



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 19857-11-24 סופר נ' אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

לפני כבוד השופט עדי הדר

המבקש: אורי סופר

נגד

המשיבה: אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

החלטה

לפני ביהמ"ש בקשה לאישור תובענה כייצוגית, בין היתר, בגין הטענה שהמשיבה מפרה את החובה להשיב ללקוחות בעת ביטול עסקה את דמי המשלוח ששולמו על ידיהם.

הגשת כתבי טענות

1. המבקש הגיש בתאריך 10.11.24 בקשה לאישור תובענה כייצוגית בה טען שהמשיבה מבצעת מספר עוולות, במסגרת עסקאות "מכר מרחוק" ומפרה כעניין של מדיניות ובאופן נרחב את החובה להשיב ללקוחות בעת ביטול עסקה את דמי המשלוח ששולמו על ידיהם (או סכום עודף שנגבה); עוד טען, שהמשיבה מפרה את הוראות הדין בכל הקשור לגילוי המידע אותו היא נדרשת לגלות ללקוחותיה, במסגרת עסקאות "מכר מרחוק" לרבות אי גילוי הדרכים לביטול עסקת "מכר מרחוק"; וכן מפרה את חובתה ליתן ללקוחות את האפשרות לבטל עסקת "מכר מרחוק" באמצעים שנקבעו בדין, וביניהם, קישור ייעודי בדף הראשי של האתר שלה במרשתת. בעשותה כן, טען, המשיבה מפרה את הוראות הדין, מחסירה מידע חשוב מהלקוחות ומתעשרת שלא כדין. המבקש ביקש להגדיר שלוש קבוצות מיוצגות במאוחד, בשמן מוגשת התובעת הייצוגית, כך:

תת קבוצה א' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ביטל את העסקה (לרבות החלפה/החזרה של מוצר), ולא קיבל את מלוא הסכום המגיע לו לפי החוק (סכום העסקה הכולל בניכוי 5% או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם), במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

תת קבוצה ב' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ולא קיבל את הגילוי הנדרש כדין, במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית"



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 19857-11-24 סופר נ' אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

תת קבוצה ג' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת "עסקת מכר מרחוק", ולא ניתנה לו האפשרות לבטל את העסקה בהתאם לדרכים שנקבעו בהוראות חוק הגנת הצרכן, וזאת בין היתר, גם באמצעות קישור ייעודי בדף הראשי של אתר האינטרנט של המשיבה".

2. המשיבה הגישה בתאריך 27.2.25 תשובה לבקשה בה טענה כי היא מלווה בחברה חיצונית שסייעה לה בהקמת האתר שלה במרשתת ובהתאמתו להוראות הדין ועשתה כל שביכולתה על מנת שהאתר יהיה נגיש ללקוחותיה, יבטיח שקיפות מלאה ומתן מידע מלא לצרכנים. יחד עם זאת, טענה, ובשים לב למורכבותו האדירה של החוק להגנת הצרכן, על תתי סעיפיו השונים, במהלך הדרך התעורר הצורך לבצע התאמות ותיקונים באתר שלה וכך נעשה. עוד טענה, כי היא דאגה לציין באתר שלה את כל הדרכים לביטול עסקה על פי דין, אולם בעקבות פניית המבקש, התחוויר לה כי אחת מן הדרכים לביטול עסקה – קישור ייעודי - אינה מופיעה באתר בהתאם לדין ועל כן פעלה להסדיר זאת. לעניין השבת דמי המשלוח בעת ביטול עסקה, היא טענה שסברה במהלך השנים, כי במקרה שבו מבקש הלקוח לבטל עסקה כוללת, מחמת טעמו האישי ותו לא, ולא מחמת פגם או אי התאמה, היא לא מחויבת בהשבת דמי המשלוח, שהרי נשאה בעלות זו כדי לספק את המוצרים לבית הלקוח והטעם לביטול העסקה אינו טמון בה. אלא שבעקבות פניית המבקש, טענה, התחוויר לה כי על אף העיוות המובהק, והנזק שנגרם לעוסק, זהו המצב. עוד טענה שהבינה, כי במקרים בהם מבקש הלקוח לבטל את העסקה כולה מחמת אי שביעות רצון, יש לאפשר זאת תוך השבה של דמי המשלוח, ובניכוי 5% משווי העסקה כולה (כולל דמי המשלוח) או 100 ₪, לפי הנמוך מבין השניים וכך היא פועלת כיום. עוד טענה, שהיא תיקנה את הטעון תיקון וגם הבהירה זאת במדיניות ההחזרות המפורטת באתר. עוד טענה שאינה חולקת על הטעות שנפלה אצלה בהבנת הדין ועל כך שיש להשיב את הסך הזעום שנגבה בטעות.

3. הצדדים הגישו בתאריך 5.3.25 בקשה בהסכמה ולפיה ביהמ"ש יכריע בבקשה על סמך כתבי הטענות ולחילופין על הגשת סיכומים. בו ביום, ביהמ"ש קבע כי לאור האמור בסעיף 3 לבקשה המוסכמת, ולפיו בתשובתה המשיבה מודה בהפרות השונות כפי שצוינו בבקשת האישור, הצדדים ישקלו הצעה לפיה המשיבה תסכים לאישור הבקשה וביהמ"ש ישהה מתן החלטה לצורך מיצוי מו"מ. הצדדים הגישו בתאריך 6.3.25 עמדותיהם. המשיבה הסכימה למתן אישור לקבלת הבקשה והודיעה כי אין צורך במתן החלטה מפורטת. המבקש הסכים גם כן להצעת ביהמ"ש, אך ביקש שביהמ"ש ייתן החלטה מפורטת בבקשת האישור.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 19857-11-24 סופר נ' אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

4. ביהמ"ש קבע בתאריך 7.3.25 כי הוא מאשר את הסכמת הצדדים לפיה הוא מאשר את התובענה כייצוגית אך משהה החלטה מפורטת בה עליו להגדיר הקבוצה, העילות ומתן הוראות להמשך שמיעת ההליך עד לאחר מיצוי הליך מו"מ בין הצדדים. מאחר והצדדים לא הצליחו להגיע להסכמות, ביהמ"ש מפרט כעת ההחלטה בה אישר התובענה כייצוגית ונותן הוראות לגבי המשך ניהול ההליך.

דיון והכרעה

5. כאמור לעיל, המשיבה הסכימה לבקשה לאישור התובענה כייצוגית, ומשכך אין צורך לנמק הטעמים לקבלת הבקשה ומכאן שיש אפשרות סבירה שהטענה כי המשיבה לא השיבה דמי משלוח בעת ביטול עסקה ולא גילתה כנדרש המידע שעליה לגלות ללקוחותיה, תוכרע לטובת הקבוצה כנדרש בסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "**חוק תובענות ייצוגיות**").

6. ביהמ"ש שב ומקבל בקשת האישור ונותן הוראות ביחס להמשך ההליך, כלהלן:

7. עילות התובענה הן כלהלן:

- הפרת הוראות סעיפים 14ג, 14ה, 14ז ו-14ט לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"), וכן הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין, ו/או עשיית עושר ולא במשפט כמובנה בחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979 (להלן: "**חוק עשיית עושר ולא במשפט**"), ו/או הפרה של חובת תום הלב הקבועה בסעיף 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973, ו/או התרשלות לפי סעיפים 35, 36 ו-41 לפקודת הנזיקין.

8. הקבוצה התובעת תכלול את תת הקבוצות שלהלן:

- **תת קבוצה א' -**

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ביטל את העסקה (לרבות החלפה/החזרה של מוצר), ולא קיבל את מלוא הסכום המגיע לו לפי החוק (סכום העסקה הכולל בניכוי 5% או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם), במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

- **תת קבוצה ב' -**

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ולא קיבל את הגילוי הנדרש כדון, במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 19857-11-24 סופר נ' אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

- תת קבוצה ג' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת "עסקת מכר מרחוק", ולא ניתנה לו האפשרות לבטל את העסקה בהתאם לדרכים שנקבעו בהוראות חוק הגנת הצרכן, וזאת בין היתר, גם באמצעות קישור ייעודי בדף הראשי של אתר האינטרנט של המשיבה".

9. השאלות העיקריות המשותפות לחברי הקבוצה התובעת היא :

- באשר לתת קבוצה א' "האם כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ביטל את העסקה (לרבות החלפה/החזרה של מוצר), קיבל את מלוא הסכום המגיע לו לפי החוק (סכום העסקה הכולל בניכוי 5% או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם), במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית"
- באשר לתת קבוצה ב' "האם כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", קיבל את הגילוי הנדרש כדין, במהלך 7 השנים האחרונות, ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".
- באשר לתת קבוצה ג' "האם כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת "עסקת מכר מרחוק", ניתנה לו האפשרות לבטל את העסקה בהתאם לדרכים שנקבעו בהוראות חוק הגנת הצרכן, וזאת בין היתר, גם באמצעות קישור ייעודי בדף הראשי של אתר המשיבה במרשתת".

10. הסעדים הנתבעים הם :

- צווי עשה כנגד המשיבה, אשר יורו לה: לתקן את התנהלותה, באופן שבו תשיב ללקוחות את דמי המשלוח או כל תשלום נוסף אחר שגבתה (או לא השיבה) מהלקוחות שלא כדין לאחר ביטול העסקה; לתקן את התנהלותה, באופן שבו המשיבה תגלה את כל המידע הנדרש ממנה במסגרת עסקת "מכר מרחוק"; ולאפשר ביטול עסקה באמצעות כל הדרכים הקבועות כדין, לרבות באמצעות קישור ייעודי בדף הראשי של אתר המשיבה במרשתת;
- פיצוי המבקש וחברי הקבוצה בגין הנזקים הממוניים והבלתי ממוניים שנגרמו לו ולחברי הקבוצה.

11. התובע המייצג הוא: מר אורי סופר.

12. באי כוח התובע המייצג הם: עו"ד משה בן דרור ועו"ד ינון חימי.

13. על המשיבה להגיש כתב הגנה תוך 45 יום מהיום.

14. בהתאם להוראות סעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, על ב"כ התובע להגיש לאישור ביהמ"ש, לא יאוחר מתאריך 10.4.25 את נוסח ההודעה בדבר אישור הגשת התובענה כייצוגית. ההודעה תכלול את הפרטים המנויים בסעיף 14(א) לחוק. על באי כוח התובע לשלוח עותק של נוסח ההודעה ישירות לנתבעת.





בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 19857-11-24 סופר נ' אייץ' אנד או רשתות אופנה (2003) בע"מ

15. ביהמ"ש מחייב את הנתבעת לשאת בשכר טרחת עורכי דינו של התובע בגין הגשת בקשת האישור בסכום כולל של 5,000 ₪ (כולל מע"מ) בלבד, שכן ביהמ"ש מביא בחשבון שלא התנהלו הליכים מקדמיים ולא התקיים ולו דיון אחד בטרם אישור הבקשה והמשיבה הסכימה לקבל הבקשה.

16. ביהמ"ש קובע לתז"פ לתאריך 15.4.25 לעיון בנוסח ההודעה בדבר אישור הגשת התובענה כייצוגית. מזכירות ביהמ"ש תמציא ההחלטה לצדדים ולמנהל בתי המשפט לצורך פרסום בפנקס התובענות הייצוגיות.

ניתנה היום, ב' ניסן תשפ"ה, 31 מרץ 2025, בהעדר הצדדים.

עדי הדר, שופט

