



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 8231-10-23 מנדלוביץ ואח' נ' מרום שירותים ואחזקה ואח'

תיק חיצוני:

מספר בקשה: 35

לפני כבוד השופטת, סגנית הנשיאה חנה קיציס

מבקשים
1. אמיר לומפ
2. אלה מנדלוביץ

נגד

משיבים
1. שירותי רטפון (1998) בע"מ
2. ראלקו סוכנויות בע"מ
3. מרום שירותים ואחזקה
4. ראלקו מוצרי צריכה בע"מ

החלטה

1. לפניי בקשה מוסכמת לפי סעיף 16 בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: **החוק**) או **חוק תובענות ייצוגיות**), לאשר למבקשים ולבאי כוחם להסתלק מן הבקשה לאישור התובענה כייצוגית.
2. המבקשים הגישו ביום 8.10.2023 בקשה לאישור תובענה כייצוגית, אשר הוגשה בהתאם לפרט 1 לתוספת השנייה לחוק. עניינה של בקשת האישור בטענה כי המשיבות מפרות את הוראות סעיף 18א(ג) בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן-**חוק הגנת הצרכן**) בכך שהן אינן מקיימות את חובתן לתאם ביקור טכנאי בבית הלקוח בהתאם להוראות הסעיף. לטענת המבקשים הוצע להם זמן המתנה של ארבע שעות ולא הוצעה להם האפשרות להמתין שעתיים בביתם. התביעה הוגשה נגד המשיבות 2-3 שהן חברות המייבאות ומוכרות מוצרי חשמל ונגד משיבות 1 ו-4 שהן חברות העוסקות במתן שירות התיקונים בפועל. עניינה של בקשת הסתלקות זו היא במשיבות 1 ו-4.
3. בתשובתן לבקשת האישור טענו המשיבות 1 ו-4 בתמצית כי חוק הגנת הצרכן מתיר ביקורי טכנאי בבית הלקוח בחלון זמן של שעתיים או בחלופה של קריאה טלפונית, כאשר במקרה של קריאה טלפונית על הטכנאי נאסר לאחר מעבר לשעתיים, מן המועד שנקבע עם הלקוח בקריאה הטלפונית. עוד טענו המשיבות 1 ו-4 כי הן מקפידות לקבוע חלון זמן של ארבע שעות במקרה של תיאום ביקור בקריאה טלפונית הגם שלא מוטלת עליהן חובה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 8231-10-23 מנדלוביץ ואח' נ' מרום שירותים ואחזקה ואח'

תיק חיצוני:

- 1 חוקית לתאם חלון זמנים מראש במקרה שכזה. עוד הוסיפו כי טענת המבקשים כאילו
2 הן קובעות ביקורי טכנאי בחלון זמן של ארבע שעות בלבד אינה נכונה וכי הן תיאמו אלפי
3 ביקורי טכנאים בחלון זמן של שעתיים בתקופה של שנה עובר למועד הגשת בקשת
4 האישור. עוד טענו כי נהליהן הפנימיים מבהירים שיש לתאם ביקורים בטווחי זמן של
5 שעתיים או 4 שעות בכפוף לקריאה טלפונית; והן גם הציגו דוגמאות לשיחות שנערכו
6 עם לקוחות כתמיכה לטענה זו. המשיבות 1 ו-4 הדגישו כי יתכן שאירעו טעויות נקודתיות
7 בכך שנקבעו ביקורי טכנאי בחלון זמן של ארבע שעות מבלי שהוצעה חלופה של ביקור
8 טכנאי בחלון זמן של שעתיים, אך הודגש והובהר כי אלה טעויות מקריות שאינן חלק
9 משיטה או מדיניות מפרה מכוונת.
- 10 4. לאחר שהתקיימו הליכים מקדמיים, לרבות גילוי מסמכים, תשובות משלימות והשלמות
11 טיעון, ולאחר שהמבקשים אף הגישו נוסח מתוקן של בקשת האישור, הגיעו הצדדים
12 להסכמות המסדירות את נוהלי תיאום ביקורי הטכנאים על ידי המשיבות, באופן שצפוי
13 לשפר את רמת השירות לציבור הרחב ולהבטיח עמידה בדרישות הדין.
- 14 5. המבקשים הגיעו לכלל מסקנה כי המשיבות 1 ו-4 אינן נוקטות מדיניות מוצהרת וגורפת
15 של הפרת הוראות הדין, וכי במתן ההתחייבות המפורטות בבקשת ההסתלקות מוצה
16 האינטרס הציבורי שבברור בקשת האישור.
- 17 6. במסגרת ההסכמות, המשיבות 1 ו-4 נטלו על עצמן את ההתחייבויות הבאות:
- 18 **א. חלופות לתיאום ביקור טכנאי** – המשיבות 1 ו-4 מתחייבות מבלי להודות בכל טענה, לשוב
19 ולהבהיר לעובדיהם כי יש לאפשר ללקוח בחירה בין חלופה של קביעת ביקור בטווח זמנים
20 מוגדר מראש בן שעתיים לבין חלופה של קביעת ביקור בטווח זמנים רחב יותר, אך בכפוף
21 לקריאה טלפונית מהטכנאי סמוך למועד הגעתו. המשיבות יבהירו לעובדיהם כי אין להציג
22 בפני הלקוחות אפשרות של ביקור בטווח זמנים של ארבע שעות בלבד. הבהרות אלו יחודדו
23 במסמכי הנהלים הפנימיים של המשיבות 1 ו-4 והן גם יוזכרו בפני נציגי השירות. בנוסף
24 המשיבות 1 ו-4 יחדדו את הוראות הדין בפני החברות השונות איתן יעבדו לצורך מתן
25 שירותי ביקורי טכנאי בבית הלקוח. חידוד נהלים זה יבוצע גם ביחס לתיאום ביקורי טכנאי
26 אצל לקוחות אשר התקשרו עם מי מבין המשיבות בהסכם למתן שירותי אחריות ותחזוקה
27 לתקופה שמעבר לתקופת האחריות הקבועה בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר
28 מכירה) התשס"ו-2006.
- 29 **ב. אכיפה פנימית** – המשיבות 1 ו-4 מתחייבות לבצע בדיקות סמויות, מעת לעת (בהאזנה
30 אקראית לשיחות של נציגי שירות או בכל דרך אחרת), כדי לוודא שללקוחות אכן מוצעת
31 גם חלופה של טווח המתנה של שעתיים, לצד חלופה של קריאה טלפונית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 8231-10-23 מנדלוביץ ואח' נ' מרום שירותים ואחזקה ואח'

תיק חיצוני:

- 1 7. הצדדים הסכימו כי המשיבות 1 ו-4 ישיבו למבקשים את ההוצאות בהן נשאו (האגרה
- 2 והוצאות בהן חויבו). הצדדים המליצו כי המשיבות ישלמו למבקשים גמול בסכום של
- 3 3,500 ₪ לכל מבקש וכן ישלמו לכל אחד מב"כ המבקשים שכ"ט בסכום של 25,400 ₪
- 4 בצירוף מע"מ, ובסה"כ 50,800 ₪ בצירוף מע"מ.
- 5 8. הצדדים סבורים כי לאור ההתחייבויות האמורות והשלב המקדמי של ההליך, אין מקום
- 6 לאתר תובע חלופי או להורות על פרסום הודעה בדבר ההסתלקות.
- 7 9. לאחר עיון בתביעה, בבקשה לאישור התובענה כייצוגית ובבקשת ההסתלקות מצאתי
- 8 לאשר את בקשת ההסתלקות שאינה יוצרת מעשה בית-דין לחברי הקבוצה.
- 9 10. הבקשה הוגשה בשלב מוקדם יחסית, בטרם התקיים דיון הוכחות בבקשת האישור, ולאחר
- 10 שהצדדים ניהלו הליכי גילוי ועיון ושיח ענייני, אשר כלל מיצוי טענות הצדדים ביחס
- 11 לשאלות שבכתב התביעה.
- 12 11. בנסיבות אלו, ונוכח ההתחייבויות המפורטות שנטלו על עצמן המשיבות 1 ו-4, אשר יש בהן
- 13 כדי להוביל לשיפור השירות מול ציבור הלקוחות, ובשיפור האכיפה הפנימית אצל
- 14 המשיבות, אני סבורה כי יש הצדקה לאשר את ההסתלקות.
- 15 12. שקלתי גם את השיקול בדבר חיסכון בזמן שיפוטי ובמשאבי הצדדים כתוצאה מסיום
- 16 ההליך בדרך זו, בהשוואה להמשך ניהול ההליך במלואו.
- 17 13. אשר לבקשת הצדדים לפסוק גמול למבקשים- לא מצאתי מקום להתערב בגמול המבוקש.
- 18 14. אשר לבקשת הצדדים בעניין שכ"ט- ניתן לפסוק שכר טרחה גם במסגרת הסתלקות
- 19 מבקשת אישור, כאשר התביעה מגלה עילת לכאורה וכאשר היא הביאה תועלת ממשית
- 20 לחברי הקבוצה, ובהתחשב בשיקולים נוספים כגון: הסיכון שנטלו על עצמם התובע המייצג
- 21 ובא כוחו, האופן בו נוהל ההליך, נחיצותו של ההליך הייצוגי לתוצאה שהושגה והשלב שבו
- 22 התבקשה ההסתלקות (ע"א 8114/14 מרקיט נ' סונול 5.8.2018), בעניינינו התביעה אכן
- 23 הציפה סוגיה בעלת חשיבות צרכנית הנוגעת ליישום הוראות חוק הגנת הצרכן בקשר
- 24 לביקורי טכנאים, אך תוצאת ההסתלקות היא התחייבות לשמירה על הוראות החוק וזו
- 25 בלבד. כידוע דיני הגנת הצרכן הם קוגנטיים בעיקרם (ר' דנ"א 5783/14 צמח נ' אל על נתיבי
- 26 אויר לישראל בע"מ (נבו 12.9.2017) והאסמכתאות שם) ועל כן משמעות הסדר ההסתלקות
- 27 היא שהמשיבות מתחייבות לפעול על פי הוראות חוק הגנת הצרכן ולוודא שעובדיהן אף הם
- 28 עושים זאת. על כל אלו יש לשקלל גם את התרשמות המבקשים שאין מדובר במדיניות
- 29 מוצהרת וגורפת של הפרת הוראות הדין מצד המשיבות 1 ו-4, ואת תרומת ההליך נוכח
- 30 התרשמות זו.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 8231-10-23 מנדלוביץ ואח' נ' מרום שירותים ואחזקה ואח'

תיק חיצוני:

15. בשים לב לאמור, להיקף עבודתם של באי כוח המבקשים, ולשלב המקדמי שבו הסתיים ההליך, אני סבורה שאין לאשר את שכ"ט המבוקש. גם אין מקום לפסוק שכ"ט לנפרד לכל עורך דין שטיפל בתובענה. אני פוסקת לב"כ המבקשים סכום של 28,000 ₪ בתוספת מע"מ.
16. לאור כל האמור, אני מאשרת את בקשת ההסתלקות כמבוקש, וקובעת כדלקמן:
- א. אני מאשרת את הסתלקות המבקשים מבקשת האישור.
- ב. מאחר שטרם התקיים הדיון בבקשת האישור אני פוטרת את המבקשת מתשלום המחצית השנייה של האגרה. המשיבות 1 ו-4 ישיבו למבקשת את סכום המחצית הראשונה של האגרה (חיוב זה הוא ביחד ולחוד עם משיבות 2 ו-3).
- ג. המשיבות 1 ו-4 ישיבו למבקשים את הוצאותיהם בסך של 4,000 ₪ (חיוב זה הוא ביחד ולחוד עם משיבות 2 ו-3).
- ד. המשיבות 1 ו-4 ישלמו למבקשים גמול בסך 7,000 ₪ (3,500 ₪ לכל אחד מהמבקשים) וישלמו לבאי כוחם שכר טרחה בסך 28,000 ₪ בתוספת מע"מ.
- ה. אין נסיבות מיוחדות המצדיקות ניסיון לאתר תובע ייצוגי חלופי, ואין גם צורך בפרסום דבר ההסתלקות בעיתונות או בפרסום מעבר לפנקס התובענות הייצוגיות.
- ו. המשיבות תשלמנה למבקשים ולבאי כוחם את הגמול, ההוצאות ושכר הטרחה שנפסקו בתוך 45 יום.
- ז. התביעה האישית נדחית.
- ח. הבקשה לאישור התביעה כייצוגית נמחקת.
- ניתנה היום, י' אדר תשפ"ה, 10 מרץ 2025, בהעדר הצדדים.

חנה קיזיס, שופטת, סגנית הנשיאה

24
25

