



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 2255-01-25 בן דיין נ' זויה אופנה (2009) בע"מ

לפני כבוד השופט עדי הדר

המבקשת:

תהילה בן דיין

נגד

המשיבה:

זויה אופנה (2009) בע"מ

פסק דין

לפני ביהמ"ש בקשה להסתלקות מתוגמלת מבקשה לאישור תובענה כייצוגית בהתאם לסעיף 16, לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006.

1. המבקשת הגישה בתאריך 1.1.25 תובענה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית נגד המשיבה (להלן: "בקשת האישור"), בהן טענה, שהמשיבה מבצעת מספר עוולות, במסגרת עסקאות "מכר מרחוק" ומפרה כעניין של מדיניות את החובה להשיב ללקוחות בעת ביטול עסקה את דמי המשלוח ששולמו על ידיהם ולא לחייבם בסכומים עודפים. כמו כן, נטען שהמשיבה מפרה את חובתה ליתן ללקוחות את האפשרות לבטל עסקת "מכר מרחוק" באמצעים שנקבעו בדין, וביניהם, קישור ייעודי בדף הראשי של האתר שלה במרשתת. המבקשת ביקשה להגדיר ארבע קבוצות מיוצגות במאוחד, כלהלן:

- 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, ללא חיובים נוספים), במהלך 7 השנים האחרונות (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), 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 (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

- 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



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 2255-01-25 בן דיין נ' זויה אופנה (2009) בע"מ

הצרכן, וזאת בין היתר, גם באמצעות קישור ייעודי בדף הראשי של אתר האינטרנט של המשיבה, במהלך 7 השנים האחרונות (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

- תת קבוצה ד' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ביקש לבטל את העסקה באחד מסניפי המשיבה, אך המשיבה לא אפשרה לו לעשות זאת באחד מסניפיה, במהלך 7 השנים האחרונות (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

- תת קבוצה ה' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", ביקש לבטל את העסקה בתוך המועד הקבוע בחוק ולקבל החזר כספי, אך קיבל שובר זיכוי לרכישה עתידית אצל המשיבה או חויב לבצע החלפה (ולא קיבל זיכוי כספי), במהלך 7 השנים האחרונות (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

- תת קבוצה ו' -

"כל אדם בישראל, שרכש מוצרים מהמשיבה במסגרת עסקת "מכר מרחוק", אך החברה לא הציגה לו את המחיר הכולל של המוצרים אותם היא מוכרת, במהלך 7 השנים האחרונות (או ממועד תחילת פעילותה של המשיבה ברשת), ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

2. המשיבה, הגישה בתאריך 1.4.25 תשובה לבקשת האישור, בה טענה שיש למחוק הבקשה מחמת חוסר סמכות מקומית. כמו כן, טענה שהמבקשת לא הניחה תשתית ראייתית נדרשת לשם אישור הבקשה כייצוגית, הן מבחינה עובדתית והן מבחינה משפטית. עוד הוסיפה וטענה, שהיא פועלת בהתאם לדין וככל שהיו תקלות נקודתיות, הן תוקנו כך שממילא התייתר הצורך בניהול ההליך. המבקשת הגישה בתאריך 2.4.25 תשובה לבקשה למחיקת הבקשה מחמת חוסר סמכות מקומית. המבקשת, לאחר שביקשה וקיבלה ארכות, הגישה בתאריך 27.5.25 תגובה לתשובה לבקשת האישור. הדיון הראשון התקיים בתאריך 15.7.25. ובו ביהמ"ש קבע ההליך להגשת סיכומים. הצדדים הגישו בתאריך 14.8.25 הודעה על הגעה למתווה ובהתאם ביקשו שהות להגשת סיכומים. ביהמ"ש נותר להארכת המועד הקצרה והצדדים הגישו בתאריך 24.8.25 בקשה מוסכמת להסתלקות מתוגמלת (להלן: "בקשת ההסתלקות").



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 25-01-2255 בן דיין נ' זויה אופנה (2009) בע"מ

3. הצדדים הודיעו במסגרת בקשת ההסתלקות כי המשיבה הסכימה לתקן את התנהלותה בקשר לכל אחת מתתי הקבוצות, כפי שעתרה המבקשת בבקשת האישור, בהתאם לאמור להלן:

- תת קבוצה א' – המשיבה תשיב לכל לקוח שביצע עסקת מכר באתר שלה ומבקש לבטל את העסקה במלואה, כך שדמי המשלוח יהיו חלק ממחיר העסקה כולה שיושב ללקוח (בהפחתה של 5% או 100 ₪ על פי הנמוך).
- תת קבוצה ב' – המשיבה תספק ללקוח מסמך גילוי (במסגרת חשבונית העסקה) הכולל את הפרטים והמידע הנוגעים לצרכן כפי שקבוע בסעיף 14 ג' (ב) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").
- תת קבוצה ג' – המשיבה הקימה (בעקבות הפניה המקדימה) באתר שלה דף ייעודי בו ניתן יהיה לתת הודעת ביטול עסקה, כקבוע בסעיף קטן 14ט(ד) לחוק הגנת הצרכן.
- תת קבוצה ד' – המשיבה שינתה את התנהלותה ומאפשרת ללקוחותיה לבטל עסקאות "מכר מרחוק" בכל אחד מסניפיה.
- תת קבוצה ה' – המשיבה מתחייבת להשיב ללקוחות (העומדים בתנאים הקבועים בדיון) את כספם בהחזר כספי, ולא רק בשובר זיכוי בעת ביטול עסקת מכר מרחוק.
- תת קבוצה ו' – המשיבה מתחייבת להציג ללקוחות את מחיר המוצרים הכולל, באופן שיכלול בהצגה את התוספת בעבור המשלוח ככל שישנה.

4. עוד הסכימו הצדדים על מתן פיצוי לחברי הקבוצה, כך שהמשיבה תעניק ללקוחותיה הטבה כספית בסך של 400,000 ₪. כשהוסכם שההטבה תינתן ב-2 דרכים הבאות:

- תרומה לעמותות נזקקות בסך כולל של 200,000 ₪, כאשר המחצית הראשונה תינתן בשנת 2025, והמחצית השנייה בשנת 2026.
- הטבה של משלוח חינם בסך כולל של 200,000 ₪. המשיבה תעניק ללקוחותיה העתידיים המזמינים ממוצריה באתר, הטבה כספית בדרך של מתן משלוח חינם מרכישות מעל סך של 250 ₪.

5. עוד הסכימו הצדדים, כי המשיבה תשלם למבקשת גמול בסך כולל של 9,000 ₪, שיפוי בגין המחצית הראשונה של האגרה, וכן שכ"ט באי כח המבקשת בסך של 79,000 ₪ + מע"מ (לשניהם יחדיו). הוסכם ששכר טרחת באי כח המבקשת ישולם כלהלן:

- 32,000 ₪ + מע"מ ישולמו בתוך 30 יום ממועד מתן תוקף של פסק דין.
- 47,000 ₪ + מע"מ ישולמו בפריסה של 12 תשלומים עוקבים שלאחר התשלום החלק הראשון (דהיינו 10 תשלומים), כאשר התשלום הראשון הוא לתאריך של 60 יום ממועד מתן תוקף פסק דין להסדר.
- באי כח המבקשת יותירו את 2 התשלומים האחרונים כפיקדון עד למתן תצהיר ביצוע ההסדר על ידי המשיבה.





בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 25-01-2255 בן דיין נ' זויה אופנה (2009) בע"מ

6. עוד עתרו הצדדים למתן פטור מחלקה השני של האגרה.

דיון והכרעה

7. על פי הפסיקה, ככל שימצא בית המשפט כי התביעה על פניה איננה תביעת סרק, הנתבע קיים את שדנדרש ממנו או התחייב לקיימו עוד טרם אישור הבקשה לתובענה ייצוגית, והמטרה הושגה, ניתן לאשר את בקשת ההסתלקות, כאשר מובהר כי הסתלקות כזו איננה מהווה מעשה בית דין ולכן אין בה להוות מחסום כלפי שאר הציבור מלהגיש תביעתם, אם ימצאו לנכון לעשות כן. ראו סקירת הפסיקה **בת"צ (תא) 8473-04-20 עאמר נ' ד.ש.ש.** (פורסם בנבו).

8. מכיוון שהצדדים טוענים שהמשיבה מתחייבת שהיא תעמוד בדרישות הדין, ביהמ"ש לא מוצא להוסיף ולדון בבקשה העיקרית. על פי הפסיקה, בנסיבות אלה, אין חובה להורות על פרסום ההודעה בדבר ההסתלקות או להורות על איתור תובע מייצג חליף. עלויות נוספות אלו מיותרות בנסיבות העניין (ראו לעניין זה – סקירת הפסיקה בעניין **עאמר**).

9. לכן, ביהמ"ש מאשר את בקשת ההסתלקות בשינוי אחד. דרך המלך למתן פיצוי כספי שלא ללקוחות, הוא באמצעות תשלום לקרן שהוקמה בחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו – 2006 (להלן: "**הקרן**"). בהעדר נימוק המצדיק סטייה מכך, ביהמ"ש קובע שתחת לתרום כספים לעמותות, המשיבה תשלם לקרן באותו שיעור ובאותם מועדים שסוכמו. הקרן תביא בחשבון לעניין יעוד התשלום בקשות הצדדים בעניין זה, ככל שימצאו לנכון להביא לפני הקרן.

10. לעניין הגמול ושכ"ט בא כוחו, בסופו של יום הגשת בקשת האישור והתובענה אמורות להוביל לשינוי בהתנהלות המשיבה, כך שלמבקשת עמדה עילת תביעה ראויה. בנסיבות אלו, ביהמ"ש קובע שיש מקום לקבוע גמול ושכר טרחה, וכי הסכומים שהוסכמו בין הצדדים הינם סבירים בנסיבות העניין. ביהמ"ש קובע גמול למבקשת בסך של 9,000 ₪ וכן שכר טרחה בא כוחו בסך של 79,000 ₪ בתוספת מע"מ. בנוסף, המשיבה תשפה את המבקשת בגין אגרת המחצית הראשונה, בסך של 3,490 ₪.

11. באשר לאופן חלוקת תשלום שכ"ט באי כח המבקשת, ביהמ"ש מאשר הסכמת הצדדים כאמור בסעיף 22 ג' להודעת ההסתלקות. הצדדים יגישו לביהמ"ש תצהיר לביצוע ההסדר על ידי המשיבה.

12. באשר לבקשה לפטור מהמחצית השנייה של האגרה, ביהמ"ש מפנה לניתוח של הסוגיה שערך **בת"צ 21-05-2749 ערמון נ' טבסקו החזקות בע"מ ואח'** (פורסם בנבו) (להלן: "**עניין ערמון**"). בענייננו, הצדדים הגיעו להסכמה לאחר שנקבעו מועדים להגשת סיכומים ולאחר





בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 2255-01-25 בן דיין נ' זויה אופנה (2009) בע"מ

שהתקיים דיון אחד בהליך. יצוין לזכות הצדדים, שהם ויתרו על חקירות מצהירים בבקשת האישור, ובכך נחסך זמן שיפוטי רב. בנסיבות אלו, ביהמ"ש פוטר את המבקשת מתשלום מחצית מחלקה השני של אגרת סיום הליך ובהתאם להסכמת הצדדים קובע שהמשיבה תישא בתשלום יתרת אגרת הסיום.

סוף דבר

13. ביהמ"ש נותן תוקף של פסק דין לבקשת ההסתלקות, בכפוף לשינוי בעניין תשלום הפיצוי לקרן, ולא לעמותות נזקקות, ומורה על מחיקת התובענה הייצוגית ודחיית תביעתה האישית של המבקשת, ומחייב בתשלום אך במחצית מאגרת המחצית השנייה של ההליך, בו תישא המשיבה.

14. המזכירות תעדכן דבר מתן פסק הדין בהתאם לנדרש בפנקס התובענות הייצוגיות המנוהל במערכת הממוחשבת, ותבטל את התז"פ הקבועה לתאריך 1.9.25.

ניתנה היום, בא' אלול תשפ"ה, ב-25 אוגוסט 2025, בהעדר הצדדים.

עדי הדר, שופט

