאיינת לחלוטין את "חופש ההתקשרות" של הצרכן עם נותן שירות אחר לאחר שרכש ממוצרי הנתבעת. לשון אחר, הצרכן אשר סבר לתמו כי יקבל אחריות מלאה לחלקים תפקודיים במסגרת אחריות בת 8 שנים (1+7) מוצא עצמו נכבד ברשת רמייה צרכנית, עת נזקק הוא לשירותי טכנאי לצורך השמשת מוצר תקול מושבת:

- ראשית, במסגרת הסכם הרכישה נקבע כי האחריות בתום השנה הראשונה לא תחול אם בוצע תיקון "על ידי אדם שלא הוסמך לכך על ידי החברה". מתעודת האחריות עולה כי מי שהוסמך לכך הינם המעבדות המופיעות בשולי תעודת האחריות בלבד:

שם תחנת שירות וכתובת	טלפון	אזור
שירותי רטפון, המלאכה 1 א.ת. צפוני לוד	08-9777272	מרכז
אלרם, תסדנא, 7 תלפיות ירושלים	02-6783851	ירושלים
לירן, אלנבי 7 חיפה	04-8661440	חיפה והצפון
מאור הנגב, 96 יאיר 27 באר שבע	08-6271410	באר שבע
שרות אקספרס, ת.ד. 184, אילת	08-6378616	אילת

במצב דברים זה, נאלץ התובע לבצע את קריאת השירות מאחד מנותני השירותים המנויים בתעודת האחריות ולשלם את הסך של 380 ₪ בגין החלפת גומייה תפקודית, אחרת תפקע האחריות שניתנה לו בקשר עם המוצרים שרכש.

• שנית, אם יחליט הצרכן לוותר על השירות במחיר הנקוב בתעודת האחריות, ולפנות לטכנאי שירות של מעבדה שלא מבין אלו המנויות בתעודת האחריות ולשלם סכום נמוך מהסך של 380 ₪ בעבור החלפת הגומייה, הרי שבמקרה כזה [מלבד איבוד האחריות כמפורט לעיל] במקרה שתתגלה תקלה אחרת מזו על ידי הטכנאי שהוזמן, יהא על הצרכן לשאת במלוא עלות התיקון בכל מקרה (למשל במלוא עלות החלפת מנוע או כל חלק תפקודי אחר) והאחריות המובטחת בהסכם הרכישה תרוקן מכל תוכן.

1.3 כך תוך ניצול חמור של מצוקת הצרכן [אף אם עמד על גביית עלות הגומייה התפקודית בניגוד לתעודת האחריות] "נתפש" הצרכן ברשת הנתבעת ומחויב הוא לשלם בניגוד להסכם ולדין את הסך של 380 ₪ הנגבה ממנו בפועל. התובע שביקש פעם אחר פעם לשלם את שמתחייב ממנו על פי תעודת האחריות, ועל-פיה בלבד, נענה בשלילה.

במעשיה אלה הפרה (ומפרה) הנתבעת את הוראות הסכם הרכישה. הנתבעת מטעה את ציבור לקוחותיה. הנתבעת מעוותת ופוגעת בציבור לקוחותיה ובחס התובע. הנתבעת עושה עושר ולא במשפט ונוהגת שלא בתום לב כלפי לקוחותיה- הקבוצה המיוצגת.

1.4 עקרון כיבוד הסכמים מהווה יסוד ומסד בשיטת משפטנו. בבג"ץ 1930/04 נתן נ' שר הביטחון, מר יצחק רבין, פ"ד מח(4) 643, 655 (1994), נקבע כי "החלטה כי הסכמים יש לכבד - pacta sunt servanda - חותכת את שיטת המשפט לרוחבה, וכוחה עמה בשדה המשפט הציבורי ככוחה בשדה המשפט הפרטי, והרי היא ביסוד כל היסודות".

1.5 המפר את החוזה עליו חתם באופן חד-צדדי יישא בתוצאות הפרה אשר נועדה להשיא את רווחיו על-גב הצד שמנגד. כבוד השופט חשין עמד על כך בע"א 4012/90; ע"א 3666/90 עיריית נתניה נ' מלון צוקים בע"מ, פ"ד מו (4), 14 (פסקה 22 לפסק דינו של כבוד השופט חשין) כמפורט, כדלקמן:

"הסכמים נועדו לקיים, לקיים ולא להפרה - PACTA SUNT SERVANDA - והמפר נוטל על עצמו סיכון, וראוי שייטול על עצמו סיכון, ככל שהנפגע נוגע בדבר. משהפר המפר את חיוביו על-פי ההסכם, לא עוד נשמע לו שאינטרס-הקיום לא נתקיים כמצופה. גם אם ציפיותו לאכול מפירות ההסכם לא נתגשמה, חובתו לקיים החסכם לא נתבטלה. משנמצא לו שקיים החוזה אינו עוד ראוי, יכול היה לנסות ולשכנע את הצד האחר באי-כדאיות המשך קיומו של החוזה. ואולם, משעמד והפר את החוזה באורח חד-צדדי - ואפילו ניסה להידבר עם הצד האחר ודרכו לא צלחה - עליו לשאת בכל התוצאות הרעות (בכפוף לנטל המוטל על הנפגע לעשות לחקטנת הנזק, כאמור בסעיף 14 לחוק התרופות). הנזק שבא על הנפגע מקורו המידי הוא הפרת ההסכם - הסכם טוב או הסכם רע - וראוי שהמפר ישא בו. אכן, הפרת ההסכם כמו מגיאה דווח לנפגע - שלולא הפרה היה יוצא בהפסד, וחנה באה הפרה ובעקבותיה אומרים אנו לפנות אותנו על נזקים "אבודים" - אך דומה בעיניי שראוי הוא כי חאלמנט החינוכי-המוסרי יגבין".

בעניין דין הפרה הנתבעת הפרה גסה את ההסכם בו התקשרה מול התובע.

1.6 בימים אלו אף קיבלה משנה תוקף התכלית העומדת בבסיס כיבוד ההסכם בין העוסק לצרכן בהצעת חוק (תיקון מס' 21) (פיצוי לדוגמת), התשס"ז-2006, אשר נתקבלה בכנסת ביום 15.10.2007 ופורסמה, כמו גם דברי ההסבר לה, בהצעות חוק- הממשלה 272, מיום 18.12.2006, ע" 177. על פי תיקון זה נקבע פיצוי לדוגמא ללא הוכחת נזק למי שניזוק עקב הפרת עוסק את הוראות חוק הגנת הצרכן שנועדו להגן על צרכן דוגמת התובע. בדברי ההסבר להצעת החוק נקבע לעניין זה, בע" 177-178, כמפורט כדלקמן:

"נקודת המוצא בבסיס החקיקה הצרכנית היא כי קיים חוסר איזון בעמדות הכת של הצדדים כאשר מצב הצרכן חלש יותר לעומת העוסק. המחוקק מוצא לגבול להעניק הגנות יתרות לצרכן בעסקאות צרכניות כדי להתגבר על כוחו העודף של העוסק. מקובל לומר כי הסיבה המרכזית לחולשת הצרכן ולכוחו העודף של העוסק היא, פערי המידע בין העוסק לצרכן וליכולות מיקוח בלתי שוויוניות של הצדדים בשלב המשא ומתן.

חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו בבית המשפט ונרמת לכך שהצרכן לרוב מוותר מראש על מימוש זכויות אלו. חולשה זו מבוססת על קשיים שונים שבהם נתקל הצרכן, כגון קשיי ההוכחה הנובעים מפערי המידע, חוסר מיומנות הצרכן בבית המשפט לעומת העוסק וכן שיקולי עלות ניהול ההליך המשפטי מול התועלת שבניהולו קרי, הפיצוי הכספי שיושג.

**כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן לעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמה".**

1.7. התובענה דגן מגשימה את כל תכליות ההליך הייצוגי, המוזכרות בסעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות: מימוש זכות הגישה לערכאות של כל אחד ואחד מבין חברי הקבוצה המיוצגת, אשר נוכח הנזק הקטן (יחסית) שנגרם לכל אחד ואחד מהם מתקשים לממש את זכותם זו; אכיפת הדין על הנתבעת; ומתן סעד הולם לאלה שנפגעו מפעולות ו/או מהחלי הנתבעת.

1.8. התכלית העומדת בבסיס הדין הקיים, העקרונות האמורים ודברי החסבר לא מותירים כל מקום לספק. הנתבעת הפרה (ומפרה) את הוראות הסכם הרכישה בפרט ואת הוראות הדין הקיים בכלל והסבה (וממשיכה מדי יום ביומו להסב) נזק לחברי הקבוצה המיוצגת.

זאת ואף זו, סכום חישוב הנזק הנגרם לכל אחד מיתדי הקבוצה הינו חישוב אריתמטי פשוט ביותר. לאמור, חישוב מסי הגומיות שהוחלפו בעבור כל לקוח ושחויב בגינם במכפלת הסך של 380 ש"ח יעניק במידי ובאופן פשוט ביותר את הנזק שנגרם לאותו לקוח.

סכום הנזק ואופן חישובו הפשוט הופכים אף הם את התובענה דגן לתובענה המתאימה באופן מובהק להתברר בדרך של תובענה ייצוגית. כך כפי שניסק מפי כבי השופטת פלפל בת.א. 1980/04 ענר נ' כלל חברה לביטוח בע"מ (ניתן ביום 12.7.2007), כדלקמן:

**"אין מחלוקת כי אחת ממטרותיה של התובענה הייצוגית היא לאפשר לאותן "תביעות קטנות" שעלויות להימחק על הסף בבתי המשפט בהיותן De Minimis להתנהל בבתי המשפט. כמו כן, תובעים רבים יעדיפו לעיתים שלא לתבוע בשל הסכומים הנמוכים וכן יהיו כאלה שלא ירצו להתמודד עם תביעות בבית המשפט ולהשקיע בניהולן את המשאבים הדרושים".**

1.9. הצלחתה של התובענה תוכל גם להביא להרתעתה של הנתבעת מלהמשיך ולהפר את החובות החלות עליה לדייק בפרטי השירות המפורסמים על ידה ובפרט במסגרת תעודות האחריות למוצרים המשווקים על ידה בישראל (בתחומים רבים ומגוונים) ותביא לשיפור בכל הנוגע לשמירה ממשית על זכויותיהם של הצרכנים בישראל.

1.10. עיגון זכויות אלה עולה בקנה אחד עם רוחן של התקנות שהותקנו זה לא מכבר תוך עיגון זכויות הצרכנים במסגרת האחריות הניתנת להם על ידי מחוקק המשנה במסגרת תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו-2006 אשר הותקנו על ידי השר הממונה בתוקף סמכותו לפי סעיפים 18א ו-37 לחוק הגנת הצרכן, וסעיף 5 לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957 [פורסם: ק"ת 6468, התשס"ו (19.3.2006), ע" 571].

1.11. התובענה ממלאת אחר כל התנאים הנדרשים על פי חוק תובענות ייצוגיות, לצורך הגשתה כייצוגית.

1.12. בד בבד עם הגשת כתב תביעה זה, מוגשת לבית המשפט הנכבד בקשה לאישור התביעה כייצוגית בשם הקבוצה המיוצגת אשר כוללת כל אדם אשר רכש בשבע השנים האחרונות את אחד ממוצרי החשמל המיובאים על ידי הנתבעת (הכוללים למיטב ידיעת התובע, בין היתר אחד ממוצרי Whirlpool, Bauknecht, Liebherr, Sauter, Krups, Aiwa, Hitachi, Sanyo) ואשר במסגרת הרכישה האמורה קיבל (או היה זכאי לקבל) תעודת אחריות בה הוצג, כי "שנה אחת אחריות מלאה + 7 שנים נוספות אחריות לחלקי חילוף תפקודיים. האחריות בתום השנה הראשונה אינה חלה על חלקי חילוף קוסמטיים כגון: כפתורים, חלקי פלסטיק וזכוכית למיניהם, גומיות, וכן אינה כוללת קילופי צבע של המוצר או חלקי הקוסמטיים, שבר, קצר חשמלי, שריפה ותחזוקה לקויה...". ולמרות זאת שילם בפועל בגין החלפת גומייה תפקודית בתוף מכונת הכביסה סך של 380 ש"ח (להלן – "הקבוצה המיוצגת תמוצעת"); לחילופין על-פי הגדרת בית המשפט הנכבד כפי שיאשר בבקשה.

2. הצדדים

2.1. התובע

התובע הנו בן 28 תושב ואזרח ישראל, נשוי ואב לילדה בת 6. התובע, נפגע בפעולת איבת בשוק מחנה-יהודה ועקב כך נדחה שירותו הצבאי ומשכך גוייס בגיל 27. התובע משרת הוא כיום בשירות סדיר ומתפרנס ממשכורת של חייל סדיר העומדת בסה"כ על סך של כ-800 ₪ לחודש. לכך מצטרפת קצבת נכות בגין הנכות ממנה סובל בסך של כ-1,800 ₪.

אשת התובע משתכרת בסך של כ-3,000 ₪. המדובר במשפחה בעלת הכנסה "ממוצעת" אם לא הרבה פחות מכך. התובע הינו "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן. התובע הינו מי שרכש מאת הנתבעת מוצרי חשמל ביתיים בידיעה [אשר היא, והיא בעיקר, זו שהביאה אותו לרכוש ממוצרי הנתבעת דווקא] כי האחריות בהתאם להסכם הרכישה תחול על כל החלקים התפקודיים לרבות הגומיות.

ואולם, בניגוד להסכם ולדין, משנזקק לשירות האמור אולץ בלית ברירה לשלם פעמיים סך של 380 ₪ בעבור שתי קריאות שירות לחן נזקק [קריאה שלישית בסמיכות לשנייה-ללא חיוב], וזאת על אף שעל פי תעודת האחריות פטור התובע מלשלם בגין גומייה תפקודית מעין זו. משכך, ראוי התובע בענייניו לעטות על שכמו את גלימת התובע המייצג ולשמש שליח הקבוצה בעניין זה.

2.2. הנתבעת

הנתבעת הינה היבואנית והמשווקת של מוצרי חשמל ביתיים בישראל, בין השאר, מתוצרת החברות Whirlpool, Bauknecht, Liebherr, Sauter, Krups, Aiwa, Hitachi, Sanyo. עד ליום 1.12.2002 שמה של הנתבעת היה "חברת אי.וי. טק (1999) בע"מ".

באתר האינטרנטי התדמיתי של הנתבעת (אודות /http://www.kardanttrade.co.il/45013) המצורף כנספח "1" מציגה עצמה הנתבעת, כדלקמן:

**"אודות קרדן"**

החברה, קרדן ישראל בע"מ הינה חברת אחזקות הפועלת, באמצעות חברות בנות וקשורות, בשלושה תחומי פעילות: רכב ומוצרי צריכה, נדל"ן, תקשורת וטכנולוגיות.

**רכב ומוצרי צריכה:** יבוא ושיווק כלי רכב מתוצרת גנרל מוטורס, אופל, איסוזו וסאאב, שיווק חלפים לרכבים המיובאים, יבוא ושיווק מגוון מוצרי חשמל לבית מתוצרת Whirlpool

**נדל"ן:** בניה למגורים, בניה, השכרה וניהול של מבני משרדים, שטחי מסחר וחניונים בארץ, וכן ייזום, פיתוח, בניה, השכרה ומכירה של נדל"ן במרכז-מזרח אירופה ובסין.

**תקשורת וטכנולוגיות:** פעילות בשווקי התקשורת והטכנולוגיות, באמצעות שתי חברות בת, קרדן תקשורת וקרדן טכנולוגיות (חברה ציבורית אף היא).

**שירות ואחריות - האחריות על מוצרי ווירפול ובאוקנכט הינם חלק עיקרי בתפיסת עולמה של "קרדן סחר" וכל זאת על מנת להעניק ללקוח שירות איכותי ועיל ולשביעות רצונו. לשם כך חברת קרדן סחר מעמידה לרשות לקוחותיה את מערך השירות שלה הפרוס בכל הארץ, אשר עובדים הכשרות מתאימות ומעניקות על ידי מהנדסי חברת ווירפול וטובי המומחים בתחום וכל זאת על מנת לתת לך הלקוח את השירות הטוב ביותר בכל פעם מחדש."**

כפי שנראה להלן, אין באמור לעיל לעניין שירות אחריות "איכותי ועיל..". אלא משום סיסמא ריקה מתוכן. בעניין דנן, ניצלה הנתבעת את "כוחה" השיווקי ועוצמתה המסחרית כדי לאכוף על התובע ועל הקבוצה המיוצגת המוצעת מחירים כרצונה, תוך הפרת הסכם שכרתה למולם ובמסגרתו תעודת האחריות שהעניקה לאלו.

מכל מקום, הנתבעת הינה "עוסק" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן. הנתבעת הינה מי שהנפיקה את תעודת האחריות נשוא הסכם הרכישה לגבי המוצרים שרכש התובע ומי שהתחייבה ליתן שירות במסגרת האחריות לטובת קריאת שירות לטכנאי ולהחלפת כל גומייה תפקודית שאינה בגדר קוסמטית בלבד. על אף זאת, הפרה הנתבעת את הסכם הרכישה באופן בו חויב התובע **פעמיים** בסך של 380 ₪ במקום ביצוע התיקון ללא כל חיוב.

העתק צילומי של תדפיס שאילתה מלאה אודות הנתבעת מאת רשם החברות מעודכן ליום 16.7.2007 מצורף ומסומן כנספח "2".

### 3. הפרק העובדתי- המעשי והמהדלים של הנתבעת המקימים את עילות התביעה כנגדה

#### 3.1 התקשרות התובע בהסכם התקשרות מול הנתבעת

3.1.1 ביום 14.02.2002 הגיע התובע לחנות למוצרי חשמל ביתיים בשם: "ית. צורף", והתעניין בקשר עם רכישת מכונת כביסה מתוצרת AEG וכן ביקש המלצות לגבי רכישת מקרר. לאחר הסבר שניתן לו מאת המוכרת בחנות בו הודגש עניין האחריות, החליט התובע לרכוש מקרר ביתי (בנפח 500 ליטר), וגם מכונת כביסה (מדגם 2140) שניהם מתוצרת חברת Bauknecht (להלן- "**המוצרים**" ו- "**Bauknecht**" בהתאמה). יצוין, כי התובע בסופו של יום השתכנע להעדיף את מכונת הכביסה מתוצרת Bauknecht על פני מכונת כביסה מתוצרת AEG עקב תנאי האחריות שהוצגו בפניו.

יודגש: כי במעמד רכישת המוצרים הוסבר והוצג לתובע כי יתרון המוצרים על מתחריהם הוא בטיב האחריות שניתנת לגביהם, במסגרתה "**הוא קונה לעצמו ראש שקט למשך שמונה שנים**".

בהתאם, שילם התובע סך כולל של 7,630 ₪ וזאת כנגד בקשה להזמנה ואישור תשלום שנמסרו לו בצמוד לתעודת האחריות (להלן ייקראו המסמכים כמכלול - "**הסכם הרכישה**").

העתק צילומי של בקשה להזמנת המוצרים מס' 11460 מצורף לתביעה זו ומסומן כנספח "3".

העתק צילומי של אישור בדבר התשלום עבור רכישת המוצרים, מצורף לתביעה זו ומסומן כנספח "4".

העתק צילומי של 2 תעודות האחריות נשוא המוצרים (מקרר ומכונת כביסה) אשר קיבל התובע לידי בעת הרכישה, מצורף לתביעה זו ומסומן כנספח "5".

3.1.2 כאמור לעיל, במסגרת הסכם רכישת המוצרים, וכחלק בלתי נפרד הימנו, נמסרו לידי התובע במעמד אספקת המוצרים, תעודות האחריות מטעמה של הנתבעת **לתקופה של 8 שנים**: "**שנה אחת אחריות מלאה + 7 שנים נוספות אחריות לחלקי חילוף תפקודיים**".

בכל אחת מתעודות האחריות נקבע, באותיות קידוש לבנה, כדלקמן:

"**שנה אחת אחריות מלאה + 7 שנים נוספות אחריות לחלקי חילוף תפקודיים**. האחריות בתום חשנה הראשונה אינה חלה על **חלקי חילוף קוסמטיים** כגון: כפתורים, חלקי פלסטיק וזכוכית למיניהם, **גומיות**, וכן אינה כוללת קילומי צבע של המוצר או חלקיו הקוסמטיים, שבר, קצר חשמלי, שריפה ותחזוקה לקויה..."

**יודגש כבר בעת:** תקופת האחריות הארוכה בת שמונה שנים שהובטחה על ידי הנתבעת במסגרת הסכם הרכישה היוותה נדבך מהותי וחשוב בבחירתו של התובע במוצרי חברת Bauknecht דווקא. זאת, על אף שמחירם של מוצרים אלה היה גבוה יותר בהשוואה למוצרים דומים מתוצרת החברות המתחרות שאיכות מוצריהן ידועה ואינה נתונה במחלוקת (דוגמת AEG ו-BOSCH).

**עוד יוער**, כי בעת הקנייה שת התובע ליבו לכך שבשורה שלפני האחרונה, נכתב על גבי תעודת האחריות כי: **"פרטי התקנון נמצאים במשרדי החברה"**. התובע אשר ביקש להבין משמעות משפט זה שאל את המוכרת על משמעותו של משפט זה. ההסבר אותו קיבל היה שהתקנון האמור מסדיר פרטים טכניים משפטיים לגבי הסדר סמכות שיפוט וכיו' במקרה בו ייווצר סכסוך בינו לבין הנתבעת לאחר ביצוע הקנייה. משמע, פרטים אשר אינם קשורים לעניין האחריות ומחיר קריאת השירות המחויב על פי תעודת האחריות. הסבר זה הניח דעת התובע באותו השלב.

3.1.3 מכל מקום, על פי הנחיות תעודת האחריות והספח הצמוד לה, שלח התובע לנתבעת את הספחים שצורפו לתעודת האחריות לצורך שכלולה של האחריות נשוא המוצרים. ואולם התובע לא זכה לכל מענה בגין פנייתו זו. התובע מכל מקום הבין כי נרשם במסגרת האחריות וכי באם יזדקק לתיקון כלשהו בקשר עם המוצרים יקבל את מלוא השירות כמפורט בתעודת האחריות.

3.1.4 ואולם, חלף המפורט לעיל, מצא עצמו התובע **שלוש פעמים**, בתוך תקופת האחריות, נזקק לבצע קריאת שירות מאת הנתבעת- כאשר בשתי הפעמים הראשונות נאלץ התובע לשלם את הסך "הקבוע" של 380 ₪ בגין החלפת גומייה תפקודית המצויה בתוף מכונת הכביסה שאף נלקח מדירתו לצורך החלפת הגומייה, וזאת חלף ביצוע החלפת הגומייה ללא כל תשלום במסגרת האחריות.

### 3.2 קריאת השירות הראשונה של התובע

3.2.1 במהלך חודש פברואר 2007 נתגלתה תקלה במכונת הכביסה של התובע. משכך, פנה התובע לנתבעת וזו הפנתה אותו לשירותי החברה אשר מעניקה שירותי אחריות למוצרי הנתבעת באזור מגוריו של התובע - חברת רון טכניקה- מוקד ירושלים מטעמה לטובת תיקון התקלה (להלן - **"דון טכניקה"**).

התובע פנה לרון טכניקה על מנת להזמין את השירות. התובע נענה כי במידה ולא יציג תעודת אחריות לטכנאי אשר יגיע מטעם רון טכניקה, ישלם מחיר מלא בגין השירות.

התובע פנה לנתבעת וביקש לשלוח לו את הספח החתום של תעודת האחריות. במענה לכך השיבה הנתבעת כי עליו להמציא לה את תנאי האחריות כפי שנשארו אצלו ואת חשבונית הרכישה.

3.2.2 ביום 27.2.2007 ביקר טכנאי חברת רון טכניקה בביתו של התובע על מנת לבדוק את מכונת הכביסה. יצוין, כי במעמד זה טרם קיבל התובע לידיו את הספחים החתומים של תעודת האחריות. התובע הציג בפני הטכנאי את תעודת האחריות הקיימת ברשותו (שאינה חתומה) ואת חשבונית הרכישה ונענה על ידי הטכנאי כי **"זה בסדר"**. הטכנאי פירק את החלק האחורי של מכונת הכביסה ומצא (כך לדבריו) כי ישנה תקלה, בין היתר, בגומיית ה"ריטיינר". משכך, ציין הטכנאי בפני התובע כי עליו לפרק את תוף המכונה ולקחתו לתיקון במעבדה. הטכנאי דרש בגין התיקון והחלפת הגומייה סך של 530 ₪ בהתאם לפירוט כדלקמן:

3.2.2.1 סך של 150 ₪ בגין קריאת השירות בניגוד להסכם הרכישה כמפורט לעיל;

3.2.2.2 סך של 380 ₪ בגין התיקון והחלפת גומייה. בהקשר זה יצוין, כי דרישת תשלום זו מנוגדת בתכלית להוראות הסכם, שכן האחריות בהתאם להסכם הרכישה הינה בגין **"חלקי חילוף תפקודיים ... ואינה חלה על חלקי חילוף קוסמטיים ..."**. הגומייה האמורה הינה ללא ספק חלק תפקודי ולא קוסמטי ומשכך האחריות מחויבת לחול גם על החלפת הגומייה, וכל דרישת תשלום בגין כך מהווה הפרת של הוראות הסכם הרכישה. משהלין התובע על כך בפני הטכנאי ציין בפניו האחרון, כי **"שאלה זו חוזרת על עצמה אצל כל לקוח והנהוג אצלם הוא כי כל חלק העשוי גומי, פלסטיק או זכוכית הינו חלק קוסמטי בניגוד אין כיסוי"**.

במסגרת בירור נוסף שערך התובע מול הנתבעת לעניין זה, נענה שוב באמצעות טענות מופרכות לפיהן, עליו לשלם עבור החלפת הגומייה "למרות שהיא מהווה חלק תפקודי" וכן כי "על חלקי גומי, מלסטק או זכוכית אין אחריות היות והם חלקים שגשחקים".

3.2.3

התובע הביע את מורת רוחו מהסך הנדרש מאת הטכנאי וציין, כי הגומייה הינה חלק תפקודי הנכלל במסגרת תעודת האחריות, וכי עלות קריאת השירות אמורה להיות 121 ₪ בלבד ומשכך, נביית הסך האמור הינה בניגוד גמור להסכם הרכישה (סך של 530 ₪ כמפורט לעיל). משסירב התובע לשלם לטכנאי את הסך האמור ציין בפניו הטכנאי כי באם לא ישלם את הסך של 530 ₪, אזי הוא יותיר את מכונת הכביסה כמות שהיא וכי תעודת האחריות שבידו תבוטל מיידית, כאשר בכל מקרה יידרש התובע לשלם סך של 150 ₪ בגין הביקור. בצר לו, נאלץ התובע לשלם את הסך האמור (530 ₪) לידי הטכנאי.

העתק צילומי של חשבונית מס 5/1449 על סך של 530 ₪ נושאת הפירוט אודות גומיות ריטיינר- 380 ₪ וביקור טכנאי- 150 ₪ מיום 27.02.2007, מצורף לתביעה זו ומסומן כנספח "6".

3.2.4

משנסתיים תהליך תיקון מכונת הכביסה, פנה התובע לנתבעת והלין על הסכום ששילם תוך הפרת ההתחייבות לספק לו, בין השאר, את עלות קריאת השירות בסך של \$25+ מע"מ (כמפורט בתביעה הייצוגית המוגשת במקביל) וכן הלין על חיובו בגין גומייה תפקודית בסך של 380 ₪ שהינו בגובה משכורתו הצבאית. כן ציין התובע כי טרם קיבל לידיו את ספח תעודת האחריות החתומה. במעמד זה נאמר לו כי הספח נשלח אליו זה מכבר.

כמו כן, צוין בפניו, בין היתר, כי הנתבעת אינה נותנת בשום פנים ואופן אחריות לגומיות שכן זהו דבר שגשחק ואף התקנון קובע זאת. נוכח האמור עמד התובע על זכותו בכל תוקף לקבל אף את העתק התקנון האמור. ואכן, ביום 4.03.2007 (או בסמוך לכך) קיבל התובע את הספח החתום בדואר. ביום 29.03.2007 (או בסמוך לכך) לאחר שפנה שוב טלפונית, שלחה הנתבעת לתובע את התקנון הרלוונטי.

העתק צילומי של הספח החתום + המעטפה אשר נשלחו לתובע מצורף כנספח לתביעה זו ומסומן "7".

העתק צילומי של התקנון + המעטפה אשר נשלחו לתובע מצורף כנספח לתביעה זו ומסומן "8".

3.2.5

לאחר שקיבל התובע את התקנון לעיונו, גילה זה כי אף על פי התקנון עולה, כי האחריות אינה מכסה חלקים קוסמטיים בלבד "האחריות אינה מכסה החלפה או תיקון של חלק קוסמטי, לרבות כפתורים, ידיות, גז, מתקנים מפלסטק לסידור מוצרים, נורות, חלקי זכוכית, גומיות, אטמים למיניהם, צבע וחלודה".

### 3.3 קריאת השירות השנייה של התובע

3.3.1

ממועד תום קריאת השירות הראשונה, ולאחר שנוכח התובע כי אף על פי התקנון שנשלח לו עולה כי האחריות חלה על חלקים תפקודיים בהם הגומיות שהוחלפו אצלו בעלות של 380 ₪, ניסח התובע שוב ובתוקף לעמוד על טיב זכויותיו בעניין זה ולקבל לידיו חזרה את הסך ששילם ביתר בגין הקריאה הראשונה. במסגרת בירור זה, בין היתר, פנה התובע לנתבעת אך נענה בתשובה מתחמקת לפיה האחריות אינה חלה בשום פנים ואופן על הגומייה הנ"ל. התובע פנה לגורמים שונים על מנת לברר את הסעד המשפטי לו הוא זכאי בניסבות דנן.

והנה, בתחילת חודש אוקטובר 2007, בשבוע חודשים בלבד לאחר התיקון הראשון, שבקה שוב מכונת הכביסה מלפעול. התובע כשהוא כבול ברשת הנתבעת ומחויב לקבל את שירותיה למען תישאר האחריות בתוקף נדחק בשנית לשאת בעלות התשלום המנוגדת להסכם הרכישה בניגוד מוחלט לרצונו ולמידע שהיה בידי לפיו האחריות חלה על חלקים תפקודיים בהם הגומייה.



ויודגש: אין מדובר במכשיר סתמי שתיקונו סובל דיהוי של מספר ימים. מדובר במכשיר המשרת באופן יומיומי משפחה בת 3 נפשות. התובע נאלץ במצוקתו כי רבח **שוב** לבצע קריאת שירות ולהזמין טכנאי.

בהתאם, ביום 9.10.2007 הגיע טכנאי לביתו של התובע וכמו במקרה הקודם, גם במקרה זה הטכנאי דרש בגין התיקון סך של **720 ₪** בהתאם לפירוט כדלקמן:

3.3.1.1. סך של 150 ₪ בגין קריאת השירות בניגוד להסכם הרכישה כמפורט לעיל;

3.3.1.2. סך של 380 ₪ בגין התיקון והחלפת הגומייה;

3.3.1.3. סך של 190 ₪ בגין החלפת הרצועה.

3.3.2. בתום ביקור זה, פנה התובע שוב (ושוב) טלפונית הן לנתבעת והן לחברת רון טכניקה מטעמה, ושוב נענה על ידם, בין היתר, כי מחיר הגומייה הינו 380 ₪ ולא חלה האחריות בגינו. בסופו של יום, נאלץ התובע לשלם את הסך האמור בגובה של 720 ₪ לידי הטכנאי.

העתק צילומי של חשבונית מס 2366 / 4 על סך של 720 ₪ נושאת הפירוט אודות גומיות ריטיינר- 380 ₪ רצועה- 190 ₪ וביקור טכנאי- 150 ₪ מיום 9.10.2007, מצורף לתביעה זו ומסומן כנספח "9".

3.3.3. בין לבין שוחח התובע בשיחה אקראית עם חברו לעבודה ושכנו מר פאקטר אלי. לתובע נתחורר כי מעשיה ומוחדליה המתוארים של הנתבעת הכו גם בחברו. מר פאקטר נאלץ לשלם סך של 150 ₪ בגין קריאת שירות, על אף שגם בתעודת האחריות שלו נכתב במפורש כי המחיר הינו \$25 + מע"מ; כמו כן, נאלץ מר פאקטר לשלם סך של 380 ₪ בגין החלפת גומיית ריטיינר – ממש כמו מצל התובע --- וסך נוסף של 380 ₪ בגין החלפת הגומי לדלת.

העתקים צילומיים של 3 החשבוניות אשר שולמו על ידי מר פאקטר מהלך החודשים 9-10, 2007, מצורפים כנספח לתביעה זו ומסומנים כנספח "10".

#### 3.4. קריאת השירות השלישית של התובע

3.4.1. משלא נפתרה הבעיה והמכונה המשיכה להרעיש בדיוק כפי שאירע עת הזמין התובע את הטכנאי לצורך תיקון התקלה במסגרת הקריאה השנייה, פנה התובע בשלישית לנתבעת על מנת לתקן את הבעיה. ביום 29.10.2007 הגיע טכנאי אשר בדק את המכונה וקבע כי הבעיה היא בבולם השמאלי של המכונה- וזאת על אף שבפעם הקודמת שהתקלקלה המכונה נטען כי הבעיה נעוצה בגומייה- אשר הוחלפה כאמור.

3.4.2. הטכנאי לא גבה תשלום בגין עלות קריאת השירות וציין כי עליו להזמין את הבולם האמור מאת הנתבעת וישוב לכשיגיע החלק.

#### 3.5. פניות התובע אל הנתבעת אשר תושבו ריקם

3.5.1. למותר לציין כי התובע פנה לנציגי הנתבעת, כמו גם לנציגי נותני השירות בתואנה לעניין עלויות קריאת השירות השערורייתיות הנגבות ממנו. התובע נענה בשלל תשובות ["יצירתיות" יותר ו"יצירתיות" פחות] ואולם בכל התשובות הללו חזרו ושוב נציגי השירות כי עליו לשלם את הסך של 380 ₪ אחרת לא יקבל שירות. ממש כך.

3.5.2. נוכח התנהלותה הנייל של הנתבעת, לא נותר לו לתובע אלא להיווכח כיצד בהתנהגותה המתוארת לעיל של הנתבעת ו/או של מי מטעמה מפרה זו הפרה בוטה וגסה של הסכם הרכישה. התנהגות זו מקימה לתובע ולעוד רבים כמותו מבין חברי הקבוצה עילת תביעה כנגד הנתבעת.

ודוק: נקיבת הסך האמור מאת הנתבעת הינו חד צדדי ושירותי החורג באופן מהותי מהסכם הרכישה.

- 3.5.3 יצוין, כי למיטב ידיעת התובע וב"כ הח"מ הרי שגם בימים אלו במסגרת תעודת האחריות המצורפת למוצרים המשוקים על ידי הנתבעת בחנויות שונות, חלה אחריות על חלקים תפקודיים דוגמת הגומייה כפי שזו מעוגנת בתעודת האחריות ובתקנון המצוי במשרדי הנתבעת [דוגמת זה שנשלח לתובע מאת הנתבעת]. הנתבעת לא טרחה ולא טורחת לתקן את העוול הצרכני שנגרם. הנתבעת בניגוד לדין ולהסכם גורמת לפגיעה בכיסם של צרכנים תמימים.
- 3.5.4 כמו כן, ולמיטב ידיעת התובע מניסיונו האישי, וכפי שגם נורסם במסגרת כתבה שהתפרסמה ביום 31.5.2005 תחת הכותרת "הכביסה נותרה מלוכלכת" המצורפת כנספח "11" הרי שמוצרי הנתבעת הינם כאלו הדורשים שירות תיקונים באופן מוגבר ומשכך – מתחזק הנזק הנגרם ללקוחות הנתבעת- אשר לקבוצתם משתייך התובע עצמו.
- 3.5.5 לשם ההגנות ושלמות התמונה יצוין, כי במסגרת הכנת התביעה דנא מצא ב"כ התובע כי באתר האינטרנט התדמיתי של הנתבעת מציגה זו דוגמאות תעודת אחריות שאינן כוללות הוראה לעניין תמחור קריאת השירות [מצ"ב כנספח "12"] ואולם, למיטב ידיעתו של התובע הרי שתעודות אלו אינן מופצות בחנויות מכשירי החשמל המוכרות את מוצרי הנתבעת, וכי אף כיום החנויות המוכרות את מוצרי הנתבעת מצרפות להסכמים תעודות אחריות זהות לאלו שקיבל הוא עצמו בעת שרכש את המוצרים נשוא התביעה דנא.
- 3.5.6 כן יציין התובע לשם שלמות התמונה כי במסגרת הבירורים שערך הועבר לעיונו של התובע מאת אחד המפיקים של מוצרי הנתבעת תקנון שונה מהתקנון אשר הומצא לידיו במפורט לעיל, הנושא כותרת "באוקובט- 8 שנות אחריות (1+7) תקנון המכצע". ואולם, תקנון זה מעולם לא הוצג לתובע קודם לכן, התובע לא הופנה אליו על-ידי הנתבעת או מי מטעמה אלא לתקנון שצירף לעיל.
- 3.5.7 מכל מקום, משנודע לתובע לממש את זכותו לשלם את שנקבע בתעודת האחריות שקיבל לידין, ומשלא נתקבלה כל תגובה עניינית מאת הנתבעת בעניין זה, ונוכח סכום הנזק האישי שנגרם לו וטיב העניין, נאלץ התובע להגיש תביעה זו לבית המשפט הנכבד.

#### 4. עילות תביעת התובע כנגד הנתבעת

- 4.1 הנתבעת הפרה את הסכם הרכישה
- 4.1.1 סעיף 1 (א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 (להלן – "חוק התרופות") מגדיר "הפרה" כדלקמן: **"מעשה או מחל שהם בניגוד לחוזה"**.
- 4.1.2 המסכת העובדתית שפורטה בהרחבה במסגרת סעיף 3 לתביעה זו מצביעה בבירור כי מעשה מחדלי הנתבעת הינם בניגוד להסכם הרכישה.
- 4.1.3 בהתאם להפרת הסכם הרכישה (ולסעיף 10 לחוק התרופות) זכאי התובע וכל אחד ואחד מיחיד הקבוצה המיוצגת לפיצוי בעד הנזק שנגרם לו בגין ההפרה.
- 4.2 הנתבעת הטעתה את התובע וכל אחד מיחיד הקבוצה בקשר עם השירות ותנאי האחריות נשוא המוצרים ובכך עברה על איסור הטעיה הנקוב בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן
- 4.2.1 סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן שכותרתו "איסור הטעיה" קובע, כדלקמן:

#### "איסור הטעיה"

2. (א) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחל, 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 עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

... (16) שירות אחזקה ותנאי;

(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;

... (18)

4.2.2.

בענייניו חלה חובה מוגברת על הנתבעת נוכח החטעיה שהטעתה את התובע ואת הקבוצה המיוצגת המוצעת נוכח החטעיה החמורה שהכללת תנאי בהסכם אשר אינו נאכף ומכובד בפועל. בית המשפט העליון, מפי כבי השופט שטרסברג-כהן, עמד על חומרה מוגברת זו ברע"א 2837/98 שלום ארד ג' בזק החברה הישראלית לתקשורת, פ"ד נד(1) 600, בע" 607, כמפורט כדלקמן:

"חטעיה היא תצורה כוזבת. החטעיה נוצרת כאשר קיים פער סביר בין הדברים האמורים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מעג שווה הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות: השנייה, הטעיה במחזל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם. (ראו: ג' שלו דיני חוזים (9) בעמ' 225; ד' פרידמן, ג' כהן חוזים (כרך ב') בעמ' 787)". ודוק: אין דין עילת החטעיה לפי דיני החוזים כדינו של איסור החטעיה על פי חוק הגנת הצרכן. בעוד שבדיני החוזים על מנת שתתגבש עילת החטעיה נדרש כי הצד הטוען להטעיה אכן טעה ובשל טעותו זו התקשר בחוזה (ראו: סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973), הרי שהאיסור מכוח חוק הגנת הצרכן רחב יותר והוא חל על כל "דבר העלול להטעות צרכן" גם אם הלה לא הוטעה בפועל."

4.2.3.

כך גם נקבע במסגרת דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 19- הטעיה לאחר התקשרות בעסקה), (הצעת חוק – הכנסת 93, י"ט בתמוז התשס"ה, 26.7.2005), שם עמד המחוקק על הצורך שבהטלת חבות על העוסק לאחר סיום ההתקשרות במסגרתה גרף את הרווח שבגין העסקה מול רוכש המוצר.

המחוקק אף עמד במיוחד על "המלצת" כבוד השופטת פלפל בפס"ד רותם תומר לאפשר הגשת תביעות ייצוגיות כנגד עוסקים המפרים התחייבותם בחוזי שירות ארוכי טווח. אכן אין מקרה מתאים ממקרה דנן בכדי להדגיש עניין חשוב זה, הכל כמפורט כדלקמן:

"הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 19) (הטעיה לאחר התקשרות בעסקה), התשס"ה-2005, המתפרסמת בזה, באה להרחיב את איסור החטעיה הקבוע בחוק, כך שיחול גם על הטעיה מצד עוסק, שנעשתה לאחר מועד ההתקשרות בעסקה, ואף בנסיבות הקשורות בסיום העסקה, התיקון האמור נועד להגן על צרכנים המתקשרים בחוזים ארוכי טווח, במיוחד בחוזים למתן שירותים בטכנולוגיות משתנות, שעשויים להתעדכן מדי פעם (למשל בשירותי הטלפון הנייד, שידורי הכבלים והאינטרנט), לאפשר להם לתבוע מכוח החוק בשל הטעיה, וכן להגיש תובענה ייצוגית מכוח החוק בשל הטעיה במהלך תקופת ההתקשרות, כפי שהמליץ בית המשפט המחוזי: "אני מוצעת הודגמות זו ופונה למחוקק, שיתקן את החוק לעניין תובענות ייצוגיות, ויאפשר במסגרת הגנת הצרכן לעשות שימוש במכשיר חשוב זה לעניין חוזי שירות ארוכי טווח." (השופטת פלפל בת"א 2474/02 (ת"א) רותם תומר מת"ב מערכות תקשורת בכבלים בע"מ, דינים מחוזי, לד (4) 447).

4.2.4.

בעניין תכליתו של איסור הטעיית הצרכן על ידי עוסק, בכל הקשור לשירות ולאחריות במסגרת עסקת רכישה מוצר, עמד בית המשפט המחוזי בתל אביב בת"א 2668/99 בורובסקי דניאלה נ' מגורה בע"מ- חברה לביטוח, (דינים מחוזי לג (4) 114) (להלן- "פרשת מגורה") מפי כבוד השופטת דרורה פלפל בהקשר לאחריות ולחובת חברות הביטוח שלא להטעות את מבוטחיהן, כדלקמן:

"איסור החטעיה הוא חד וברור- כל תכליתו להבטיח את זכות המבוטח וחירותו לבחור את המוצר הביטוחי המתאים לו באמת. חירות לבחור- משמע, בחירה על בסיס מידע מלא ומבוסס. לאור מסגרת נורמטיבית זאת חלה על חברות הביטוח חובת זהירות מוגברת מפני הטעיית הלקוח. מבאן צומחת חובת גילוי מוגברת של חברות הביטוח. חובה הביטוח מהווה זוגמה מובהקת לחוזים

**המחייבים דרגה גבוהה מן הרגיל של אמון, של גילוי ושל תום לב-  
הוזה אומר- "מירב הנאמנות" מהצדדים."**

לטעמנו, מאפיינים אלה המצדיקים חיוב חברות הביטוח כמעניקות שירות המבוסס על אמון, גילוי ותום-לב בעמידה בסטנדרטים גבוהים, הנם זהים לאלו שראוי כי יאפיינו את הנתבעת ושכמותה המעניקה שירותי אחריות. ראוי שגם בעניינינו תצמח לנתבעת חובת גילוי וזהירות מוגברת כלפי לקוחותיה.

**רצאן גס:** ת"א 1980/04, בשי"א 15365/04 פרמינגר נ' כלל חברה לביטוח בע"מ (לא פורסם).

4.2.5. המסכת העובדתית שפורטה בהרחבה במסגרת סעיף 3 לתביעה זו מצביעה בבירור, כי מעשי/מחדלי הנתבעת והמצגים נשוא הסכם הרכישה בקשר לתנאי האחריות והשירות נשוא המוצרים הטעו ומטעים (או למצער עלולים להטעות) באופן מהותי את התובע וכל אחד ואחד מיחיד הקבוצה המיוצגת.

4.2.6. למותר לציין, כי הפרת סעיף 2 לחוק כמפורט לעיל, מהווה, בין היתר, עוולה לפי פקודת הנזיקין בהתאם לסעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן, המורה כדלקמן:

**"31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג' או ד' כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]."**

4.3. **הנתבעת בפעולתה המתוארת לעיל עשתה דבר שיש בו ניצול מצוקתו של התובע, תוך ניצול בורותו ותוך הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו ועל כל אחד מיחיד הקבוצה בקשר עם השירות ותנאי האחריות נשוא המוצרים, הכול לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת, ובכך עברה על איסור ניצול מצוקת הצרכן הנקוב בסעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן**

4.3.1. סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן שכותרתו "איסור ניצול מצוקת צרכן", קובע כדלקמן:

**"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."**

4.3.2. המסכת העובדתית שפורטה בהרחבה במסגרת סעיף 3 לתביעה זו מצביעה בבירור, כי מעשי/מחדלי הנתבעת והמצגים נשוא הסכם הרכישה בקשר לתנאי האחריות והשירות נשוא המוצרים עלולים כדי ניצול מצוקת התובע בעת שנוקק לשירותי האחריות אותם ביקש לקבל הימנה וכן ניצול מצוקת כל אחד ואחד מיחיד הקבוצה המיוצגת.

4.3.3. למותר לציין, כי הפרת סעיף 3(ב) לחוק כמפורט לעיל, מהווה, בין היתר, עוולה לפי פקודת הנזיקין בהתאם לסעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן, המורה כדלקמן:

**"31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג' או ד' כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]."**

4.4. **הנתבעת עוולה ברשלנות, כמובנה בסעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]**

4.4.1. מעשיה ומחדליה של הנתבעת, כפי שמתואר בהרחבה לעיל, מקימים עילת תביעה כנגדה בגין עוולת רשלנות, כמובנה בסעיף 35 לפקודת הנזיקין, כדלקמן:

4.4.1.1. אין כל ספק שקיימות חובת זהירות מושגית וחובת זהירות קונקרטית בין הנתבעת לבין התובע.

4.4.1.2. בפעולותיה/או מחדליה המתוארים לעיל, הנתבעת הפרה את חובת הזהירות שחבה בה כלפי התובע בעת שזו הפנתה אותו לתחנות השירות מטעמה.

4.4.1.3 לתובע נגרמו נזקים לא ממוניים בדמות חוסר נוחות, עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיית הרצון עת אולץ לשלם כספים מעבר אלו שהתחייב בהם.

4.4.1.4 בהקשר זה יצוין, כי תפסיקה הרחיבה את גדרו המושג "נזק" והכילה בו את כל סוגי הנזק, בין פיסי ובין שאינו פיסי, בין ממוני ובין שאינו ממוני. ראו: ע"א 1081/00 אבנעל חברה להפצה בע"מ נ' מדינת ישראל, פ"ד נט(5) 193.

4.4.1.5 קרות הנזק לתובע הינו, לכל הפחות, בגדר "התרחשות צפויה" (אם לא למעלה מכך) בגין פעולותיה ו/או מחדליה של הנתבעת. בנוסף, קיימת זיקה מהותית וישירה בין דרך התנהלותה של הנתבעת לבין הנזק שנגרם לתובע. מעשיה/מחדליה של הנתבעת הינם בגדר חסיבה – ולכל הפחות אחת מהסיבות – לקרות הנזק, שבא באורח טבעי ובמהלכם הרגיל של הדברים.

**4.5 הנתבעת הפרה את הנראת סעיף 11 לחוק המכר, התשכ"ח-1968.**

4.5.1 הוראת סעיף 11 לחוק המכר קובעת לעניין אי התאמה, כדלקמן:

**"11. המוכר לא קיים את חיוביו, אם מסר -**

**(1) רק חלק מהממכר או כמות גדולה או קטנה מן המוסכם ;**

**(2) נכס שונה או נכס מסוג או תיאור שונה מן המוסכם ;**

**(3) נכס שאין בו האיכות או התכונות הדרושות לשימוש הרגיל או המסחרי או לנטרה מיוחדת המשתמעת מן ההסכם ;**

**(4) נכס שמבחינת סוגו, תיאורו, איכותו או תכונותיו אינו מתאים לדגם או לדוגמה שהוצגו לקונה, זולת אם הוצגו ללא קבלת אחריות להתאמה ;**

**(5) נכס שאינו מתאים מבחינה אחרת למה שהוסכם בין הצדדים".**

סי' 4 לחוק המכר קובע כי אף זכות הינה נכס בשינויים המחויבים. בעניינינו לתובע נמכרה "זכות" לקבל אחריות בגין חלקים תפקודיים בהם הגומייה נשוא התובענה. בעניינינו פרסמה הנתבעת במסגרת תעודת האחריות כי האחריות לא תחול אך לגבי חלקים קוסמטיים ואולם בפועל, גבתה הנתבעת מחיר גבוה בסך של 380 ₪ בכל ביקור אצל התובע וזאת בניגוד לתעודת האחריות. אי ההתאמה מתבטאת בהתחייבות מחד לאחריות לחלקים תפקודיים והתנערות מזו בפועל – אי התאמה המהווה פגיעה בזכות שהוקנתה לתובע.

יודגש, בעניינינו לא מתקיים הסייג הקבוע בהוראת סעיף 12 לחוק המכר, שכן התובע לא ידע ולא יכול היה לדעת על אי- התאמת הממכר/הזכות בעת גמירת החוזה. אי ההתאמה, נתגלתה לתובע רק מסי' שנים לאחר רכישת המוצר/ים וההתקשרות עם הנתבעת בהסכם הרכישה, עת היה זקוק לתיקון המוצר/ים, כפי שפורט בהרחבה בסעיף 3 לעיל.

4.5.2 סעיף 28 לחוק המכר, קובע כי התרופה העומדת לקונה בגין הפרה של מוכר חיוב כאמור בסעיף 11 לחוק, אשר לא תיקן את הדבר תוך זמן סביר לאחר שהקונה נתן לו הודעה על כך, ואין הקונה רוצה לתבוע את ביצוע החוזה או לחזור בו ממנו, יהיה זכאי הקונה לנכות מן המחיר את הסכום שבו פחת שווי הממכר עקב אי- ההתאמה לעומת שווי לפי החוזה.

4.5.3 לא זאת אף זאת, יצוין כי בהתאם להוראות חוק המכר הגישה הנהוגה כיום בשיטת המסחר הינה בבחינת **"יזוהר המוכר"** ולא בבחינת **"יזוהר הקונה"**. משכך, מוטלת האחריות לבדיקת התאמתו של המוצר על המוכר, בהתאם להתחייבויותיו. יפים לעניין זה, דבריו של בית המשפט המחוזי, כב' השופטת ד"ר דרורה פלפל, בפרשת מנורה, כמפורט כדלקמן:

"בעבר לא היה מוכר מחויב לגלות לקונה ליקויים או מגרעות במוצר או בשירות המוצע, על אף שאסור היה לו להוות את הקונה, בבחינת *caveat vendor* – ייזחר הקונה.

אולם הדבר השתנה. כיום ניתן לאמר שהכלל הוא בבחינת *caveat emptor* ייזחר המוכר. בענייננו חל עקרון הגילוי ותום הלב על מי חייב כל צד לחוזה הביטוח לגלות לצד האחר כל עובדה שיש בה כדי להשפיע על החלטתו, או לפחות על החלטת אדם סביר במצבו, אם להתקשר בחוזה אם לאו ובאילו תנאים."

4.5.4 אכן, לא יעלה על הדעת שהנתבעת תציג ללקוח תמונה אחת לפיה, קיימת אחריות על חלקי המכונה התפקודיים ובמועל תגבה בכל ביקור טכנאי סך של 380 ₪ בגין גומייה תפקודית, כפי שנוהגת הנתבעת בעניינינו. בקשר לעניין זה מקבלים דבריו של פרופ' סיני דויטש [שנכתבו טרם התקנת תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו-2006] בספרו דיני הגנת הצרכן, ההוצאה לאור של לשכת עורכי הדין, בע' 102, משנה תוקף, כמפורט כדלקמן:

"הקושי לגבי עסקאות צרכניות נובע משני התנאים האחרונים של "שוק מושלם": היכולת להשוות בין מוצרים שונים והתנחה בדבר קיום מידע מלא לצרכים כשיאפשר להם בחירה מודעת בין מוצרים מתחרים. החברה המודרנית כוללת מגוון עצום של מוצרים ושירותים לשימוש אישי וביתי. אין זה מעשי לצפות שהצרכן יהיה בעל ידע להעריך את המוצרים ולבחון את טיבם וערכם לפני הרכישה. משום כך אין זה סביר להטיל על הצרכנים את האחריות לבדוק את המוצרים לפני רכישתם ולהניח שיעשה כל שנדרש לקבלת החלטה רציונאלית לפני הרכישה. ניתן להגדיר את התנהגות הצרכנים בנסיבות אלו כאדישות רציונאלית. הפתרון של המשפט הפרטי המקנה לקונה זכות לבדיקה מוקדמת של הממכר, זכות שהיא גם חובה - שכן ניתן לטיעון כלפי הצרכן "מדוע לא בדקתי" - אינו מעשי לגבי מוצרי צריכה. הפתרון ההגיוני הוא להטיל על היצרן והמוכר להיות אחראים לטיבו של המוצר למשך זמן סביר אם מכוח החוק או בדרך של תעודת אחריות מחייבת. במדינות שונות הוסדר נושא האחריות למוצרים בחקיקה. בישראל טרם הוסדר הנושא של תעודת אחריות, למעט אחריות למוצרים מסוימים. הטלת חיובי התאמה על מוכרים יעילים אפילו מחוץ להקשר הצרכני. אין זה נכון להניח כי ניתוח כלכלי מוביל למסקנה של ייזחר הקונה. בדרך כלל, הרבה יותר יעיל שייזחר המוכר."

**4.6. הנתבעת עושה עושר ולא במשפט על חשבון התובע וכל אחד מחברי הקבוצה המיוצגת**

4.6.1 הנתבעת עושה עושר ולא במשפט על חשבון התובע וכל אחד מחברי הקבוצה המיוצגת.

4.6.2 על-פי הידוע לתובע בעשותה כמתואר לעיל, "מרוויחה" הנתבעת את סכום תיקון הגומייה שלא כדן מאת כל אחד מיחיד הקבוצה המיוצגת המוצעת שכן לולא היו משלמים את אותו הסכום יחיד הקבוצה, הרי שהנתבעת היא זו אשר הייתה צריכה להשלים /או לשאת /או לא לקבל לידיה סכום זה.

4.6.3 כך מתעשרת הנתבעת שלא כדן. בדרך זו הנתבעת מקבלת שלא על פי זכות שבדין נכס וטובת הנאה שבאו לה מאדם אחד ועל כן היא חייבת להשיב לאותו אדם אחר את "הזכייה", הכל לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.

**4.7. במעשיה/ מחדליה המתוארים הפרה הנתבעת את חובת תום הלב הקבועה בסעיפים 12 ו- 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973.**

4.7.1 סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973, קובע לעניין זה, כהאי לישנא:

**"בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום-לב, והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה".**

4.7.2 המסכת העובדתית שפורטה בהרחבה במסגרת סעיף 3 לתביעה זו מצביעה בבירור, כי במעשה/ מחדלי הנתבעת, לא קיימה הנתבעת את חובותיה החוזיות בתום לב לפיהן, תחול אחריות על חלקים ותפקודיים בהתאם לכתוב בתעודת האחריות. כבר נפסק זה מכבר ולא אחת בעניין חובת תום-הלב כי זו מהווה הוראת יסוד במשפט הישראלי. כבוד השופטת ע' ארבל, עמדה על כך בהרחבה בע"א 467/04 יתח ג' מפעל הפיס (לא פורסם), בע" 6, כדלקמן:

**"הוראה זו [הוראת סעיף 12 לחוק - א.ע.] - יחד עם אחותה הבכירה בדבר קיום בתום לב של חיוב הנובע מחוזה (ראו סעיף 39 לחוק, והרחבת החובה בסעיף 61(ב) לחוק) - מהווה הוראת יסוד במשפט הישראלי בכלל, ובמשפט הפרטי בפרט. היא משקפת דוקטרינה "מלכותית" (ראו בג"ץ 1683/93 יבין פלסט בע"מ נ' בית הדין הארצי לעבודה בירושלים, פ"ד מז(702) 708, 4). היא מהווה את ה"נשמה" של מערכת המשפט (ע"א 391/80 לסרסון נ' שיכון עובדים בע"מ, פ"ד לח (2) 237, 264. היא מציבה במני הפרט את החובה לנהוג ביושר ובהגינות (בג"ץ 59/80 שירותי תחבורה ציבוריים באר-שבע נ' בית הדין הארצי לעבודה, פ"ד לח (1) 828, 834. היא אינה מעמידה דרישת "חסידות" גבוהה; היא אינה דורשת כי הצדדים יהיו מלאכים זה לזה. היא באה למנוע מצב שבו אדם לאדם זאב. היא מבקשת להנהיג מסגרת נורמטיבית שבה אדם לאדם - אדם" (כב' הנשיא א' ברק בע"א 6370/00 קל בנין בע"מ נ' ע.ר.מ. רעננה לבניה וחשכרה, פ"ד נו(3) 289).**

4.7.3 אין ספק. לו הייתה נוהגת הנתבעת בעניין בתום-לב לא הייתה מביאה היא למצב בו ייפגעו חברי הקבוצה הייצוגית המוצעת באופן בו נפגעו אלה נוכח התנהלותה.

**5. חקיימות התנאים לאישור התובענה כתובענה ייצוגית**

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר תובענה זו כתובענה ייצוגית, לפי חוק תובענות ייצוגיות. להלן נראה כי תובענה זו ממלאת את כל התנאים הדרושים לצורך אישורה כייצוגית.

**5.1. התובענה דגן נכללת בגדר סוגי התביעות המפורטים בתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, ולתובע עילת תביעה אישית (סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות)**

5.1.1 על-פי סעיף 3 לחוק תובענות ייצוגיות, **"לא תוגש תובענה אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה או בעניין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית".**

5.1.2 על-פי סעיף 3(א)1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, ניתן להגיש תובענה ייצוגית **"נגד עוסק, בהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו". "עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן כ"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".**

5.1.3 אין ספק, כי הנתבעת נכנסת בגדרה של הגדרת "עוסק", שכן היא מוכרת מוצרי חשמל ונותנת שירות דרך עיסוק. התובע וחברי הקבוצה המיוצגת המוצעת הנם לקוחות אשר התקשרו בעסקה עם הנתבעת ו/או מי מטעמה.

5.1.4 בנוסף, וכפי שפורט בתביעה דנא לעיל, לתובע עילת תביעה אישית כנגד הנתבעת בגין שתי קריאות שירות אותן ביצע בפועל תוך קיפוח זכויותיו המהותיות ביותר על-ידי הנתבעת ו/או מי מטעמה.

**5.2. התביעה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה המיוצגת המוצעת (סעיפים 4(א) ו- 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות)**

5.2.1 בהתאם לדרישה הקבועה בסעיף 8(א)1 לחוק תובענות ייצוגיות על התובע להוכיח כי עילות התביעה כנגד הנתבעת, בשל הנזק אשר נגרם לכל אחד מיחיד הקבוצה המיוצגת המוצעת משותפות לכלל חברי הקבוצה המיוצגת. כמו גם, כי עילות תביעה אלו מבוססות על אותן עובדות שהתובע טוען לקיומן, וכי יש אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת הקבוצה.

5.2.2. יודגש, ההלכה הפסוקה מורה שלא נדרשת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה, העובדתיות והמשפטיות. דרישה כזו תסכל את תכלית התובענה הייצוגית ותהפוך את השימוש בה לבלתי אפשרי. לפיכך אומצה הגישה לפיה די בכך שהשאלות העיקריות העומדות במוקד הדיון, משותפות לחברי הקבוצה.

ראו: רע"א 8332/96 שמש נ' דן וייכרט ואח', פ"ד נה (5) 276, 296; רע"א 4556/94 טצת ואח' נ' זילברשץ, פ"ד מט (5) 774, 788 (להלן – "פרשת טצת").

5.2.3. התובע עומד בתנאי זה. בענייננו, השאלות העובדתיות והמשפטיות הניצבות בבסיס התביעה הינן משותפות, לכל חברי הקבוצה המיוצגת:

5.2.3.1. הוראות הדין הרלבנטיות לתביעה חלות ביחסים שבין הנתבעת לבין כלל חברי הקבוצה, ומשכך השאלה אם הנתבעת הפרה את הוראות הדין והסכם הרכישה משותפת לכלל חברי הקבוצה.

5.2.3.2. הסעד לו זכאי כל הנמנה על קבוצת התובעים זהה אף הוא. פיצוי בגובה הסך של 380 ₪ אשר נגבה בפועל בניגוד להסכם ולדין. נזק זה יחושב בדרך אריתמטית פשוטה ובאופן זהה ביחס לכל חברי הקבוצה. בעניין זה נקבע כי: "די בכך שהיסוד המשותף מהווה מרכיב מהותי בהתדיינות. עד כמה שיש לאחד מהקבוצה עניין שהוא מיוחד לו – כגון נזק מיוחד – ניתן לבררו בשלב האינדיבידואלי, אשר יבוא לאחד סיום השלב הקבוצתי, ולאחר שנקבעה בו שאלת האחריות של הנתבעים..." [ראו: פרשת טצת, ע' 788].

להמחשת טענותיו אף צירף התובע חשבונית של מכר אשר נפגע באופן זהה לזה שבו נפגע הוא על-ידי הנתבעת.

5.2.3.3. כל אחד מיחיד הקבוצה נפגע מתפרות הוראות הדין וההסכם על-ידי הנתבעת בנסיבות דומות, אם לא זהות. בתביעה זו תתבררנה, בין השאר, השאלות הבאות: האם הנתבעת הפרה את הסכם הרכישה; האם הנתבעת רשאית לגבות סך של 380 ₪ מבין כל אחד מחברי הקבוצה המיוצגת, על אף שקבעה בהסכם הרכישה כי לא יחויבו בגין חלק תפקודי; האם הפרה הנתבעת את הוראות חוק הגנת הצרכן באשר לאיסור ההטעיה בעניין זה, ובאשר לאיסור ניצול מצוקת צרכן. במסגרת התביעה יתברר האם עוולה הנתבעת כנגד יחיד הקבוצה המיוצגת המוצעת.

בתביעה זו יתברר האם הפרה הנתבעת את חובת תום הלב המוטלת עליה וכן האם במעשיה יש לראות בנתבעת כמי שעשתה עושר ולא במשפט על גב חברי הקבוצה.

5.2.4. הנה כי כן, ברור כי היסודות המשותפים לתובע וליתר חברי הקבוצה מהווים המרכיב העיקרי (ואף הבלעדי) בהתדיינות זו. המערכת העובדתית והמשפטית עליה מבוססת התביעה משותפת לתובע ולכל קבוצת התובעים. על כן, ברור כי שאלות משותפות של עובדה ומשפט, המשותפות לקבוצה, יוכרעו לטובתה.

### 5.3. קיימת אפשרות סבירה שהתביעה תוכרע לטובת חברי הקבוצה (סעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות)

5.3.1. התובענה מבוססת על הוראות חוק מפורשות ועל הפרת הסכם ברורה ביותר. התובענה נתמכת בראיות אשר מאששות את טענות התובע. ההלכה הפסוקה מורה כי התובע להכיר בתובענה כייצוגית להראות כי סיכויי הצלחת תובענתו סבירים [ראו: ע"א 2697/95 מגן וקשת בע"מ נ' טממו בע"מ, פ"ד נא(2) 312].

5.3.2. במסכת העובדתית והמשפטית אשר פורטה דלעיל, ברור כי קיימת אפשרות סבירה, אם לא למעלה מכך, שהתביעה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.



5.4 תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין (סעיף 8א(2) לחוק תובענות ייצוגיות)

5.4.1 כמפורט לעיל בהרחבה, התובע ניסה פעמים רבות להסדיר עניינו באופן אישי ואולם הדבר לא צלח בידו. התובע ניסה פעם אחר פעם להניא את התובעת ואת שנשלתו מטעמה ליתן לו שירות שלא לפגוע בזכויותיו ושלא להפר את הסכם ההתקשרות שנכרת למולו- וזאת ללא הועיל.

5.4.2 בנסיבות עניין דנן, ולאור הנסיבות המפורטות לעיל, אין ספק, כי הדרך העדיפה לבירור המחלוקת בענייננו הינה במסגרת של תובענה ייצוגית:

5.4.2.1 קבוצת לקוחות אשר רכשו מוצרי חשמל המיובאים על ידי הנתבעת במשך 7 השנים האחרונות וקיבלו (או היו זכאים לקבל) תעודות אחריות מאת הנתבעת בגין הרכישה, הינה עצומה ומונה עשרות (אם לא מאות) אלפים של צרכנים.

5.4.2.2 התובענה אינה מצריכה בירור פרטי בדבר נסיבותיו של כל תובע ותובע, שכן הפרת הוראות ההסכם והחיקוק הרלבנטיות על ידי המשיבות, מהווה בהכרח הפרה כלפי כל אחד מחברי הקבוצה. יתרה מכך, הנוק בגין ההפרה יחושב בדרך אריתמטית פשוטה ובאופן זהה ביחס לכל חברי הקבוצה. מכאן, שבכל חקשור בחוק זה, אף לעניין חנוק, לא תצריך התביעה בירורים פרטיים כלשהם.

5.4.2.3 זהותם של חברי הקבוצה הפוטנציאליים אינה ידועה בשלב הגשת התביעה, ואין אפשרות מעשית לאתרם ולצרפם למסגרת של תובענה רגילה.

5.4.2.4 העילות המשותפות לחברי הקבוצה כנגד הנתבעת יוכרעו בחליף אחד, כך שבתי המשפט לא יידרשו לדון באותם עניינים מספר פעמים, כמספר חברי הקבוצה שיגישו תביעות נפרדות כנגד המשיבות.

5.4.2.5 אי-הכרה בתובענה כייצוגית עלול לגרור מצב של ריבוי התדיינות באותם עניינים, אשר יסב עלויות מיותרות למערכת המשפט כולה, יגרור עומס מיותר על מערכת המשפט, העמוסה בלאו הכי, ויביא לפסיקות שונות ואף סותרות.

5.4.2.6 על-פי סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות, אחת ממטרות החליף הייצוגי הנה אכיפת שלטון החוק על מוסדות וגופים אימתניים אשר ידו של "האזרח הקטן" אינה יכולה להם. המקרה דנן הנו מקרה קלאסי להגשמת מטרה נעלה זו באמצעות מכשיר התביעה הייצוגית. בהקשר זה יפים דבריה של כבי השופטת פלפל בעניין ת.א. 1980/04 (בש"א 15365/04) פרמינגר נ' כלל חברה לביטוח בע"מ (התפרסם ביום 12.07.2007), כדלקמן:

**"התובענה הייצוגית היא כלי רב עוצמה חמממש את מטרותיו: היא מסייעת למימוש זכות הגישה לבתי המשפט ע"י כך שקיימת אחידות בכללי התובענות הייצוגיות, ההגנות על זכויות הפרט משתכללות, ובנוסף, זהו גם כלי לאכיפת הדין ולהרתעה מפני הפרתו; התובענה הייצוגית מעניקה מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין ותורמת לניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות. השופטת ט' שטרסברג כהן ברע"א 3126/00 מדינת ישראל נ' א.ש.ת. ניהול פרויקטים וכוח אדם בע"מ, (פ"ד נו (3) 220) (לחלן: "עניין א.ש.ת.") קובעת:**

**"לתובענה הייצוגית השלכות כלכליות וחברתיות משמעותיות. היא נועדה לאפשר לאדם אחד או לקבוצת אנשים שנזקו של כל אחד מהם קטן יחסית, לתבוע בשם כל הנפגעים האנונימיים שסכום תביעתם הכולל גבוה ביותר נוכח ריבוי מספרם. בכך**

מגנה היא על אינטרס היחיד שנפגע ושאינו מגיש תביעה בשל הטרחה וההוצאות הכרוכות בכך".

חוק התובענות הייצוגיות מבטא מגמה מוצהרת, המעניקה פתרון פה לגיזוק הקטן, לממש את זכויותיו. תחום שזכה להרחבת עילות התביעה הוא התחום הצרכני... נתבעים אלה מטבע הדברים מתקשרים עם מספר עצום של לקוחות שלכל אחד מהם נגרם בד"כ נזק קטן יחסית. מספר התובעים הגבוה והנזק המועט יחסית שנגרם להם, מונעים הגשת תביעות עצמאיות ואינדיבידואליות, ומצדיקים את השימוש במנגנון התובענה הייצוגית. אין מחלוקת כי אחת ממטרותיה של התובענה הייצוגית היא לאפשר לאותן "תביעות קטנות" שעלולות להימחק על הסף בבתי המשפט בהיותן De Minimis להתנהל בבתי המשפט. כמו כן, תובעים רבים יעדיפו לעיתים שלא לתבוע בשל הסכומים הנמוכים וכן יהיו כאלה שלא ירצו להתמודד עם תביעות בבית המשפט ולהשקיע בניחולן את המשאבים הדרושים".

5.4.3.

אשר לגובה הנזק הנגרם לכל אחד מיחיד הקבוצה נבחר כי נזק זה הינו קטן באופן יחסי (380-ש). ברי, כי סכום נזק זה לא יגרום למי מיחיד הקבוצה לממש את זכותו לפנות לערכאות בקשר עם חיוב התבעת לשלם לו את מלוא הנזק שנגרם לו עקב הפרת הסכם הרכישה. דווקא בגלל שסכום זה קטן הנזק שנגרם לכל אחד מבין חברי הקבוצה המיוצגת לא יביא אותו לנקוט הליכים באופן עצמאי, אם בשל חוסר כדאיות כלכלית לנוכח החפרש (הקטן יחסית) המסתכם בסך של 380 ש"ח לכל החלפת גומייה, ואם בשל העדר מוטיבציה לפתוח בהליך ארוך ומייגע מול גוף רב עוצמה המוחזק בשרשור על ידי החברה הציבורית קרוץ ישראל. יפים לעניין זה, דבריו של בית המשפט העליון, כבי השופט שטרסברג כהן, בע"א 1977/97 יוסף ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פד"י (ה) 4, 584, 598, כמפורט כדלקמן:

"מכשיר התובענה הייצוגית נועד להבטיח אכיפה יעילה של הנורמות הקבועות בחוק ולהרתיע את העוסקים, בעלי היתרון הכלכלי, מכל ניסיון לנצל לרעה את תמימותו של הצרכן, את חולשתו בעימות שבין השניים ואת חוסר הכדאיות הטמונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים, בשל הנזקים הנגרמים כתוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדין לעוסק."

וראה בנוסף דברי של כבי השופט שטרסברג-כהן (פסקה 11 לפסק דינה) בע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ ואח' נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ ואח', פ"ד נא (2) 312, כמפורט כדלקמן:

"התובענה הייצוגית היא הליך יוצא-דופן, החורג מהתלם הרגיל של בירור מחלוקות בבית-המשפט. חריגה זו יכול שתביא לקיפוח זכויותיהם של תובעים, של נתבעים או של שניהם (ת"א (י-ט) 545/91, המ' 1488/91 עטייה ואח' נ' עיריית ירושלים [4], עמ' 457).  
לתובענה הייצוגית משמעות כלכלית וחברתית גדולה ביותר. היא נועדה לאפשר לאדם אחד או לקבוצת אנשים, שנוזקו של כל אחד מהם קטן יחסית, לתבוע בשם כל הנפגעים האנונימיים שסכום תביעתם הכולל גבוה ביותר נוכח דיבוי מספרם.

פסק-הדין בתובענה כזו מהווה מעשה-בית-דין לגבי הנמנים עם הקבוצה, (שאינם מודיעים על אי-רצונם להיכלל בה). יש בה כדי להגן על אינטרס היחיד שנפגע ואינו טורח להגיש תביעה; יש בה אינטרס ציבורי לאכיפת הוראות החוק שבגדו באה התובענה הייצוגית, יש לה ערך מרתיע מפני הפרת החוק"

וראה גם דבריו של בית המשפט העליון בע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי המנוח **משה שמש ז"ל** (טרם פורסם), פסקה 9 לפסק דינה של כבוד הנשיאה, השופטת די' ביניש, מיום 7.6.2007, כמפורט, כדלקמן:

**"התובעה הייצוגית נועדה לשרת את אינטרס הפרט על-ידי מתן תרופה לנוקו. היא נועדה להקנות סעד לחברי הקבוצה התובעת. הפיצוי חספי נועד, בין השאר, למנוע התעשרות בלתי מוצדקת של גופים כלכליים גדולים על חשבון היחידים, שאלמלא מכשיר התובעה הייצוגית אינם טורחים לתבוע את זכויותיהם. יחד עם זאת, יש לזכור כי כלי התובעה הייצוגית נועד בראש וראשונה לאותם מקרים בהם הנוק שנגרם לפרט אינו מצדיק מבחינה כלכלית פנייה לבית המשפט בהליך אינדיבידואלי לשם קבלת סעד (י' גרוס, חוק החברות החדש (מחזורת שלישית, 2003) 256; לחקן - גרוס). מדובר לרוב במצב שבו נוקו של כל תובע יחיד קטן יחסית, ולכן ככלל לא הייתה כדאיות בהגשת תביעה אינדיבידואלית, בשל הטרחה ומהוצאות הכרוכות בכך. במצבים אלה, מנקודת מבטו של התובע היחיד המיוצג בהליך, הסעד אינו משמעותי בהכרח. במצב דברים זה, משקלו של אינטרס הפרט בפיצוי על נוקו עשוי להיות נמוך בהשוואה למשקלו של אינטרס זה בתביעות אינדיבידואליות. מרכז הכובד הוא באינטרס הציבורי, החותר להרתיע גופים כלכליים מפני הפרת החוק והתובע לקדם אכיפתן של נורמות התנהגות ראויות."**

- 5.4.4. גישה זו לא מותירה כל מקום לספק בענייננו. תובעה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.
- 5.4.5. יוצא אפוא, כי ללא בירור התובעה בדרך זו לא תתברר המחלוקת בכלל.
- 5.5. **קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת (סעיף 8(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות)**
- 5.5.1. התובע נכון ומסוגל להשקיע ממרצו, מזמנו ומכספו על מנת לייצג את עניינם של אחרים כמותו, שייתכן שחסרים להם המשאבים הדרושים לצורך עמידה על זכויותיהם.
- 5.5.2. התובע, באמצעות בא כוחו, השקיע מאמצים באיסוף המידע ואיתור מירב החומר והנתונים העובדתיים, ככל שניתן היה בנסיבות העניין ובדק את האספקטים המשפטיים והעובדתיים על מנת להעמיד בפני בית המשפט הנכבד מסכת מסודרת של עובדות וטיעונים, הידבר דבור על אופניו.
- 5.5.3. הצלחת הקבוצה היא הצלחת התובע, ואין כל ניגוד עניינים בין האינטרסים של התובע ובין האינטרסים של שאר חברי הקבוצה.
- 5.6. **קיים יסוד סביר להניח, ואף למעלה מכך, כי עניינם של כלל חברי הקבוצה במסגרת תובענה זנא ייוצג וינוהל בתום לב (סעיף 8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות)**
- 5.6.1. מטרת התובענה הינה לתקן עוול שנגרם לתובע ולשאר חברי הקבוצה המיוצגת ולהשיב להם את הסכומים שנגבו מהם שלא כדין.
- 5.6.2. התובענה זנא מבוססת על עילה אמיתית ורצינית, שעשויה להביא תועלת של ממש לכל חברי הקבוצה, ואינה מכוונת להשיג מטרה אישית של התובע, שאינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי הקבוצה.
- 5.6.3. התובענה מבוססת על שאיפה כנה לאכיפת הדין ופיצוי הניזוקים בגין הפרות הדין על-ידי המשיבות.
- 5.6.4. התובע מאמין בתום לב ברצינות התובענה ובכנות סיכווייה להתקבל.
- 5.6.5. סיכוויי הצלחתה של התובענה גבוהים ביותר, הואיל והיא מבוססת על עובדות מוצקות, ונראה כי גם בכך יש בכדי לבסס את תום ליבו של התובע.

## 6. הסעדים המבוקשים

- 6.1. מעשי התבעות ומחלליה הסבו לתובע נזק – תשלום בגין החלפת הגומיות. משכך, הנוק שנגרם לתובע בגין הקריאה הראשונה הינו 380 ₪ ובגין הקריאה השניה הנוק הינו 380 ₪.

6.2 התובע זכאי לסעד האמור מכוח כל אחת ואחת מן העילות שפורטו בהרחבה לעיל, קל וחומר מכוח משקלן המצטבר.

6.3 סעיף 4 (ב) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי **“לעניין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק – (1) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א) (1) – די בכך שהתובע יראה כי לכאורה נגרם לו נזק”**. יוצא, אפוא, כי במסגרת בקשה לאשר תביעה כייצוגית אין חובה לכמת הנזק ולהציגו במדויק. כך גם נפסק בת.א. 2033/00 בש”א 12904/00 שגיב נ’ בנק לאומי, תק- מח 2003 (4) 1249, כדלקמן:

**“אין לו צורך, לתובע ייצוגי, בשלב הדיון בבקשתו, להציג או לפרט את השיעור המדוייק של הנזק ושיעורו, כפי שנדרש, בדרך כלל, מתובע, המבסס תביעתו על עילת תביעה נזיקית או חוזית רגילה (שאינה ייצוגית). המחוקק היה ער לקשיים שיעמדו בפני התובע הייצוגי, בשלב הראשון של ההליכים המשפטיים, היינו בשלב הדיונים לאישור התביעה כייצוגית, ועל כן נמנע הוא במפורש ובמודגש מדרישת הפרוט של מרכיבי הנזק ושעורם, כפי שהוא דורש בדרך כלל, בתובענות כספיות רגילות...”**

...

**התובע “הראה” קיומו של נזק אישי כתוצאה ממעשי החטעה. אין מוטלת עליו החובה להראות או להוכיח, בשלב הדיון בבקשה לאישור התובענות כייצוגיות, את שיעור הנזק והיקמו ואין עליו לכמתו, אלא “די בכך” שיראה כי נגרם לו נזק...”**

המסכת העובדתית והמשפטית אשר הוצגה במסגרת תביעה זו מראה כי התובע עומד בדרישה זו על נקלה.

6.4 בהתאם לנתונים מאתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה עולה כי היקף השוק של מכשירי החשמל (הלבנים) המיובאים הינו משמעותי ביותר. מדי שנה בשנה מיובאים לישראל כ- 200,000 מקררים ומקפיאים, כ- 60,000 מדיחי כלים וכ- 60,000 מכונות לייבוש כביסה, וכ- מאתיים אלף מכונות כביסה!!! היקף הפגיעה האפשרית הינו עצום לו ינהגו בדרך דומה שאר היבואנים ומפיצי מכשירי החשמל בדרך דומה לזו שנוהגת הנתבעת. ראוי כי בית המשפט הנכבד יושיט ידו למתן הסעד המבוקש להבעת עמדתו כנגד עניין זה.

העתק דו"ח אספקה של מוצרים בני קיימא לשוק המקומי מאת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מצורף כנספח לתביעה זו ומסומן **“13”**.

נוכח העובדה, כי הנתבעת הינה חברה פרטית אשר נתונה אינם מתפרסמים בציבור לא ניתן לאתר נתונים מהימנים לגבי היקף המיוצרים המיובאים ונמכרים על ידה בישראל כמו גם לגבי כמות הגומיות שהוחלפו במסגרת תעודת האחריות מדי שנה בשנה נשוא המוצרים שנרכשו אודות חברי הקבוצה המיוצגת ובהתאם לכך לערוך חישוב מדויק של הנזק אשר נגרם לקבוצה המיוצגת.

יודגש, כי בניסיונותיו (הרבים) של התובע לתור אחר נתונים מהימנים אודות הערכת הנזק כאמור, בתן התובע, בין השאר, את הדוחות התקופתיים לשנת 2006 של החברות המתחרות (הציבוריות): חברת ראלקו סוכנויות בע"מ (דו"ח תקופתי מיום 14.03.2007) וחברת ברימאג' דיגיטל איגי בע"מ. ואולם דוחות אלו לא שפכו אור בעניין זה.

בנוסף בתן התובע את הדו"ח התקופתי לשנת 2006 של חברת קרדן ישראל בע"מ (להלן – **“קרדן”**). קרדן הינה חברה ציבורית אשר עוסקת, בין השאר, באמצעות אס. אף. די. אי בע"מ (להלן – **“SFDI”**) בפעילות יבוא ושיווק של מגוון מוצרי חשמל. SFDI מחזיקה ב- 70% ממניות הנתבעת אשר כפי שפורסם בדו"ח התקופתי לשנת 2006 מאת קרדן עוסקת הנתבעת **“ביבוא ושיווק של מוצרי חשמל לבית (קו לבן וקו חום) בעוקר מתוצרת BAUKNECHT ו- WHIRLPOOL...”**. ואולם נוכח העובדה כי SFDI אינה חברה מהותית של קרדן ישראל לא ניתן לקבל נתונים אודותיה באמצעות דו"ח זה.

העתק העמודים הרלוונטיים מהדו"ח התקופתי של קרדן ישראל בע"מ מצורף כנספח לתביעה זו ומסומן **“14”**.

6.5. בנסיבות אלו, ערך התובע בירורים נוספים אודות אומדן גס ומצומצם ביותר של שיעור החלפת הגומיות במסגרת תעודת האחריות ביחס לכמות קריאות שירות במחוזות השונים ברחבי הארץ במהלך שבע השנים האחרונות. הדעת נותנת כי מדובר בסך של 26,334,000 ₪ וזאת בהתאם למכפלת הערכים בהתאם לחישוב לקולא המפורט כדלקמן:

- 7 השנים האחרונות בהן פועלת החברה ומשווקת את המוצרים תוך מתן האחריות האמורה; **כפול-**
- 12 חודשים בשנה אחת; **כפול-**
- 22 ימי עבודה בחודש אחד. יודגש, כי מספר זה הינו נמוך יחסית לאור העובדה כי טכנאי שירות עובדים גם בלמי שישי בשבוע; **כפול-**
- 5 מוקדי שירות עיקריים ברחבי הארץ [מחוז מרכז (בראשון לציון), מחוז ירושלים, מחוז חיפה, מחוז באר שבע, טבריה ואילת (שתי ערים אלו חושבו כמחוז אחד)]; **כפול-**
- 0.5 החלפת גומייה על ידי טכנאי במסגרת תעודת האחריות (גומייה אחת בשני ימי עבודה – מתוך כעשרים קריאות). יצוין, כי בנסיבות שתוארו במסגרת תביעה זו דובר בשתי קריאות שירות **שבשתייהן** נאלץ התובע לשאת בעלות החלפת הגומייה. גם בקריאת השירות היחידה אודות מר פאקטר, מכרו של התובע, נאלץ מר פאקטר לשלם סך של 380 ₪ בגין עלות החלפת הגומייה. **כפול-**
- 15 טכנאים בכל מוקד שירות בממוצע. יודגש, כי מבירור שערך התובע עולה כי במחוז ירושלים ישנם לפחות 10 טכנאים פעילים. ברי, כי במחוז מרכז, חיפה, באר שבע יש לשרת מספר רב יותר של צרכנים ומשכך אך סביר הדבר כי ישנם כנמצא למעלה מ- 15 טכנאים במוקדים אלה; **כפול-**
- 380 ₪ המהווים את הסך הנגבה (בניגוד גמור להסכם הרכישה) מכל אחד ואחד מיחיד הקבוצה המיוצגת בגין החלפת הגומייה במסגרת תעודת האחריות; **כפול-**

6.6. הנתבעת הינה, כאמור, חברה פרטית אשר נתונה אינם מתפרסמים בציבור. נוכח עובדה זו ייתכן באופן סביר לחלוטין, כי סכום התביעה אינו מדויק.

6.7. משכך, מבוקש בזאת מבית המשפט הנכבד להורות לנתבעת להמציא לידי התובע את כל המסמכים המפורטים ברישא לתביעה זו. עם קבלת המסמכים האמורים לידי התובע שומר התובע על זכותו לשנות את סכום התביעה נשוא תביעה זו בהתאם למסמכים.

6.8. לחילופין וככל שקיים קושי לעמוד על נזק האישי של כל תובע ותובע, יתבקש בית המשפט הנכבד לעשות שימוש בסמכותו על-פי סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, ולהורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה.

**7. סיכום, וסוף דבר**

7.1. לאור כל האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר לתביעה ולהעניק לתובע ולחברי הקבוצה המיוצגת את הסעדים המבוקשים, ולחייב את הנתבעת בחוצאותיו של התובע ובשכר טרחת עורך דין.

7.2. התביעה מצויה בתחום סמכותו העניינית של בית המשפט הנכבד לאור סכום התביעה, ובסמכותו המקומית, לאור מקום ביצוען של ההפרות המפורטות בכתב תביעה זה ולאור מקום מושבה של הנתבעת.

  
 אמיתי אביעד, עו"ד  
 אביעד, איטח ושות', משרד עורכי דין  
 ב"כ התובע

תל אביב, היום 30 לחודש אוקטובר, 2007