

בעניין:

אסף כהן עו"ד ת.ז. 025089293

ויצמן 72, תל אביב

טלפון: 077-3305520

ע"י ב"כ עוה"ד עומר פיינטוך מ.ר. 49317
מרחוב יגאל אלון 96 (אמפא TLV) תל אביב
טל: 03-5448102, פקס: 153-3-5448102
דואל: Omer@omflaw.co.il

- נ ג ד -

אלגד פיצה בע"מ ח.פ. 513523720

מרחוב טברסקי 9 תל אביב

המשיבה

תאריך החתימה על המסמך: 15.1.23

סכום התביעה האישית: ₪ 188.

סכום התביעה הייצוגית: אינו ניתן להערכה; מעל 2,500,001 ₪.

סכום האגרה: 5,959 ₪ (מחצית ראשונה) לפי פרט 11א לתוספת השנייה לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007.

קיומו של הלך נוסף שהמבקשת צד לו או היה צד לו בקשר עם מסכת עובדתית דומה: לא קיים הליך נוסף בין הצדדים בבית המשפט בקשר למסכת עובדתית דומה.

הזמנת לדין: היות ועו"ד אסף כהן הגיש בקשה לאישור זו נגדך, את מוזמנת להגיש תשובה לבקשת האישור והתובענה הייצוגית בתוך 90 ימים מיום שהומצאה לך בקשת אישור זו. לתשומת ליבך, אם לא תגישי כתב תשובה במועד, אזי תהיה למבקש הזכות לקבל פסק דין שלא בפניך.

[כל ההדגשות אינן במקור אלא אם נאמר אחרת]

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

א. פתח דבר

1. המשיבה גובה מלקוחותיה דמי משלוח קבועים בסך קבוע של 12 ₪ (להלן "דמי המשלוח").
2. גביית דמי המשלוח מתבצעת בניגוד להסכם בין הצדדים ולתנאי השימוש אותם נדרשים הלקוחות **לאשר בצורה אקטיבית** ע"י סימון V בעת ההרשמה, **בהם מובהר וקבוע במפורש כי לא נגבים דמי משלוח**. זאת ועוד, בנוסף להפרת ההסכם, המשיבה מסתירה את קיומם של דמי המשלוח מפני לקוחותיה המשתמשים באפליקציה ו/או בגלישה באמצעות הנייד (שלא דרך האפליקציה) והיא מציגה את מחירי המוצרים כשהם **אינם כוללים את דמי המשלוח הנלווים לכל הזמנה**. לקוחות המשיבה מגלים רק **בשלב הסופי** של ההזמנה - שלב **התשלום בקופה**, כי מתווספים דמי משלוח להזמנה.
3. בעשותה כך:
 - א. המשיבה מפרה את ההסכם עם הצרכן, מאחר בהסכם אותו נדרש הצרכן **לאשר באפליקציה**, מצוין כהא לישנא: "**החברה אינה גובה דמי משלוח בנוסף למחיר המוצר כמתפרסם באתר**"
 - ב. המשיבה מפרה את ההסכם עם הצרכן, מאחר ובהסכם אותו נדרש הצרכן לאשר כאשר הוא גולש באתר באמצעות הנייד (לא באפליקציה), מציינת המשיבה כהא לישנא: "**החברה איננה גובה דמי משלוח. למען הסדר הטוב, מחיר המוצר המוצג באפליקציה/אתר/טלויזיה כולל גם דמי משלוח ב- 0.69 ₪ הינו 69.9 ש"ח**".
 - ג. המשיבה מפרה את הוראות הממונה על הגנת הצרכן וכן את סעיפים 14ג, 17א-17ד לחוק הגנת הצרכן, המחייבים עוסק לציין את מחיר הנכס או השירות כך שיכלול את כלל רכיביו ללא תוספות, ובכלל זה את דמי המשלוח.
 - ד. המשיבה מטעה את הצרכן כאמור בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן ונוהגת עמו בחוסר תום לב כאמור בסעיפים 12 ו- 39 לחוק החוזים.
 - ה. מתעשרת על חשבון הצרכן.
4. ויודגש כבר כעת: לא רק שמלכתחילה גביית דמי המשלוח פסולה באשר היא מנוגדת להסכם בין הצדדים ומהווה הפרה שלו, אלא שהדברים מקבלים משנה תוקף מקום בו במשך כל שנות פעילותה הרבות של המשיבה בישראל היא לא גבתה דמי משלוח, עניין אשר אף הוא מחזק את ההטעיה הצרכנית. ודוק: המשיבה החלה בהוספת דמי המשלוח רק בתקופת הקורונה, באופן שהסתרת דמי המשלוח מפני הצרכן, עד הגיעו לשלב הסופי של העסקה, מעמיקה את הטעייתו ואת וחוסר תום ליבה של המשיבה. היה מצופה מהמשיבה, ששינוי כה מהותי, כמו הוספת דמי משלוח ביום בהיר אחד ובניגוד להסכם, יזכה לגילוי נאות וברור החל משלב ההתקשרות הראשוני של הצרכן, ולאורך כל הליך המכירה עד התשלום.

ב. הגדרת הקבוצה

5. בית המשפט הנכבד מתבקש להגדיר את הקבוצה כדלקמן או בכל דרך אחרת שימצא לנכון:

כל אדם שהזמין או רצה להזמין את מוצרי המשיבה באמצעות האפליקציה או באתר אותם היא מפעילה, ואשר שילם דמי משלוח ו/או לא הוצג בפניו המחיר הכולל הסופי עם דמי המשלוח, אלא רק בשלב הסופי של התשלום, כל זאת בשבע השנים האחרונות שקדמו להגשת הבקשה דנן.

ג. העובדות

6. המשיבה היא חברה ישראלית ומאוגדת במדינת ישראל. המשיבה היא רשת הפיצריות הגדולה בישראל, הפועלת בישראל שנים ארוכות ומפעילה בה עשרות סניפים, וכפי שהיא מעידה על עצמה באפליקציה אותה היא מפעילה, היא רשת המסעדות השמינית בגודלה בעולם. עיקר פעילותה של המשיבה הוא במשלוחים לבית הצרכן. **במשך כל שנות פעילותה ולמצער במרבית השנים האחרונות, היא לא גבתה מהצרכן דמי משלוח.** את מוצרי המשיבה ניתן להזמין בשיחה טלפונית ובעיקר באופן מקוון באמצעות האפליקציה (להלן: "האפליקציה") ואתר המרשתת שבבעלותה (להלן: "האתר").

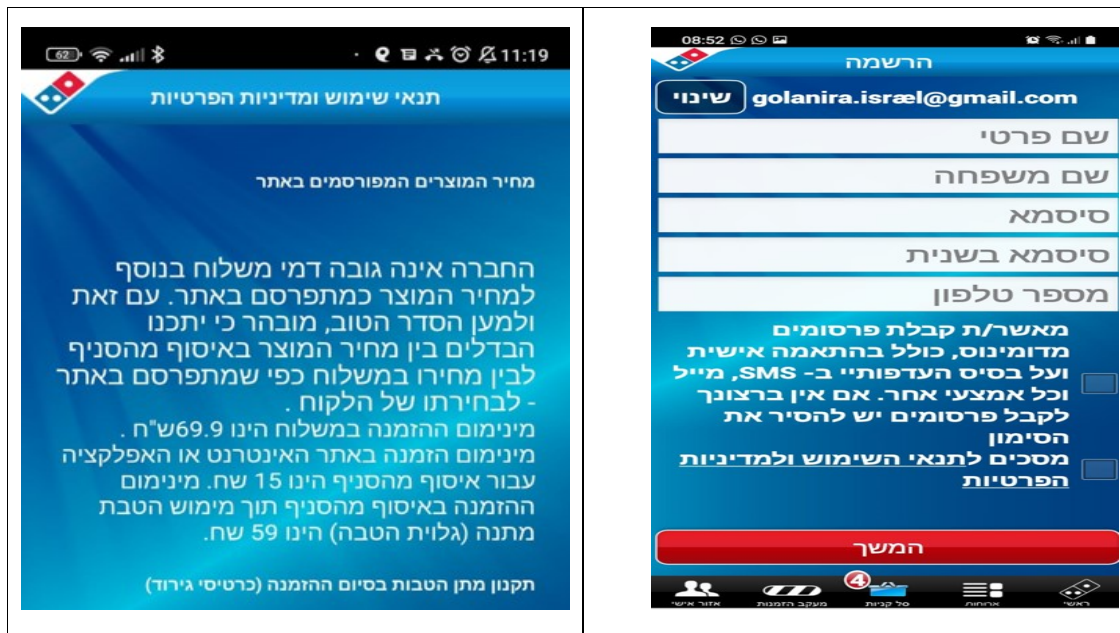
הזמנות מקוונות ניתן לבצע מהמשיבה במספר דרכים:

- א. האחת, דרך האפליקציה של המשיבה (להלן: "האפליקציה").
- ב. השנייה, באמצעות מכשיר נייד בכניסה ישירה לאתר המשיבה (להלן: "גרסת הנייד"),
- ג. השלישית, גם היא ישירות דרך אתר המשיבה, אולם באמצעות גלישה רגילה במחשב ("גרסת המחשב").

7. המבקש אזרח ותושב ישראל והוא עורך דין במקצועו ובעיסוקו. המבקש לקוח ותיק של המשיבה ובמשך שנים רבות הזמין ממנה מוצרים פעמים רבות. המבקש ידע תמיד כי הזמנות מוצרים מהמשיבה היא ללא דמי משלוח.

8. בעת הירשמותו לאפליקציה, המבקש, כמו כל צרכן, נדרש להסכים באופן אקטיבי ע"י סימון V ל"תנאי שימוש ומדיניות הפרטיות" המופיעים באפליקציה, וזאת כתנאי להירשמותו ועל מנת שיתאפשר לו להזמין מהמשיבה באופן מקוון.

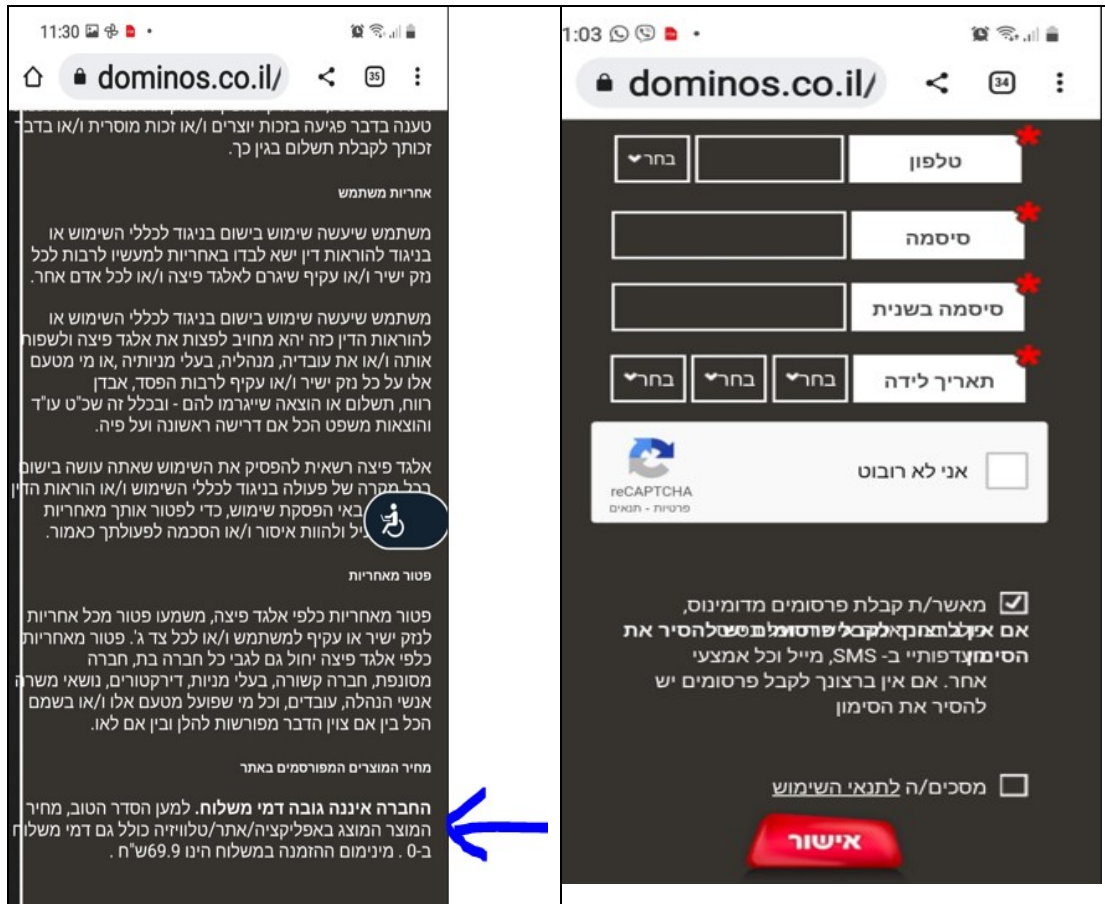
9. כפי שניתן לראות בבירור, בתנאי השימוש באפליקציה מצויין במפורש כי "החברה אינה גובה דמי משלוח בנוסף למחיר המוצר...":



צילום המסך בו נדרש הלקוח להסכים לתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות וכן עמוד תנאי השימוש לפיהם המשיבה אינה גובה דמי משלוח, מצ"ב **כנספח 1**.

[1]

10. זאת ועוד, גם כאשר הלקוח מבקש לבצע הזמנה באתר המשיבה באמצעות המכשיר הנייד, הלקוח נדרש לאשר בצורה אקטיבית ע"י סימון V, כי הוא מסכים לתנאי השימוש. גם בתנאי השימוש בגרסת הנייד, מצוין כי: "החברה איננה גובה דמי משלוח. למען הסדר הטוב, מחיר המוצר המוצג באפליקציה/אתר/טלויזיה כולל גם דמי משלוח ב-0. מינימום הזמנה הינו 69.9 ש"ח:



[2] צילום המסך בו נדרש הלקוח להסכים לתנאי השימוש בגרסת הנייד לפיהם המשיבה אינה גובה דמי משלוח וכן תנאי השימוש לפיהם המשיבה אינה גובה דמי משלוח מצ"ב כנספת 2.

11. בדומה ולמעלה מן הצורך יאמר, כי גם בתקנון האתר (אותו הלקוח לא נדרש לאשר), כפי שמופיע בגרסת הנייד וגרסת המחשב, אין כל אזכור לגבייתם של דמי המשלוח.

[3] צילום המסך של תקנון אתר המשיבה ובו אין אזכור לגביית דמי משלוח מצ"ב כנספת 3.

12. ביום 13.12.22 המבקש הזמין מהמשיבה, באמצעות האפליקציה, "ארוחה" הכוללת שתי פיצות (עם תוספות) ובקבוק שתייה שהמחיר שהוצג בה היה סך של 130 ₪. לאחר קבלת ההזמנה והחשבונית, הסתבר למבקש שבפועל הוא שילם סך של 142 ₪ במקום 130 ₪, היות והמשיבה גבתה ממנו סך של 12 ₪ עבור "דמי משלוח".

[4] החשבונית ואישור ההזמנה מצ"ב כנספת 4.

13. המבקש הופתע מהחוב האמור ומבדיקה שערך עלה שבעוד שבהזמנה שביצע באמצעות האפליקציה ביום 25.8.21 הוא לא חויב בתשלום דמי משלוח, בהזמנה שביצע ביום 30.10.21 ובניגוד להסכם,

המשיבה חייבה אותו בדמי משלוח (בסך של 10 ₪). המשיבה המשיכה לחייב את המבקש בדמי משלוח במסגרת הזמנה מיום 3.12.21 (10 ₪), הזמנה מיום 7.12.21 (10 ₪), הזמנה מיום 27.1.22 (10 ₪), הזמנה מיום 16.8.22 (12 ₪), הזמנה מיום 6.9.22 (12 ₪) והזמנה מיום 23.11.22 (סך של 12 ₪). כלומר, בסך הכל שילם המבקש למשיבה בגין הזמנות שביצע באמצעות האפליקציה סך כולל של 88 ₪ בגין דמי משלוח.

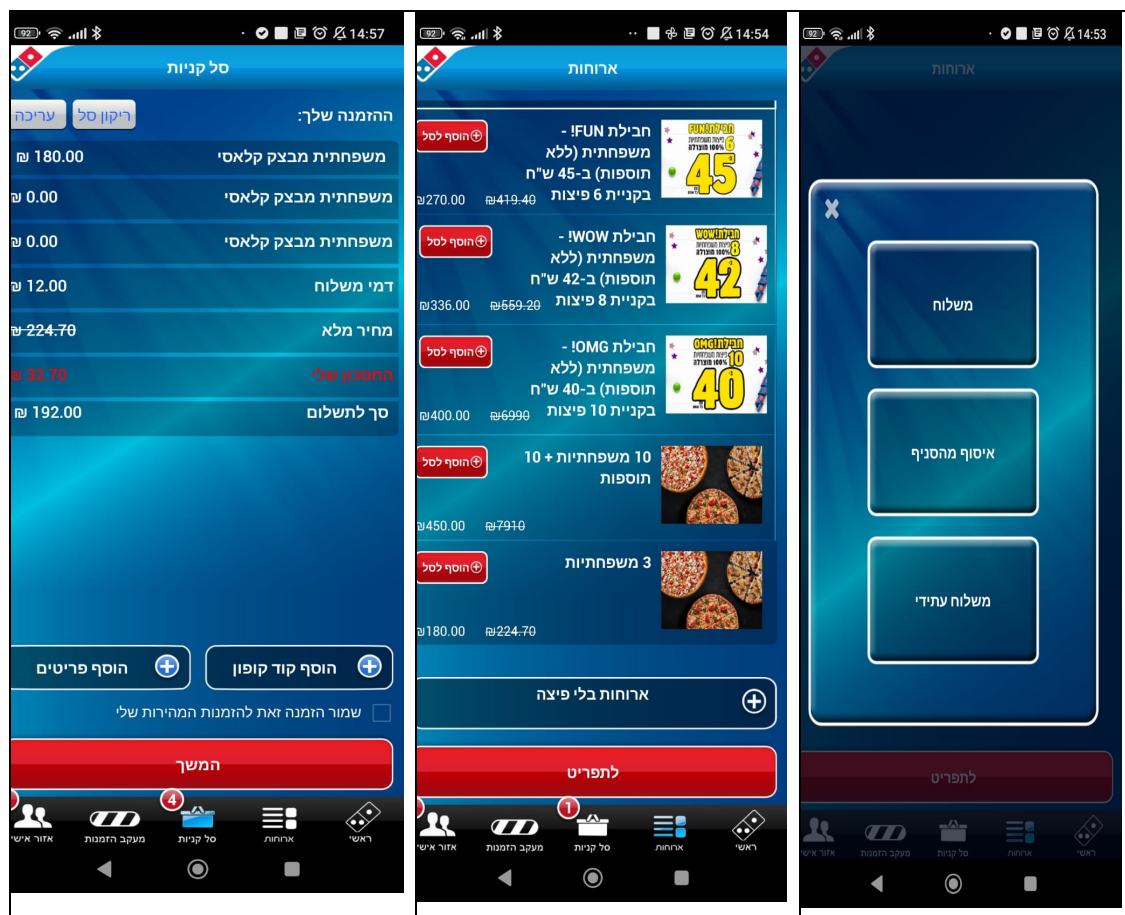
[5] אישורי ההזמנות הנוספות מצ"ב **כנספח 5**.

14. למען הסדר הטוב אעיר, שבמהלך חודש נובמבר 22 ביצעתי גם הזמנה טלפונית וזאת מאחר ומדובר היה בהזמנה חריגה בגודלה שכללה מספר רב של פיצות ותוספות שונות (עבור חגיגת יום ההולדת של בנותי).

15. המבקש הוסיף ובדק והסתבר לו כי הסיבה בגינה לא הבחין בחיוב דמי המשלוח היא בשל כך שלאורך כל תהליך ההזמנה, המשיבה **הסתירה ממנו את החיוב האמור וזה "הופיע" לראשונה רק בזמן התשלום - כלומר "בקופה", כמפורט להלן.**

ד. סימולציית רכישה באפליקציה וכן בגרסת הנייד

16. לשם המחשת הדברים, מובאים בנספח צילומי המסך של השלבים והמסכים בתהליך ההזמנה באמצעות האפליקציה שזוהה כמעט לגמרי לתהליך ההזמנה בגרסת הנייד. הזמנת ארוחה הכוללת 3 פיצות משפחתיות שהמחיר המוצג הוא הסך של 180 ₪ **וזאת עד שלב התשלום הסופי, כאשר מתווספים לפתע "דמי משלוח" בסך 12 ₪ והמחיר עולה לסך של 192 ₪.** ניתן לראות במסך הראשון כי אין אזכור לדמי משלוח. גם לא במסך בו מוצגים מחירי המוצרים השונים, וזאת עד לסיום הרכישה ושלבים רבים עד מסך התשלום הסופי:



[6] העתק מלוא צילומי המסך של סימולציית ההזמנה באפליקציה מצ"ב **כנספח 6**.

17. ודוק, תהליך ההזמנה בגרסת הנייד באתר, דומה מאוד לתהליך ההזמנה באפליקציה וגם במסגרתו המשיבה מסתירה מהצרכן את קיומם של דמי המשלוח עד הגיעו לקופה וכן מפרה את ההסכם עימו.

[7] העתק מלוא צילומי המסך של סימולציית ההזמנה באתר בגרסת הנייד מצ"ב **כנספת 7**.

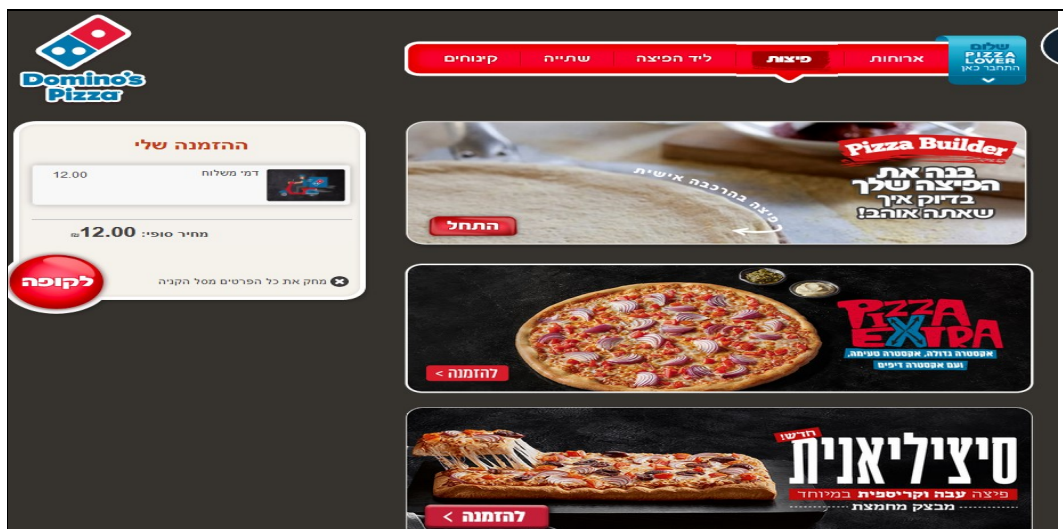
18. כפי שנראה בבירור מצילומי המסך שלעיל ובנספחים, לא רק **שעצם גביית דמי המשלוח מהווה הפרה של ההסכם**, אלא שלאורך כל תהליך ההזמנה, המשיבה **מסתירה** מפני הצרכן את קיומם של דמי המשלוח ואת העובדה שהמחיר המוצג בפניו אינו כולל את דמי המשלוח – וזאת עד הגיעו ל – "קופה".

19. ויודגש, כפי שניתן לראות בנספחי הסימולציה, הצרכן עובר שלבים רבים, מרגע הצגת המחיר (ללא דמי משלוח) ועד הגיעו לשלב הסופי של הקופה – שם לראשונה מוצגים דמי המשלוח. שלבי הזמנת המוצר, כולל הרכבת הפיצה, בין היתר, סוג הבצק, תוספות שונות, שדרוגים שקופצים, כגון תוספת גבינה, כך שהצרכן כבר "שבוי" של המשיבה כאשר הוא מגיע לשלב הסופי. מלבד הפרת ההסכם, בדיוק על עניינים מסוג זה בא חוק הגנת הצרכן להגן, ועמדות היועמ"ש המפורטות בפרק הבא מפרטות בדיוק סוגיות אלו.

20. לשלמות התמונה יוער, שבשני המסכים הראשונים שמוצגים בפני הצרכן כאשר הוא "נכנס" לאפליקציה, המהווים פרסומת למוצריה של המשיבה, אמנם נרשם כי מחיר המוצר אינו כולל דמי משלוח, אלא שלא זאת בלבד שלא מצויין סכום דמי המשלוח, אלא שבעיקר מאחר ומדובר בפרסומות גרידא הרי שהצרכן אינו מתעמק בהן, קל וחומר מקום בו עסקינן בתהליך הזמנה שרצוף פרסומות רבות למוצריה של המשיבה והצעות שונות לרכישה.

21. למען הסדר הטוב יובהר עוד, שבמידה ותוך כדי תהליך ההזמנה הצרכן מבקש לראות את "סל/עגלת הקניות" באמצעות לחיצה על הכפתור המתאים, מוצגים בפניו המוצרים שבחר וכן תוספת דמי המשלוח, אלא שברור שברובם המוחלט של המקרים אין לצרכן סיבה ממשית לצפות בהזמנה בטרם סיים אותה.

22. זאת ועוד, בעוד שבתהליך הרכישה באמצעות האפליקציה ובאמצעות גרסת הנייד באתר, המשיבה **מסתירה** מפני הצרכן את קיומם של דמי המשלוח, כאשר מבוצעת הזמנה **באתר בגרסת המחשב - דמי המשלוח ושיעורם מוצג לצרכן לאורך כל תהליך ההזמנה** – באופן המביא לכלל מסקנה, כי המשיבה יודעת ומבינה היטב את מהות החובות החלות עליה לפי דין ואת החשיבות שהצרכן מייחס למחיר שישלם ולקיומם של דמי המשלוח, אלא שכאמור היא פועלת בהתאם רק כאשר הצרכן מבצע הזמנה בגרסת המחשב של האתר :



עילות התביעה

הפרת הסכם

23. כמפורט לעיל ובנספחים, תנאי השימוש באפליקציה ובגרסת הנייד המהווים את ההסכם בין הצדדים, קובעים בבירור כי המשיבה אינה גובה דמי משלוח, ובגרסת הנייד אף מצוין כי דמי המשלוח עומדים על 0 ₪.

24. ההסכם ברור וחד משמעי ולקוחות המשיבה נדרשים לאשר אותו בצורה אקטיבית טרם ביצוע ההזמנה. פשיטא שאין באפשרות המשיבה להתכחש להוראות שהיא עצמה ניסחה.

25. הדברים מקבלים משנה תוקף מקום בו הצרכן נדרש להסכים לתוכנו כתנאי לרישום כלקוח של המשיבה ולביצוע הזמנות ממנה:

26. על מהותו של הסכם מסוג Sign In Warp, מהסוג שיצרה המשיבה, במובחן מחוזה גלישה, למשל: ראו פסק הדין שניתן בבית המשפט המחוזי מרכז ת.א. 18763-04-15 ויוה מדיה בע"מ נ' Google Ireland Ltd (פורסם בנבו, 26.8.2019) סעיפים 13-15 לפסק הדין:

"13...במשפט האמריקאי מבחינים, בעיקר, בשני אבות טיפוס עיקריים של "חוזים" בשוק המקוון.

הראשון – חווה הקלקה (Clickwrap): הגולש נדרש לאשר פחיתבית באמצעות סימון והקלקה כי הוא מאשר את התנאים החוזיים שכרוכים ברכישת מוצר או בשימוש בשירות מסוים. במקרים אלה הקיבול החוזי נעשה כאשר התנאים מוצגים לגולש והוא מתבקש להקליק בתיבת הטקסט שם נרשם על פי רוב, "אני מסכים". חוזים אלה הם "מכשיר יעיל להבטיח קיבול בעסקאות שנעשות באינטרנט...

27. בת"א (ת"א) 30480-07-17 טורו מדיה בע"מ נ' לוק (פורסם בנבו, 8.5.18), התייחס כב' השופט ארז יקואל, ל"הסכם הקלקה":

"אדם שחתם על הסכם מוחזק כמי שקרא את תוכנו והבינו... כלל זה הוחל גם על הסכמים אינטרנטיים שבין מפעילי האתר לבין המשתמשים בו, אך זאת בכפוף לכך שהמשתמש אישר את הסכמתו לתנאי השימוש באופן אקטיבי, כגון באמצעות הקלקה על לחצן הסכמה, או אישור. במקרים שבהם מדובר בהסכמים אינטרנטיים המופיעים באתרי האינטרנט ואשר אינם דורשים הסכמה אקטיבית של המשתמשים, לא ניתן להחיל על משתמשי האתר את החוקה כי הסכימו לתנאי השימוש בו"

28. כב' השופטת דניה קרת מאיר, בת.א (ת"א) 32939-01-11 מג'ד שייך נ' חברת פורקס פלייס בע"מ (נבו 15.3.16):

"בעניין מלכה נקבע כי כדי שלחתימה מקוונת כאמור תהיה אותה משמעות כמו לחתימה על מסמך כתוב - יש לוודא כי החותם היה אכן מודע לתנאים עליהם חתם וכי הוא קרא אותם...

עוד נקבע בעניין מלכה כי ככלל, הנטייה של בית המשפט תהיה לתת משנה תוקף להסכם מקוון, כאשר הסכמת המתקשר בו היא אקטיבית (הסכם מסוג "clickwrap"), כמו ההסכם שבעניינינו - לעומת הסכמים מסוג browwrap, הסכמים המופיעים באתר אינטרנט אשר אינם דורשים הסכמה אקטיבית של המתקשר לתנאיהם.

29. בענייננו, הלקוחות נדרשים לאשר את תנאי השירות באופן אקטיבי ע"י סימון V וזאת כתנאי להירשמותם לאפליקציה וביצוע ההזמנה, ובוודאי שהמשיבה שניסחה את תנאי השימוש ומחילה אותם באופן פוזיטיבי על לקוחותיה, כפופה לתנאים אלו.

30. הדברים אותם דברים גם בקשר עם התקנון שמופיע באתר (שאותו הצרכן לא נידרש לאשר ו/או להסכים לתוכנו) וגם בו אין שום זכר לדמי המשלוח. למותר לציין המשיבה מנועה לגבות מהצרכן סכומים שהיא אינה זכאית לגבותם לפי התקנון שהיא עצמה ניסחה. לעניין זה ראה ת"צ 1018-03-08 טל פתאל נ' סלקום ישראל בע"מ (פורסם בנבו) :

"שירות פירוט השיחות שנתנה סלקום ללקוחותיה הוא ממין השירותים שהיתה רשאית להעניק בתשלום. סלקום העניקה את השירות ללקוחות המעוניינים בכך חנם אין כסף. נסיונה לחייב את הלקוחות חד צדדית בתשלום עבור השירות לא צלח, משום שאין בהסכם שבין סלקום לבין לקוחותיה, או בתנאי הרישיון שלה, או בדין, כל הוראה המאפשרת לסלקום להתחיל לגבות תשלום שלא גבתה קודם לכן ואינו נזכר בהסכם בינה לבין לקוחותיה. כך, בנגוד לעדכון סכומים אחרים שיכולה היתה לגבות וגבתה. אין לראות בחיוב הלקוחות לראשונה משום "עדכון תעריף", והנסיון לעשות כן הוא בבחינת הפרת ההסכם שבין סלקום לבין לקוחותיה.

31. לסיכום - ההסכם בין המשיבה לבין לקוחותיה בכלל והמבקש בפרט ברור וחד משמעי וחלים עליו דיני החוזים הכלליים. גביית דמי משלוח בניגוד להסכם מהווה בראש ובראשונה הפרת חוזה. בנוסף, דיני החוזים מטילים על כל צד להסכם חובה לפעול בתום לב ולגלות לצד השני, בגילוי נאות, את הפרטים המהותיים הקשורים להסכם. התנהלותה של המשיבה – שגובה דמי משלוח בניגוד להסכם ואף מסתירה זאת מהצרכן – מהווה גם הפרת חובת תום הלב והגילוי הנאות המעוגנת בסעיף 12 ובסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.

הפרת חובה חקוקה – אי הצגת "מחיר כולל"

32. המשיבה מציגה את מחירי מוצריה והצרכן "מגלה" אותם רק בקופה.

33. בכך המשיבה מפרה את הוראות שונות חוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"). כך נלמד מלשון החוק, מעמדות היועץ המשפטי לממשלה והרשות להגנת הצרכן, ומפסיקותיהם של בתי המשפט הנכבדים, כמפורט להלן.

הוראות חוק הגנת הצרכן

34. סעיף 17א, לחוק הגנת הצרכן מגדיר מהו מחיר כולל:

"המחיר הכולל" - מחיר הכולל את **סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות** ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות-

(1) **מס ערך מוסף**, אגרות או תשלומי חובה;

(2) **כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה**."

35. סעיף 17ד לחוק הגנת הצרכן קובע:

" לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי."

36. סעיף 14ג (3) לחוק הגנת צרכן, קובע חובת גילוי בשיווק מרחוק:

14ג. (א) בשיווק מרחוק **חייב העוסק לגלות** לצרכן פרטים אלה לפחות:

(תיקון מס' 14) תשס"ד-2004

...

(3) **מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;** "

37. בדברי ההסבר להצעת החוק 2710 מיום 23.3.1998, "הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 6) (שיווק ישיר) התשנ"ח 1998", נאמר כי:

"בשיווק ישיר נעשית העסקה ממרחק, ללא קשר ישיר עם העוסק, או עם בית העסק והמוצר, ויש צורך בגילוי מרבי ומפורש של פרטי העסקה והמצרך על ידי העוסק, כדי לאפשר לצרכן לשקול ולהחליט אם לרכוש את הטובין או את השירות".

38. כך גם הוראת סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן קובעת הצגת מחיר כולל של טובין.

39. הנה כי כן, לא יכולה להיות כל מחלוקת בעניין, שחוק הגנת הצרכן קובע כי יש להציג את המחיר הכולל של מוצרי המשיבה במפורש, ובוודאי כאשר מדובר בשיווק מרחוק.

40. עוד על ההכרח להציג המחיר הכולל ניתן ללמוד גם בהקשר של אריזות המוצרים. כך סעיף 17ב, קובע הצגת המחיר הכולל על גבי אריזת המוצר, כאשר סעיף קטן ד' קובע כי:

"המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירים בקופה גבוה מהמחיר האמור."

41. תולדות חובה זו, החלה עוד ביום 18.11.96 עת פורסמה "הצעת חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים (תיקון מס' 21) (פרסום והצגת מחירים)", התשנ"ז-1996, במסגרתה הוצע לקבוע איסור על פרסום מחיר של מוצר או שירות, שאינו המחיר הכולל. כך מתוך דברי ההסבר להצעת החוק הנ"ל:

"הציע אדם למכירה מצרך במודעה לרבים, וצוין מחירו, יהיה מחירו המחיר הכולל כמשמעותו בסעיף 21(ג)(2), ואם הציע מתן שירות וצוין מחירו, יהיה מחיר השירות כולל מס ערך מוסף החל על השירות".

[8] העתק הצעת החוק מיום 18.11.96 מצ"ב **כנספת 8**.

42. הוראות חוק הגנת הצרכן הן קוגנטיות ובוודאי מחייבות את המשיבה ביישומן.

הנחיות הממונה על הגנת הצרכן והרשות להגנת הצרכן

43. ביום 5.2.2019, פרסמה הרשות להגנת הצרכן הנחיה לגבי הצגת מחירים על פי סעיפים 17א-17ז לחוק. הנחיה זו היא המשך להוראות והנחיות שפורסמו ע"י הממונה על הגנת הצרכן, והיא קובעת כי:

חוק הגנת הצרכן דורש הצגת מחיר כולל בלבד של מוצר או של שירות. המחיר כולל את כל התשלומים החלים על הצרכן בגין העסקה, שנגבים על ידי העוסק וכמו כן, שאין לצרכן אפשרות לוותר עליהם. למשל: מע"מ אגרות, תשלומי חובה, הובלה (אם העוסק מחייב את הצרכן להשתמש בהובלה שלו בלבד) וכדומה.

[9] העתק הנחיות הרשות להגנת הצרכן לגבי הצגת מחירים, מיום 5.2.2019 מצ"ב **כנספח 9**.

44. זאת ועוד, הממונה על הגנת הצרכן פרסם הנחיות לגבי מחירים בעסקאות מכר מרחוק. בהנחיית הממונה מיום 24.1.2007, נקבע כי **באתרי האינטרנט יוצג המחיר הכולל**.

45. ובכלל זה נקבע במפורשות לגבי אופן הצגת דמי משלוח כי:

2. הצגת מחיר כולל באתרי אינטרנט – והצגת מחיר כולל בקטלוגים

הצגת מחיר בעמוד המכירה באתר אינטרנט או בעמוד מכירה בקטלוג תהיה לפי אחת מהאפשרויות הבאות:

א. מחיר המוצר _____ ש"ח.
 דמי משלוח _____ ש"ח.
 מחיר כולל _____ ש"ח.
 ב. מחיר המוצר _____ ש"ח.
 מחיר המוצר כולל משלוח _____ ש"ח.
 ג. מחיר המוצר _____ ש"ח כולל דמי משלוח.

[10] העתק הנחיית הממונה להצגת מחיר כולל באינטרנט מיום 24.1.2007 מצ"ב **כנספח 10**.

46. עמדת הרשות להגנת הצרכן אף ניתנה לאחרונה ביום 3.11.2021 בבית המשפט העליון במסגרת ע"א 6930/19 עמית הר פז ואח' נגד נגב קרמיקה שיווק (1982) בע"מ ואח' (ערעור על החלטת האישור של כב' השופטת אלמגור). עניין הר פז, עסק במספר הפרות צרכניות, ובין היתר – אי הצגת המחיר הכולל. עמדת הרשות אשר הוגשה לבית המשפט העליון מלמדת על חשיבות הצגת המחיר הכולל, כמפורט להלן:

עמדת הרשות בהרחבה

ב. תכליות חוק הגנת הצרכן

25. תחילה, העמוד הרשות על תכליות החוק ראוי כללי וזאת כמצע נדרש לעמדה הפרשנית להוראות החוק הנדונות.

26. ליבו של חוק הגנת הצרכן, מבוסס על שתי תובנות עיקריות. האחת – כי בין הצרכן לעוסק קיימים פערי כוח משמעותיים, והשנייה – כי לצורך הבטחת קיומם של יחסים הוגנים וסחר הוגן בין עוסק לצרכן נודשות שקיפת וחובות גילוי מוגברות, וכן נדרשות הגנות נוספות לצרכנים, מעבר לאלו הקבועות בחקיקה הכללית.¹⁵

27. הוראותיו המרכזיות של החוק מחייבות גילוי ואי כלעי הצרכנים ואוסרות הטעיה והשפעה לא הוגנת של העוסק על הצרכנים. הוראות אלו נועדו להבטיח כי צרכן יוכל לקבל את מלוא המידע המהותי הנחוץ לו, טרם קבלת החלטתו באשר לרכישת הטובין או לקבלת השירות וכי התנהלותו של העוסק מולו, לא תהיה כזו שמנצלת את פערי הכוח האינהרנטיים לרעתו של הצרכן. והכל, במטרה להבטיח כי עסקאות צרכניות יתבצעו על בסיס יחסים הוגנים ותן אפשרות לצרכן לקבל החלטה מושכלת וחופשית באשר לכריתת העסקה.

30. תכלית חשובה נוספת של דיני הגנת הצרכן נועדה, כאמור, לחשוף בפני הצרכן, טרם התקשרותו בעסקה את כ המידע הרלבנטי הנחוץ לו לשם קבלת החלטה צרכנית מושכלת, תוך חיזוק האוטונומיה האישית שלו. ובלשונה ש כב' השופטת שטרסברג-כהן, עניין ברזני, סעיף 2: "הוא נועד לחזק את האוטונומיה האישית של הצרכן ואת זכות לכבוד על ידי הבטחת יכולתו לבחור בחירה מושכלת במוצר ובשירות על ידי כך שיקבל את כל המידע האמית הרלוונטי ולמנוע ניצול לדעה של מעמדו החלש יותר של הצרכן".¹⁹

[11] עמדת הרשות להגנת הצרכן מיום 3.11.2021 שהוגשה לבית המשפט העליון בעניין הר פז מצ"ב **כנספח 11**.

עמדות היועץ המשפטי לממשלה

47. במסגרת רע"א 9463/17 Hotels.com L.P נ' **נדב סיליס**, הוגשה ביום 1.7.2018 עמדת היועץ המשפטי לממשלה. עמדת היועמ"ש ניתנה במסגרת דיון לגבי היתר המצאה מחוץ לתחום, אולם לענייננו, רלוונטיים סעיפים 67-71 לעמדת היועץ המשפטי לממשלה.

48. עמדת היועמ"ש היא כי קיימת חובה להצגת המחיר הכולל גם כאשר מציגים מחירים באינטרנט מרחוק. נוכח חשיבות עמדת היועמ"ש, להלן החלק העיקרי הרלוונטי להליך דנן:

67. היועץ המשפטי לממשלה סבור, שבמקרה דנן ניתן לקבוע, ולו באופן לכאורי, כי חלה הוראת סעיף 14ג(א) לחוק, שכותרתו "עסקת מכר מרחוק", כשבחלקו הרלוונטי נקבע-
בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:
(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום
68. סעיף זה מגדיר את חובת הגילוי בעסקה שנעשית שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, קרי עסקת מכר מרחוק, דוגמת "חנות מקוונת". זהו הסדר ספציפי המיועד לעסקאות המתבצעות מרחוק, כגון עסקאות המתבצעות באינטרנט [שמואל בכר וטל זירסקי "על הסדרה ראויה של חוזים צרכניים מקוונים: בין קידום המסחר המקוון להגנת הצרכן" מחקרי משפט כה 431, 451 (2009) (להלן: "בכר זירסקי")].

[12] עמדת היועמ"ש בבית המשפט העליון בעניין Hotels, מיום 1.7.2018 מצ"ב **כנספח 12**.

49. היועמ"ש חזר על אותם דברים גם במסגרת ת"צ 9139-05-18 **צביה נ' Agoda Company Pte. Ltd** (פורסם בנבו, 28.6.22). בעניין אגודה - אישר בית משפט נכבד זה את התובענה כייצוגית. למען שלמות התמונה יאמר, כי על ההחלטה הוגשה בקשת רשות ערעור 6992/22 והעניין קבוע לדיון לפני הרכב.

[13] עמדת היועמ"ש בת"צ 9139-05-18 **צביה נ' Agoda Company Pte. Ltd**. מצ"ב **כנספח 13**.

50. עמדת היועץ המשפטי לממשלה ניתנה גם בעניין **Booking.com B.V נ' דוד חוטה** המוזכר בפרק הבא עם עמדת בית המשפט בעניין.

[14] עמדת היועץ המשפטי לממשלה בת"צ **Booking.com B.V נ' דוד חוטה** מצ"ב **כנספח 14**.

51. עמדת היועמ"ש ניתנה בהליכים שונים נוספים. כך לדוגמה בת"צ 4700-04-16 שיר נ' קליקס.סיאו.אייאל בע"מ (נבו, 24.06.2019 - להלן: "עניין קליקס"), לא הוצג מחיר דמי המשלוח. במסגרת פסק דינו של כב' השופט חסדאי המאשר הסדר פשרה:

"57. לטענת היועץ המשפטי לממשלה, פרסום מחיר שאינו כולל את סך כל התשלומים הכלולים בעסקה מהווה הפרה של סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן. הסעיף מחייב את העוסק להציג לצרכן את מחירם הכולל של הטובין, כאשר סעיף 17א לחוק מגדיר מהו אותו מחיר כולל וקובע שעל העוסק לכלול במחיר הכולל כל תשלום שהצרכן לא יכול לוותר עליו במסגרת העסקה."

עוד הוסיף היועמ"ש, כי גם עצם הצגת דמי המשלוח לצד מחיר המוצר, אינה מספקת ויש להציג גם את המחיר הכולל:

"58. על פי ההנחיה העוסק יכול להציג את רכיבי התשלום הכולל, קרי את מחיר המוצר ואת מחיר דמי המשלוח אולם חייב להציג בנוסף גם את המחיר הכולל." [ההדגשה במקור]

עוד הבהיר היועמ"ש כי:

"105. לטענת היועץ המשפטי לממשלה חוק הגנת הצרכן נועד בין היתר להבטיח כי צרכן יקבל החלטה מושכלת האם לבצע עסקה על בסיס מידע מלא ואמיתי שמובא בפניו. רציונאל זה לא יבוא לידי ביטוי אם הצרכן לא ידע בעת קבלת ההחלטה על רכישת המוצר כי הוא צפוי לשלם עלות נוספת, גם אם מדובר בתוספת עלות דמי משלוח. אי הצגת המחיר המלא יש בו כדי ליצור מצג שווא ואף עלול להוות הטעיה."

עמדת בתי המשפט בנושא הצגת מחיר כולל

52. כב' השופט פרופסור עופר גרוסקופף בפסק דינו ת"צ 16900-04-13 ויל נ' אולסייל.קום בע"מ (נבו, 15.1.2015) מפרט את השתלשלות העניינים שהובילה לתיקון החוק - ואת הצורך בהצגת המחיר הכולל הסופי (סעיף 18 לפסק הדין):

"סעיפים 17א. - 17ז. לחוק הגנת הצרכן נוספו במסגרת תיקון 11 לחוק הגנת הצרכן, תשס"ב - 2002 (להלן: "תיקון 11"). עיון בהצעות החוק בעקבותן גובש התיקון (הצעת חוק הפיקוח על מוצרים ושירותים) (תיקון מס' 21) (פרסום והצגת מחירים), התשנ"ז - 1996 (הצעת חוק מטעם הממשלה) והצעת חוק הצגת מחירים, התש"ס - 2000 (הצעת חוק מטעם חה"כ מיכאל נודלמן)), כמו גם בדיונים שקוימו במליאת הכנסת (ביום 4.3.2002) ובועדת הכלכלה (ב- 19.1.2000 וב- 7.3.2001), מלמד כי תכלית התיקון הייתה להבטיח כי המחיר שיוצג לפני הצרכן יהיה המחיר המלא של המוצר במטבע ישראלי, דהיינו המחיר בשקלים חדשים כשהוא כולל את כל הרכיבים המוטלים על הצרכן, ובכללם תשלומי חובה המגולגלים עליו, כדוגמת מע"מ. עמד על מטרה זו יו"ר ועדת הכלכלה, חה"כ אברהם פורז, אשר ציין בעת הצגת התיקון בכנסת כי מטרתו "היא להבטיח, כי הצרכן יקבל מידע אמין, מדויק ומחייב לגבי מחיר השירות או הנכס אשר הוא עומד לרכוש, בין שהמידע מופיע בפרסום מטעם העוסק ובין שהוא מוצג בבית העסק או נמכר על ידי העוסק" (דברי הכנסת מיום 4.3.2002). ודוק, תכלית התיקון לא הייתה לקבוע כי שיטת המסחר היחידה המותרת בישראל היא זו בה העוסק הוא שנוקב במחיר הטובין, אלא להבטיח כי כאשר העוסק נוקב במחיר יעשה

כן במטבע ישראלי ובאופן שאינו מסתיר מעיני הלקוח רכיבי מחיר סמויים, שיתווספו בשלב מאוחר יותר. [ההדגשות אינן במקור]

53. בת"צ 47928-10-13 עמית הר פז נ' עמוסי נגר יבוא ושיווק עוגן בע"מ (נבו, 26.08.2019) "עניין עמוסי" כב' השופטת שושנה אלמגור בסעיף 31 מפנה גם לעניין אולסייל שלעיל, וקבעה כי:

"עצם הפרת החובה לנקוב במחיר המלא והסופי של המוצר היא הפרה של סעיף 17(א), ולא משנה אם הצרכן ידע או לא ידע מה המחיר הכולל"

54. ביום 6.2.2022 פורסם הסדר פשרה בת"צ 37689-03-17 עזר נ' סמארטאיר תל אביב בע"מ ואח' המתנהל בפני כב' השופט דורון חסדאי. בהליך נטען כי המשיבות לא כללו את רכיב דמי השירות במחיר הכולל לצרכן.

55. במסגרת דיון בהמצאה מחוץ לתחום בע"ר 9006-03-17 Booking.com B.V נ' דוד חוטה (נבו, 9.8.2017), כב' השופטת שרה דותן סברה, כי אי הצגת המחיר הכולל מהווה הטעיה, והדברים מדברים בעד עצמם:

"כמפורט לעיל, המשיב הציג שורה של מסמכים מהם עולה לכאורה שהמערערת לא הקפידה, בלשון המעטה, על הוראות חוק הגנת הצרכן בכך שיצרה מצג לפיו המחיר בשקלים המוגדר כ"מחיר כולל", הינו המחיר המלא, כדוגמת המחיר של 190 דולר שהוצג באישור הזמנתו של המשיב (נספח 8 לתצהירו עמ' 197 למוצגי המערערת). תיאור שלבי ההזמנה על המחירים המוצגים בנספח 11 (עמ' 203 ואילך) תומך אף הוא בטענה זו.

כפי שנקבע בעניין אשבורן, אין אני בוחנת בשלב זה את משקלן של הראיות וניתן לקבוע לצורך דיונו כי הגדרת מחיר שאינו כולל מע"מ בחלק נכבד ממסמכי ההתקשרות ומנגד "הבהרה" שאינה מודגשת די צורכה רק בשלב החמישי של ההזמנה, מהווים תשתית מספקת לשלב דיוני זה"

56. עוד, בעניין "קליקס" המוזכר לעיל, אישר כב' השופט דורון חסדאי הסדר פשרה בעניין אי הצגת המחיר הכולל. בהליך נטען כי: "המשיבה, חברת קליקס.סי.א.א.ייל בע"מ, המפעילה את אתר האינטרנט "לופה", הטעתה את לקוחותיה עת ציינה את עלות משלוח המוצרים הנמכרים על ידה רק "במעמד הקופה", ולא כללה רכיב זה במסגרת מחירי המוצרים המוצגים ללקוח".

57. מן האמור לעיל עולה כי בהצגת המשיבה את מחירי המוצרים ללא דמי משלוח והצגת דמי המשלוח לראשונה רק "בקופה", המשיבה הפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן. הדברים עולים הן מלשון החוק, הן מעמדות היועץ המשפטי לממשלה, הרשות והממונה על הגנת הצרכן והן מפסיקותיהם של בתי המשפט הנכבדים.

58. ודוק: כל האמור לעיל מקבל משנה תוקף מקום בו מלכתחילה גביית דמי המשלוח מהווה הפרה של ההסכם.

59. בכך ביצעה המשיבה עוולה מסוג של הפרת חובה חקוקה שנוסחה כדלקמן:

”(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוג או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני.”

60. בהלכת ועקנין (ע”א 145/80 **שלמה ועקנין נ’ המועצה המקומית בית שמש ואח’**, פ”ד לו (1) 113, 139 (1982) הוסברו חמשת יסודות העולה :

”חמישה הם יסודותיה של העולה בדבר הפרת חובה חקוקה:

א. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;

ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק;

ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;

ד. ההפרה גרמה לניזוק נזק;

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזק אליו נתכוון החיקוק.”

61. בחינת יסודות הסעיף למקרה הנדון בתיק דגן מראה, כי כולם מתקיימים, כמפורט להלן :

א. החובה מוטלת מכח חיקוק – בענייננו רלוונטיים כלל החוקים הבאים המטילים על המשיבה חובות: סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, סעיפים 17א – 17ד לחוק הגנת הצרכן, סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן (כמפורט להלן), כאשר סעיפים אלו מהווים עילה מהווה אף עולה עצמאית על פי סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק – ההוראות הנ”ל, נועדו להגנת הלקוחות ויתר חברי הקבוצה. ההוראות נועדו למנוע את הפגיעה המתוארת ובכלל זה הצגת המחיר הכולל.

ג. המזיק הפר את החובה – המשיבה הפרה הוראות כלל החוקים המפורטים כפי שפורט לעיל.

ד. ההפרה גרמה לנזק – לחברי הקבוצה נגרם נזקים המפורטים להלן ושאותם הטלת החובה נועדה למנוע.

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו התכוון החיקוק - הנזקים אחרים אליהם התכוונו החיקוקים הם אותם נזקים בדיוק אשר תוארו ויתוארו להלן, הן לגבי הנזקים הממוניים והן לגבי הנזקים הבלתי ממוניים.

הטעיה

62. סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ”א – 1981, קובע :

”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

(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;

...

(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי

ושיעור

הריבית;

סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן קובע:

"(א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;"

63. סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן קובע כי דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין. בעניינו כפי שיפורט המשיבה הפרה את סעיף 2 וסעיף 4 לחוק הגנת הצרכן.

64. ברע"א 2837/98 שלום ארד נגד בזק החברה הישראלית לתקשורת, פ"ד נד (1) 600 נפסק הטעיה מהי:

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

זאת ועוד, בע"א 7103/15 שושנה חיה הררי נ' טלקאר חברה בע"מ "Kia Motors" (פורסם בנבו, 05.10.2016), נקבע כי:

"הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן, כאשר איסור ההטעיה שבחוק משתרע גם על כל דבר העלול להטעות, אף אם לא התקיימה הטעייה בפועל."

65. המשיבה הטעתה את המבקש וחברי הקבוצה לחשוב כי המחיר המוצג הוא המחיר האמיתי של מוצריה. מחיר המוצר הוא עניין מהותי בעסקה.

66. יסודות ההטעיה על פי הפסיקה מחייבים קיומה של הטעיה, נזק וקשר סיבתי.

67. יסודות רכיבי ההטעיה מתקיימים כולם, כך גם הנזק והקשר הסיבתי בין ההטעיה לנזק. המשיבה הטעתה את המבקש וחברי הקבוצה, כאשר הסתירה את תוספת רכיב דמי המשלוח ממחיר העסקה, בכך הטעתה את חברי הקבוצה לסבור כי מחיר העסקה נמוך מהמחיר הסופי אותו נדרשו לשלם. זאת, קל וחומר מקום בו המשיבה לא גבתה דמי משלוח במשך שנים רבות והיא החלה בגבייתם אך לאחרונה אך מסתירה זאת לאורך כל תהליך ההזמנה ועד לקופה, בן בנו של קל וחומר מקום בהסכם בין הצדדים נקבע במפורש כי המשיבה לא גובה דמי משלוח.

68. הטעית המבקש ויתר חברי הקבוצה גרמה לנזק ממוני (הוספת דמי המשלוח), וכן לנזק שאינו ממוני, כך גם לפגיעה באוטונומיה שלהם, כאשר נמנעה מהם היכולת לבצע בחירה מושכלת. ברי כי אלמלא ההטעיה, לקוחות המשיבה היו יכולים גם לרכוש מוצרים זולים יותר או אולי לא רוכשים כלל ממוצרי המשיבה, כאשר הם לא קיבלו את המוצר במחיר שהובטח להם. לולא

ההטעיה לא היו נגרמים להם הנזקים השליליים, תחושות כעס ותסכול ועוגמת נפש הנובעת מההטעיה המתוארת. בעניין זה לחברי הקבוצה נזקים בלתי ממוניים גם כאשר בסופו של יום בחרו שלא לרכוש את המוצר נוכח מחירו הגבוה בעשרות אחוזים מהמחיר שהוצג תחילה, הטרחה ובזבוז הזמן בוודאי שגרמו לתחושות שליליות לחברי הקבוצה אשר לא רכשו את המוצר בסופו של יום.

69. באשר לפגיעה באוטונומיה - יובהר, ממילא יצוין, כי בעוולות צרכניות יש לפרש את דרישת ההסתמכות הנובעת מדרישת הקשר הסיבתי באופן רחב ועקיף. אולם כאשר מדובר בתביעה ייצוגית, רשאי בית המשפט "לרכך" את דרישת הקשר הסיבתי של התובע הפרטי ולהעמיד תחתיה דרישה ל"קשר סיבתי קבוצתי" (ראו: ע"א 4333/11 סלומון נ' גורי יבוא והפצה בע"מ (נבו, 12.3.2014)). בענייננו, **מדובר בין היתר בראש נזק מסוג פגיעה באוטונומיה, אשר נפסק לגביו כי אין צורך להוכיח קשר סיבתי בין אי גילוי המידע הרלבנטי לבין בחירת הניזוק** (ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (4.12.2011, בפס' 36)).

70. ודוק. במסגרת הצעת חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים (תיקון מס' 21) (פרסום והצגת מחירים), התשנ"ז-1996 (נספח 5), שמכוחה חוקקו סעיפים 17א – 17ד לחוק הגנת הצרכן, ציין המחוקק כי הצגת מחיר שאינו כולל מטעה את הצרכנים:

"תיקון זה דרוש מכיוון שהסעיפים האמורים, בנוסחם היום, מאפשרים להציג או לפרסם שני מחירים באופן שלצד המחיר הכולל מצוין גם מחיר שאינו כולל או מחיר שאינו נקוב במטבע ישראלי, דבר שיש בו משום הטעיה".

חוסר תום לב והטעיה חוזית

71. המשיבה מסרה ללקוחותיה מידע מטעה ומצג כוזב, ולא רק שהיא גובה דמי משלוח בניגוד להסכם אלא שמסתירה ולא מציינת את רכיב דמי המשלוח לאורך כל תהליך ההזמנה ועד לקופה. מעשי ומחדלי המשיבה כמתואר לעיל, מהווים הפרה של חובות תום הלב במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה ובעת קיומו של חוזה, מכוח סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 ובניגוד לסטנדרט התנהגות הוגנת מינימאלית המצופה מהמשיבה כתאגיד מסחרי.

72. סעיף 12(א) לחוק החוזים קובע, כי **"במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה חייב אדם לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב"**, וסעיף 12(ב) מוסיף, כי **"צד שלא נהג בדרך מקובלת ולא בתום לב חייב לצד השני פיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב המשא ומתן או עקב כריתת החוזה והוראות סעיפים 10, 13 ו-14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, יחולו בשינויים המחויבים"**. סעיף 39 לחוק החוזים, מחיל את חובת תום הלב, גם על קיומם של חיובים הנובעים מחוזה. בהציגה מצגים שאינם אמת וגביית סכומים בניגוד להסכם, מהווים, לכל הפחות, הפרה המשיבה את חובות תום הלב המוטלות עליה, הן טרם כריתת החוזה, והן במהלך קיומו כאשר לא הציגה את המחיר הכולל של מוצריה.

73. נוסף על כך הפרה המשיבה את סעיף 15 לחוק החוזים הקובע כי: **"מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לענין זה, הטעיה – לרבות אי-גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על**

הצד השני לגלותן". ההטעיה מסוג זה הוגדרה בספרות: "...הצהרה טרום-חוזית כוזבת. ההצהרה המהווה בסיס להטעיה תהיה בדרך כלל מפורשת ותבוטא בכתב או בעל-פה..." (גבריאלה שלו דיני חוזים – החלק הכללי – לקראת קודיפיקציה של המשפט האזרחי 309 [2005]). המשיבה הטעתה את המבקש ואת חברי הקבוצה כאשר גבתה דמי משלוח בניגוד להסכם ו/או הציגה מחיר שאינו המחיר הכולל, הסופי של המוצר וגרמה לנזקים המפורטים בבקשה זו.

עשיית עושר

74. בנוסף לעילות כמפורט לעיל מכוח דיני החוזים, הגנת הצרכן ופקודת הנזיקין, קיימת עילת תביעה כנגד המשיבה גם מכוח סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979, הקובע, כי:

"מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן – הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן – המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכייה..."

75. הסעיף כולל שלושה תנאים מצטברים אשר בהתקיימותם זכאי התובע לסעדיו: (1) התעשרות; (2) אותה התעשרות "באה" לזוכה מן המזכה; (3) ההתעשרות אינה על פי זכות שבדין.

76. במקרה דנן בשל הפרת המשיבה את ההסכם וחובת תום הלב, הטעיית המבקש והפרת חובות הגילוי, התעשרה המשיבה שלא כדין.

77. לגבי שני התנאים הראשוניים, אין מחלוקת כי המשיבה התעשרה על חשבון לקוחותיה. באשר לתנאי השלישי – ההתעשרות אינה כדין. כמפורט בהרחבה לעיל, המשיבה הפרה את ההסכם ואת הוראות החוק ומנעה את יכולת ההשוואה של לקוחותיה, כאשר הציגה באתר מחירים נמוכים משמעותית מכפי שהם פעול תוך הפרת הוראות חוק קוגנטיות. בכך גרמה המשיבה לחסרון כיס ללקוחותיה תוך השאת רווחים על חשבונם.

ה. התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית

78. סעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות (להלן בפרק זה: "החוק") מציב ארבעה תנאים מצטברים לאישור התביעה כתובענה ייצוגית.

נושא התביעה - תביעה נגד "עוסק" בקשר לעניין שבינו לבין הלקוח

79. סעיף 3 (א) לחוק בצירוף פרט 1 לתוספת השניה לחוק, מאפשר הגשת "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו."

80. חוק הגנת הצרכן (בסעיף 1, סעיף ההגדרות) מגדיר "עוסק" כך: "עוסק" - מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן."

המשיבה היא עוסק – מוכרת ומשווקת שירותים ומוצרים שונים וכן נותנת שירות ללקוחותיה השונים (בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו).

81. המבקש הוא לקוח של המשיבה ונכלל גם בהגדרה המונח "צרכן" (חוק הגנת הצרכן מגדיר "צרכן" כך: "צרכן - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי"). בענייננו המבקש רכש את מוצרי המשיבה לצרכיו הפרטיים האישיים משכך לא יכולה להיות מחלוקת כי המבקש נכנס להגדרת 'לקוח' ואף להגדרת 'צרכן'.

התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה

82. סעיף 8 (א) לחוק קובע את הקריטריונים על פיהם יפעיל בית המשפט את שיקול דעתו בבואו לפסוק בבקשה לאישור תביעה כייצוגית. הראשון שבהם - בס"ק (1) - הוא:

"התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה".

83. כפי שפורט בפרק המשפטי לעיל, אין מחלוקת כי השאלה בתיק זה משותפת באופן מובהק לכל חברי הקבוצה אשר רכשו את מוצרי המשיבה. מדובר באותו הסכם ובאותו תהליך רכישה המשותף לכל לקוחות המשיבה – חברי הקבוצה. מובן, כי גם המחלוקות המשפטיות המתעוררות בתובענה זו, זהות לכלל חברי הקבוצה אשר רכשו ממוצרי המשיבה. המבקש יטען כי טיעוניו טובים ונטועים היטב בפסיקת בתי המשפט ויש סיכוי גבוה כי יוכרעו לטובת הקבוצה.

84. השאלה המשותפת העיקרית המתעוררת בבקשה היא: האם המשיבה קיימה את החובות המוטלות עליה על פי ההסכם ועל פי דין כלפי המבקש ויתר חברי הקבוצה בנושא גביית דמי המשלוח ו/או הצגת מחיר מוצריה.

85. הבקשה מעלה שאלות משותפות גם בנושאים נוספים כגון: נושא הנזק (לרבות נזק לא ממוני כדוגמת עוגמת נפש). נזקי חברי הקבוצה משותפים לכלל חברי הקבוצה וראוי כי ידונו במסגרת בקשה זו.

86. למותר לציין, כי המבקש רשאי לייצג את כלל חברי הקבוצה, גם אם קיימת שונות עובדתית כלשהי אל מול חברי הקבוצה, כך לדוגמה כאלו אשר הגיעו לשלב הקופה והחליטו לבסוף שלא לרכוש את המוצר, נוכח ההטעיה שביצעה המשיבה במחיר. בית המשפט העליון עמד על כך בפסיקותיו והלכות שיצאו תחת ידיו - לדוגמה - פסקה 7 ברע"א 2047/17 אגד **אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ נ' אריה נאור** (נבו, 27.06.2017) [[

זכאותו של המבקש להגיש תביעה ייצוגית

87. סעיף 4 (א) (1) לחוק קובע:

"אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:

(1) אדם שיש לו עילה בתביעה..."

88. למבקש קיימת עילת תביעה אישית, כפי שפורט לעיל המבקש לקוח המשיבה ורכש ממוצריה.

התובענה הייצוגית הנה הדרך המתאימה ביותר להכרעה

89. סעיף 8 (א) (2) לחוק, אשר קובע:

"תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין"

90. נזכיר מושכלות יסוד: התובענה הייצוגית היא כלי חשוב להגברת האכיפה של זכויות, שלגביהן התביעה הפרטנית אינה הליך יעיל ומעשי, ובכלל זה תביעות שסכומן זניח לעומת עלות ניהול ההליך. יתרה מכך, לתובענה הייצוגית נודע תפקיד מהותי בתחום הצרכנות, והיא מהווה כלי מרכזי למימוש זכויותיו של ציבור גדול, הנפגע ממעשה של תאגיד חזק, המרכז בידיו כוח. ראה גם את פסיקת בית המשפט העליון ברע"א 3126/00 **מדינת ישראל נ' א.ש.ת. ניהול פרויקטים וכוח אדם בע"מ** נז (3) 220:

"התובענות הייצוגיות הקלאסיות נועדו להתגבר על מצבים שבהם כל פרט בקבוצה סבל נזק קטן ביותר, שאלמלא התאגדות הקבוצה כולה בדרך של תובענה ייצוגית לא היו לו עניין ויכולת כספית לתבוע בגין נזקו".

91. בענייננו הנזק האישי של חברי הקבוצה הוא נמוך יחסית, וכמות החברים בכל קבוצה היא רבה מאוד, כך שתביעות אישיות אינן מעשיות, לא כל שכן שתביעות מרובות יגרמו לעומס על בית המשפט. לפיכך המבקש סבור כי לא יכולה להיות מחלוקת כי "**הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת**" היא בדרך של תובענה ייצוגית.

קיים יסוד סביר להניח שעניין כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב

92. סעיף 8 (א) (3) ו- (4) לחוק קובעים:

"(3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת.
(4) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב."

93. המבקש מתאים לייצג את קבוצת הנפגעים מהסיבות הבאות:

- א. המבקש נפגע מהתנהגות המשיבה והבקשה מגובה בראיות ברורות. המבקש נפגע בדיוק באותו אופן שנפגעו יתר חברי הקבוצה, ומשכך הוא מייצג נאמנה את האינטרסים המשותפים;
- ב. המבקש נפגע כספית וכן בצורה בלתי ממונית מהתנהגות המשיבה באותו אופן שנפגעו יתר חברי הקבוצה;
- ג. המבקש מאמין כי בסיוע בא כוחו, הוא ייצג בדרך הולמת את עניינם של כלל חברי הקבוצה;
- ד. המבקש מגיש את התביעה בתום לב מתוך אמונה בה ובהצלחתה לטובת כלל חברי הקבוצה.

ו. הנזקים שנגרמו כתוצאה מההפרות והסעדים המבוקשים

סעד כספי:

94. למבקש נגרמו נזקים ממוניים ובלתי ממוניים.
95. נזקו הממוני של המבקש עומד על 88 ₪ ומורכב מסכומי דמי המשלוח ששילם. נזק ממוני בגין "דמי משלוח" נגרם גם ליתר חברי הקבוצה שבסופו של יום נגבה מהם מחיר גבוה יותר בניגוד להסכם ו/או מהמחיר שהוצג להם.
96. למבקש נזקים בלתי ממוניים, נוכח עוגמת הנפש, תחושות שליליות, תסכול אכזבה וכעס שנגרמו לו כאשר הבין כי המשיבה מוסיפה דמי משלוח בניגוד להסכם ומבלי לציין זאת ועת גילה זאת גם בדיעבד הרגיש מרומה. כך נפגעה האוטונומיה שלו והאפשרות של המבקש לבצע רכישה נכונה והשוואת מחירים אמיתית באשר לכל מוצר ומוצר ובין אתרים שונים, כך גם למבקש נגרמו (או יכולים היה להיגרם) נזקים נוספים של בזבז זמן השוואתי בין מוצרים. יוטעם כי כלל חברי הקבוצה סבלו מנזק בלתי ממוני דומי בגין חוסר נוחות, עוגמת נפש, תסכול, אכזבה ובזבז הזמן, עקב כך שגילו כי הוטעו ע"י המשיבה, כך גם חברי הקבוצה שגילו זאת בדיעבד, ואף כאלו שגילו זאת בתום הרכישה במעמד הקופה ובחרו לבצעה בכל זאת, ולרבות חברי הקבוצה שגילו זאת בשלב הרכישה ובחרו שלא להמשיך בעסקה. המבקש מעמיד את נזקו הבלתי ממוני שלו ושל יתר חברי הקבוצה על סך של 100 ₪.
97. בעניין הנזק הבלתי ממוני - די בשלילת יכולת ההשוואה האפקטיבית, בהצגת מחירים, כדי לקיים את הדרישה לנזק הנדרש לצורך אישור בקשה לאישור תביעה כייצוגית. כב' השופטת אלמגור, בפסק דינה המפורט בעניין עמוסי קבעה כי:
- "הפיצוי על נזק הממון הנתבע לכל חבר בקבוצה אשר רכש מוצר שמחירו הכולל לא הוצג, לפי הנתען בבקשה, הוא בסכום המע"מ. המבקשים מבקשים לקבל כי נפגעה יכולתם להשוות מחירים כהלכה, וכי הוספת המע"מ למחיר אך כשהגיעה העת לשלם - ולמעשה אילוצם לשלם יותר משהוצג - הייתה מקור גם לנזק שאינו ממוני. עוגמת נפש, כעס ותסכול. אין לשעות לטענת ההגנה כי המחיר הכולל את המע"מ נודע ללקוח תוך כדי שהוא נושא ונותן, כאשר הוא מקבל הצעת מחיר מפורטת. בהצעות ובהזמנות, רובן ככולן, סכום המס מוסף רק על הסכום הסופי בעבור כל המוצרים בשורה התחתונה ולא על מחירו של כל מוצר ומוצר. ברי שכך לא ניתן לערוך על נקלה השוואה עם מוצרים דומים בחנויות אחרות, ויתר-על-כן, עובדה זו שומטת את הקרקע מתחת לטענה כי הנזק שעלול להיגרם מהצגת המחיר ללא המע"מ יוצא בהנחות המוענקות ללקוחות. גם אם ייתכן שרק חלק מהצרכנים התקשה בחישוב המחיר הכולל בעצמו, אף החלק האחר, שהצליח במשימה, נזקק להשקיע בה זמן, מאמץ וטרחה וחש תסכול. מטבע הדברים, אפשר גם שחברים בקבוצה אשר הובטחה להם הנחה בשיעור מסוים טעו לחשוב שיש לגזור אותה מהמחיר הנקוב, ללא המע"מ, ושיעור ההנחה האמיתית שקיבלו היה נמוך מזה אשר סברו שהם מקבלים. לכן המבקשים הראו לכאורה שנגרם להם נזק [...] מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק[...]". (סעיף 63 לפקודת הנזיקין), שאותו ביקש המחוקק למנוע כשקבע את החובה להציג לפני הצרכן את מחירו הכולל של המוצר."
98. רכיב הקשר הסיבתי כאמור לעיל, מתקיים גם הוא. באשר לנזק הממוני הוא נובע ישירות מההפרות, ואינו תלוי במודעות של חברי הקבוצה הנפגעים. הנזק הבלתי ממוני מסוג פגיעה באוטונומיה, אינו מצריך הוכחת קשר סיבתי. הוא אינהרנטי לפגיעה. עמד על כך בית המשפט

העליון בעניין תנובה השני (ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (פורסם בנבו, 4.12.2011):

"ראש הנזק הנתבע בעניינו נוגע לנזק לא ממוני מסוג פגיעה באוטונומיה. לגבי ראש נזק זה נפסק כי אין צורך להוכיח קשר סיבתי בין אי גילוי המידע הרלבנטי לבין בחירתו של הניזוק (ראו: עניין דעקה, 567-570; ע"א 6153/97 שטנדל נ' פרופ' יעקב שדה, פ"ד נו(4) 746, 760 (2002); ע"א 9936/07 בן דוד נ' ד"ר ענטבי, פסקה 11 לחוות דעתו של השופט נ' הנדל (22.2.2011); ע"א 9817/02 וינשטיין נ' ד"ר ברגמן, פסקה 18 (טרם פורסם, 16.6.2005). לביקורת על פסק הדין בעניין דעקה ראו אסף יעקב "גילוי נאות והסכמה מדעת" עיוני משפט לא 609 (2009)). הרציונלים שהנחו בהקשר זה את בית המשפט בעניין דעקה ובעניינים אחרים הנוגעים לרשלנות רפואית ישימים בה במידה גם לגבי פגיעה באוטונומיה הנגרמת כתוצאה מעוולה צרכנית שמבצע עוסק המטעה את הצרכן. אכן, באי הגילוי עצמו טמונה שלילת כוח הבחירה מן הצרכן."

הנזק המצריפי

99. מטבע הדברים, למבקש אין נתונים מדויקים אודות מספר הרוכשים, וכן לגבי אלו שנכנסו לאפליקציה/אתר הגיעו לשלב התשלום ובסוף לא רכשו, והמשיבה תתבקש לספק נתונים אלו במסגרת בירור התביעה, אם זו תאושר כייצוגית, כאשר את חישוב הסך הכולל של הפיצוי לחברי הקבוצה ניתן יהיה לעשות באמצעות כלים סטטיסטיים או בדרך של אמדן על פי נתונים שימסרו על ידי המשיבה - ראה ע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי המנוח משה שמש ז"ל (נבו, 06.07.07). באשר לפיצוי, ככל ויהיה קושי, ניתן יהיה לפסוק פיצוי לטובת הציבור.

100. המבקש מעריך כי היקף הנזק המצטבר מצוי בסמכות בית משפט נכבד זה.

צו עשה

101. בנוסף לפיצוי הכספי, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות למשיבה לקיים את הוראות הדין ובכלל זה להימנע מלגבות דמי משלוח כל עוד הם גבייתם מנוגדת להסכם ובכל מקרה להציג באפליקציה ובגרסת הנייד את מוצריה כשהם כוללים את דמי המשלוח.

גמול ושכר טרחה

102. מוצע כי חישוב הגמול ושכר הטרחה של ב"כ המייצג יהיו באחוזים ויגזרו מן הפיצוי לציבור בכסף ושווה כסף וכן גם מהסדרה עתידית כמפורט להלן:

על פי ההלכה שנקבעה בע"א 2046/10 עזבון המנוח שמש נ' רייכרט (נבו, 23.5.12), שיעור שכר הטרחה יפסק כנגזרת (באחוזים) מגובה הפיצוי לחברי הקבוצה (כמפורט בפסק הדין).

אולם, הלכת רייכרט אינה חלה על סעדים שאינם כספיים, ואשר גם הם מתבקשים בהליך זה. לפיכך, מבוקש להביא בחשבון גם נושא של "הסדרה עתידית" (והטבות לציבור שהינו בשווה כסף (בהקשר לפסיקת שכר הטרחה).

בת"צ (ת"א) 42526-03-12 אינטרדייט בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ (נבו, 16.6.14), הוספו 75% על הפיצוי לחברי הקבוצה בגין הסדרה עתידית. כב' השופט יצחק ענבר קיבל כי הסדרה עתידית מצדיקה תוספת על שכר הטרחה והגמול כמפורט בסעיף 18 לפסק הדין:

"בפתח הדברים יצוין, כי הלכת רייכרט אינה סבה אלא על פסיקת שכר טרחה בתביעות כספיות, להבדיל מתביעות שנתנו בהן סעדים שאינם כספיים (וראו שם, בפסקה 7).

להשקפתי, כאשר פסק דין בתביעה ייצוגית, לדיון או לפשרה, כולל סעדים אקוויטביליים המסדירים את התנהלות הנתבע בעתיד, אין מניעה להביאם בחשבון בהקשר לפסיקת שכר הטרחה והגמול, שאם לא כן לא יהיה כל תמריץ לתובע או לבא כוחו לפעול להסדרת תקופת העתיד. זאת ועוד: אימוץ העמדה המובעת בהערת היועץ המשפטי לממשלה עלול לתמרץ את התובע להשהות את הגשת תביעתו עד כמה שאפשר במטרה להגדיל באופן מלאכותי את סכומה (עקב חלוקה הזמן), שהרי אם יגיש מיד לאחר שהתוודע לעילת התביעה תוך שיעתור לסעדים משולבים יצא וידיו על ראשו."

103. נוכח זאת מבוקש כי גובה שכ"ט והגמול ייקבעו באחוזים מגובה ההטבה אשר תינתן לחברי הקבוצה תוך התחשבות גם בסעדים לא כספיים כגון: הסדרה עתידית שתכלול בין היתר אכיפה והפסקת הפרקטיקה המעוולת של המשיבה. לפיכך ולסיכום פרק זה, מוצע כי בית המשפט הנכבד יתחשב:

- א. בפיצוי לחברי הקבוצה.
- ב. בתועלת שתצמח לחברי הקבוצה לרבות ההסדרה העתידית.
- ג. בחשיבות הציבורית של הנושא בו עוסקת בקשת האישור.
- ד. בטיב והיקף עבודת ב"כ המייצג והמבקש.

ז. הסעדים המבוקשים בבקשה זו

104. הסעדים המבוקשים בבקשה זו הינם:

- א. לאשר את התביעה כתביעה ייצוגית;
- ב. להגדיר את הקבוצה בשמה תנוהל התביעה כאמור לעיל;
- ג. לקבוע כי המבקש והח"מ יהיו התובע המייצג ובא הכוח בהתאמה;
- ד. לקבוע כי עילת התביעה המשותפת הן עילות התביעה הנזכרות בבקשה זו;
- ה. לקבוע כי השאלות המשותפות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה הינן:
 - (1) האם הפרה המשיבה את ההסכם ו/או הוראות חוק הגנת הצרכן או הטעתה הצרכן כאשר לא הציגה את המחיר הכולל של מוצריה?
 - (2) האם נגרם לחברי הקבוצה נזק עקב כך, ואם כן - מה גובהו ומה הפיצוי שיינתן להם עקב כך?

- ו. לקבוע כי הסעדים הנתבעים בתביעה הייצוגית הינם:
 - (1) צו עשה, המורה למשיבה ליישם את הוראות החוק;
 - (2) פיצוי לכל אחד מחברי הקבוצה כמפורט בבקשה זו או כל סכום אחר אשר יקבע בית המשפט הנכבד;

- ז. לתת הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה, ולקבוע כי המשיבה תישא בהוצאות הפרסום;
- ח. לתת כל סעד שהוא יראה לנכון.

105. תצהיר המבקש מצ"ב לתמיכה בעובדות בקשה זו.



עומר פיינטוך, עו"ד

ב"כ המבקש