

בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו
 בשן נ' א.מ.ל. אמריקן לייזר בע"מ
 ת"צ 17-03-21410
 סוג עניין: תובענה ייצוגית
 תאריך פתיחה: 09 מרץ 2017
 רמת חסיין: פתוח לציבור

בבית המשפט המחוזי ✓
בתל-אביב יפו

בעניין:

מאור בשן, ת.ז. 039018197

כולם ע"י ב"כ עוה"ד רענן בשן ו/או לאה נמס-קהתי

ו/או בת-חן פארי סבאג

מרח' הירדן 39, רחובות

טל: 08-9316072 פקס: 08-9316075



המבקש

- נגד -

א.מ.ל. אמריקן לייזר בע"מ, ח.פ. 512893462

מרח' לוי משה 11, ראשון לציון 7565828

המשיבה

בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את ניהול התובענה המצורפת כנספח א' לבקשה זו, כתובענה ייצוגית על פי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), וליתן הוראות וסעדים כמפורט להלן בגוף הבקשה.

כן מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ובשכ"ט עו"ד בצירוף מע"מ כדון.

תוכן עניינים :

3	מבוא
4	הצדדים
7	העובדות
12	הסרת שיער לגבר – 4 דברים שרק גברים שעירים מבינים
15	מעשייה ו/או מחדליה של המשיבה
17	הגדרת חברי קבוצת הנפגעים
17	הערכת היקף הנזק של המבקש והקבוצה
20	נזקים לא ממוניים בגין עוגמת נפש ומגיעה באוטונומיה
22	עילות התובענה
22	הטעיה בכריתת החוזה, מצג שווא, חוסר תום לב והפרת חובת ההגינות
22	הפרת הסכם, חוסר תום לב והפרת חובת הגינות בביצוע ההסכם
23	חוק הגנת הצרכן- הטעיה, מצג שווא, אי גילוי וניצול מצוקה
24	הפרת חובה חקוקה
25	עשיית עושר ולא במשפט
26	מגיעה באוטונומיה
26	התאמת ההליך להגשה כתובענה ייצוגית
26	התובענה נמנית על סוגי התביעות אותן ניתן על פי חוק להגיש בדרך של תובענה ייצוגית
26	הכרה בתובענה כתובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין
28	קיומה של עילת תביעה אישית למבקש
28	התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה
28	קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקש וחברי קבוצת הנפגעים
30	ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב
30	הסעדים
32	סוף דבר

ואלו טעמי הבקשה:

מבוא

1. התובענה מושא בקשה זו מוגשת כנגד עוסקת, היא המשיבה, המנצלת לרעה את כוחה המסחרי אל מול תמימותם וחולשתם היחסית של צרכניה ומתנערת באופן שיטתי מהתחייבויות טרום חוזיות וחוזיות מפורשות, שנתנה להם, וזאת לאחר שכבר קיבלה את מלוא התמורה כנגדן.
2. המשיבה הינה אחת מהחברות הגדולות, המובילות והמוכרות בארץ בתחום הסרת השיער בלייזר והאסתטיקה ובעלת פריסה ארצית נרחבת.
3. המאפיין המסחרי הבולט בעסקאות אותן מציעה המשיבה ללקוחותיה, הינו התקשרות בחבילה (לפי מספר האזורים הנבחרים להסרת השיער) בתשלום גלובלי, חד פעמי, וזאת **ללא הגבלת טיפולים, וללא הגבלת זמן.**
4. דא עקא, בניגוד למצגיה והתחייבויותיה של המשיבה, בחלוף טיפולים ספורים, מגלים לקוחותיה לראשונה, כי העסקה הלא מוגבלת, לכאורה, בה התקשרו עימה, היא דווקא מוגבלת, וכי בפועל, לאחר טיפולים ספורים, מגבילה המשיבה את מספר הטיפולים **לפחות מ-2 טיפולים בשנה (!!)**, במקום כ-4-7 טיפולים בשנה, וזאת, באופן רוחבי, שיטתי, כללי, עפ"י נוהל סדור, ללא תלות בקצב צמיחת השיער האינדודואלי של מטופליה וכי על מנת לסטות מנוהל זה, מפנה המשיבה את לקוחותיה לביצוע בדיקות רפואיות.
5. נוהל עבודה זה, מוסתר מפני לקוחותיה טרם ההתקשרות ובמעמדה, אינו מהווה חלק מהסכם ההתקשרות עימה ואף לא נערכת אליו הפניה במסגרתו, והם מתוודעים אליו לראשונה, רק לאחר שעברו מספר טיפולים, אז מתחילה המשיבה להאריך את פרקי הזמן שעד לטיפול הבא ומקטינה את תדירות הטיפול באופן מהותי.
6. יודגש כבר מלכתחילה, כי הבקשה והתובענה אינן עוסקות בטענות אודות מידת האפקטיביות של טיפולי המשיבה והשגת התוצאה בטיפול, כי אם, בין היתר, בהפרת התחייבויותיה כלפי חברי הקבוצה המוצעת בהגבלת תדירות הטיפולים באופן קטגורי וגורף כלפי כלל לקוחותיה והפנייתם לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לשינוי התדירות, מבלי שהיא מגלה להם אודות אלו טרם ההתקשרות ובמעמדה, אלא רק לאחר מספר טיפולים, כשהם בעיצומה של סדרת הטיפולים.
7. בכך, לא רק שמפרה המשיבה את התחייבויותיה, העומדות בבסיס מהות ההתקשרות עימה, אלא גם מאריכה את תקופת הטיפול באופן ניכר, מונעת מהם את השלמת הטיפול ואת הפקת ההנאה מתוצאותיו, ומאלצת אותם להידרש לאמצעים נוספים ו/או אחרים לשם

8. דוק, אין מדובר בטיפולים מענגים או מהנים, כי אם בטיפולים הכרוכים ברמות כאב משתנות, לעתים גבוהות מאוד, כך שאין לחשוד כי לקוחותיה של המשיבה מבקשים לממש ולנצל את חבילת הטיפולים לשם הפקת הנאה מהטיפול (להבדיל מתוצאותיו).
9. כפי שנראה להלן, העובדות בענייננו מגלמות את המקרה הקלאסי למענו חוקק חוק תובענות ייצוגיות, ועל כן מוגשת בקשה זו ועימה התובענה המצורפת כנספח א'.

הצדדים

10. המשיבה הינה אחת מהחברות הגדולות, המובילות והמוכרות בתחום האסתטיקה וחסרת השיער, היא בעלת כ- 15 סניפים בפריסה ארצית, ומתקשרת עם לקוחותיה, בין היתר, בעסקאות להסרת שיער בלייזר (להלן-"טיפולים") ללא הגבלת טיפולים.

[העתק רשימת סניפי המשיבה בארץ (מתוך אתר המשיבה), מצ"ב כנספח 1].

11. המשיבה מתהדרת במאפיין המסחרי הבולט שלה, והמבדיל אותה מרובו המוחלט של שוק הסרת השיער, בהתקשרות בחבילה בתשלום גלובלי, חד פעמי, וזאת ללא הגבלת טיפולים, וללא הגבלת זמן.





23:22 32% American Laser www.klikim.net

בק באמריקן ליזר
 טיפול הסרת שיער בלייזר
בללא הגבלה
 משלמים כעם אחת עד להשגת התוצאה

לקבלת 50% הנחה
 עד כל האזורים

שם מלא: _____
 טלפון: _____

שלח <<

עוד 7 הסבות ועדונים

✓ פיקוח רפואי
 ✓ כל הטכנולוגיות מאשרות משרד הבריאות
 ✓ התקנים המחמירים בעולם
 ✓ 15 שנות ניסיון מאות אלפי לקוחות מרוצים

23:22 32% American Laser

Alexandra Bar, Jennifer Master and 2 others like
 אמריקן ליזר | American Laser.

American Laser | ליזר
 Sponsored

רק באמריקן ליזר גם 50% הנחה על כל האזורים
 וגם טיפולים ללא הגבלה עד להשגת התוצאה.
 לקבלת ההטבה <<

בק באמריקן ליזר
 טיפול הסרת שיער בלייזר
בללא הגבלה

תשקיע דקה ובוא להיות חלקו
 americanlaser.co.il [Learn More](#)

269 84 Comments

Like Comment Share

11:52 72% American Laser www.americanlaser.co.il

טיפולי הסרת שיער בלייזר

הסרת שיער בלייזר היא שיטה נוחה ויעילה
 להסרת שיער אשר מאפשרת להיפטר משיער
 מיותר לאורך זמן ולקבל תוצאה יפה ואסתטית.
 אמריקן ליזר, רשת הסרת השיער ובית
 האסתטיקה החוביל בישראל, מקפידה על
 חדשנות טכנולוגית ומעניקה ללקוחותיה את
 מנון הפתרונות-כולם בחיזת הטכנולוגיה
 העולמית.

23:23 33% American Laser

Replies

American Laser | ליזר
 שלום אלי, המושג ללא הגבלה לא
 מתייחס לתוצאה אלא לשירות. אכן,
 בעקבות שינויים בגוף שיער חדש עלול
 לצמוח. בזכות ההבטחה שלנו
 שהטיפולים הם ללא הגבלה, גם אם
 חלף זמן רב מסיום הטיפול, תמשיך
 לקבל טיפול בשיער החדש שצמח.
 נשמח לקבל את מספר הטלפון שלך
 בהודעה פרטית, להתקשר ולספר לך
 עוד. תודה

Feb 12 at 09:52 · Like · 1

כמה אנחנו מאמינים בטכנולוגיה שלנו?
 באמריקן לייזר מעניקים אחריות על התוצאה
 ולא מבילים את לקוחותינו במספר הטיפולים
 כפי שמקובל בתחום.
 המחויבות ללקוחות ולתוצאות, הסטנדרטים
 הגבוהים והמקצועיות יוצאת הדופן – הם אלו
 ששומרים על מקומנו בצמרת מרכזי
 האסתטיקה בארץ ובעולם.

מבצע החתש 2017

Write a comment...



6

12. **המבקש הינו אדם פרטי, אשר ביום 1.7.13 התקשר עם המשיבה בחסכם טיפולים להסרת שיער באזורים שונים בגופו.**
13. למען הגילוי הנאות, המבקש הינו אחיו של ב"כ המייצג- עוה"ד רען בן, עבד כתחקירן במשרדו וכיום מתמחה במשרד לקראת הסמכתו ע"י לשכת עורכי הדין.

העובדות

14. המבקש הכיר את המשיבה מפרסומיה והתעניין בשירותיה להסרת שיער מחלקי גופו השונים, ובשלהי שנת 2012, נפגש עם נציגתה בסניף שבראשון לציון לשם קבלת יעוץ.
15. בתקופה זו, היה מטופל במקום אחר וביקש לשמוע את הצעת המשיבה בעניין טיפולי הסרת שיער.
16. מספר חודשים לאחר מכן, בחודש יוני 2013, שב ופנה המבקש לסניף המשיבה שברחובות, שם נפגש עם נציגתה.
17. למען הגילוי הנאות, לפגישה זו התלוותה בת זוגו של המבקש, אשר אמנם התקשרה אף היא עם המשיבה בסדרת טיפולים, אולם נאלצה להשהותם בשל עניינים אישיים, לרבות הריונות.
18. בפגישה זו, פרשה בפניו נציגת המשיבה את כל תנאי ההתקשרות עימה, לרבות התוצאה המצופה והיעדר הגבלה בזמן ובמספר הטיפולים.
19. בפגישה זו, הסבירה לו הנציגה כי הטיפולים יהיו בפרקי זמן של כחודש עד חודשיים, ולאחר מכן בהתאמה אישית, המשתנה ממטופל למטופל לפי קצב צמיחת השיער.
20. פגישה זו, הוקלטה ע"י המבקש!

המבקש: אני אגיד לך מה הקטע.. אני רוצה פה להוריד את הכל הכל הכל הכל... ופה לעשות שלושה טיפולים בערך לדילול... אני רוצה שזה יתחבר בסופו של דבר אחרי..... לא אכפת לי שפה יהיה שערות אבל החיבור עצמו צריך להיות חלק

נציגת המשיבה: אבל הלמעלה הולך להיות חלק חלק חלק

(עמ' 2 ש' 14-10 בנספח 2)

1 קבצי הקלטת השיחה, כמו גם יתר קבצי ההקלטות שתמליליון מצורפים לבקשה, רוכזו בתקליטור, **נספח 17** לבקשת האישור. שמות קבצי ההקלטה נושאים את מספרי הנספחים אליהם הם מתייחסים.

7

נציגת המשיבה: אנחנו עובדים בשיטה של טיפולים ללא להגבלה, מתחייבים לתוצאה, כל זה אתה יודע!

המבקש: לא..

נציגת המשיבה: הטיפולים מתבצעים אחת לחודשיים שלב ראשוני, עם הזמן זה כבר ממש בהתאמה אישית אליך.. אה.... מבחינת אה... ממוצע טיפולים כמו בכל חברה בין 8 ל12 טיפולים אבל אתה כבר עשית טיפולי ואתה יודע שבדברים האלו אין מדע מדוייק... הפלוס אצלנו שבעצם אנחנו נותנים טיפולים ללא הגבלה... ז"א אנחנו לא מגבילים אותך לא בזמן ולא במספר טיפולים..

המבקש: כן

נציגת המשיבה: מבחינתי גם אם סיימת טיפולים ואתה חלק גם 10 שנים.. אחרי 10 שנים גדלה שיערה פה שיערה שם או יותר, אתה מגיע לכאן לטפל ללא עלות, אם נדרשים יותר מ10 12 טיפולים... ממשיך טיפולים כרגיל.. מבחינתי עד...

המבקש: בקיצור עד שאני רוצה להגיד לכם ביי

נציגת המשיבה: יפה.

(עמ' 4, ש' 18-3 בנספח 2)

נציגת המשיבה: 3850 לכל האזורים כולל התחייבות לתוצאה... חוץ מכמובן החצי יד תחתונה שאת זה אתה יכול לחלק עד 14 תשלומים ללא ריבית

(עמ' 5 ש' 33, בנספח 2)

21. ימים ספורים לאחר פגישה זו, ביום 1.7.13, התקשר המבקש עם המשיבה בהסכם טיפולים להסרת שיער, בסדרת טיפולים בלתי מוגבלת, למספר איזורי טיפול, בתמורה לתשלום סך של 3,850 ש"ח (בסה"כ שילם 4,260 ש"ח בשל תוספת ל-3 טיפולים באיזור ספציפי) (להלן: "ההסכם").

[הסכם מיום 1.3.17 מצ"ב **כנספה 3**]

[תכנית טיפולים וחשבונית בגין העסקה מיום 1.7.13, מצ"ב **כנספה 4**].

22. בהסכם זה, מצויין, בין היתר, כי תקופת מתן הטיפולים תלויה במרווח הזמן בין טיפול לטיפול, נתונה לשיקול דעתו של הצוות המטפל, וכי **מרווח הזמן משתנה ממטופל למטופל** (סעיף 16 להסכם, נספח 3).

8

23. המבקש החל בקבלת הטיפולים, באיזורים שונים, להסרת שיער אצל המשיבה, בהפרש ממוצע של כ-3 חודשים בין טיפול לטיפול, בהתאם לקצב צמיחת השיער וזמינות התורים אצל המשיבה, ואולם גם בחלוף מספר טיפולים, קצב הצמיחה נותר כשהיה מלכתחילה והתאפיין בצמיחה חדשה ואחידה כחודשיים לאחר הטיפול. הצמיחה נותרה בצורה נראית לעין ומפריעה למבקש.

24. לאחר 4 טיפולים, התקשר המבקש עם המשיבה בעסקה לגבי איזורי טיפול נוספים על אלו שלגביהם התקשר עימה מלכתחילה, ושילם בעבורה סך של 2,550 ש"ח. מרבית הטיפולים בשתי הסדרות בוצעו בביקורים שונים של המבקש אצל המשיבה ותואמו להם תורים נפרדים.

[תכנית טיפולים וחשבונית בגין חוספת איזורי טיפול מיום 22.4.14, מצ"ב **כנספה 5**].

25. לאחר טיפולים אחדים מתחילת ההתקשרות, בבואו לתאם תור לטיפול נוסף, סירבה במפתיע נציגת המשיבה לתאם לו טיפול עתידי לכחודשיים-שלושה לאחר מכן (כפי שנהגה עד לאותו מועד), אלא רק לפרק זמן רחוק יותר באופן משמעותי.

26. המבקש התלונן אודות עניין זה בפני אותה נציגה שבאמצעותה בוצעה העסקה, והסביר כי הדבר נוגד את התחייבויות המשיבה, ועל כן, עמד על קיום התחייבויות המשיבה או לחילופין, ביטול העסקה.

27. לפיכך, הורתה הנציגה למזכירות הסניף ברחובות, לתאם למבקש תור לטיפול כנדרש.

28. ר"ד נרשם המבקש המבקש המבקש על דעתו כי המבקש יודע עם המשיבה המשיבה

28. כן, ויש לבצע בדיקות המבקש ועמידתו על דעתו כי זהו בוטגו את הנתחייבויות המשיבה, תואמו לו טיפולים בתדירות דומה.

29. העניין חזר על עצמו גם לאחר הטיפול האחרון שעבר המבקש (בחודש נובמבר 2016) אז טענה מזכירת הסניף כי אין באפשרותה לתאם תור לטיפול על פי אותו מרווח זמן (של כ-3 חודשים), וכי מאחר ומדובר בטיפול מתקדם, קביעת התור אינה אפשרית גם מבחינה טכנית, באשר לדבריה, בהזנת נתוני הטיפול במחשב, קיימת חסימה אוטומטית בשל הטיפול המתקדם. הלה עמדה בסירובה, וקבעה למבקש תור לטיפול לכ-6 חודשים לאחר מכן.

30. לאחר שמחה על כך המבקש, הודיעה לו המזכירה כי על מנת לבחון אפשרות להקדמת הטיפול, עליו לבצע בדיקות רפואיות ולהיפגש עם רופאת המשיבה, ובמידה זו תאשר, יוקדם הטיפול.

31. הדברים חזרו על עצמם אף עם נציגת שירות נוספת של המשיבה, עת ביקש המבקש לתאם מועד לטיפול בסדרת הטיפולים השניה שרכש, אז תואם לו תור לכ-4.5 חודשים מאוחר יותר (בסדרה השניה עבר פחות טיפולים מהסדרה הראשונה).

9

32. בעקבות זאת, ביום 7.2.17 פנה המבקש למרכז הטלפוני של המשיבה (אותו מרכז שבו מוסרים נציגי המשיבה את פרטי ההתקשרות), שם הודיעו לו שתי נציגות המשיבה, כי על פי הפרוטוקול הרפואי של משרד הבריאות, תדירות הטיפולים נקבעת בהתאם למספר הטיפולים שעבר המטופל.

33. קיומה של הגבלה עפ"י פרוטוקול רפואי של משרד הבריאות לא נזכרה כלל בהסכם עימו ולכן המבקש ביקש לעיין בו. על כן, העבירה אותו נציגת המשיבה במוקד הטלפוני (שהזדהתה בשם שיר) לנציגת המשיבה בסניף ברחובות (שהזדהתה בשם אוראל), ואלו הפנו את המבקש לסניף ברחובות לשם עיון בו. שיחה זו, הוקלטה ע"י המבקש.

המבקש: עכשיו הפרוטוקול הזה זה ממתי נכנס לתוקף הדבר הזה כי זה לא היה כשאני עשיתי את העסקה?

נציגת קביעת תורים: פשוט לפי משרד הבריאות צריך לחכות שיהיה מרווח בין טיפולים כי אסור כל כך קרוב את הטיפולים...

המבקש: זה פרוטוקול של משרד הבריאות?

נציגת קביעת תורים: פרוטוקול רפואי לפי משרד הבריאות כן

(נספח 6 עמ' 3 ש' 25-20)

חוץ מזה שהיא אמרה לי עכשיו בטלפון שיש איזה פרוטוקול רפואי של משרד הבריאות

המבקש:

נציגת סניף רחובות: נכון

(נספח 6 עמ' 4 ש' 25-27)

34. הדברים שלעיל נאמרו למבקש ע"י שתי נציגות שירות שונות. [תמליל שיחת המבקש עם נציגת המשיבה מיום 7.2.17, מצ"ב **כנספח 6**].

35. יומיים לאחר מכן, הגיע המבקש ביום 9/2/17 לסניף המשיבה ברחובות, שם קיבלה את פניו אותה נציגת שירות בשם אוראל. האחרונה זכרה את שיחתה עם המבקש ומסרה לו מסמך הנושא את הכותרת "פרוטוקול רפואי". תוך כדי עיון במסמך, צילם אותו המבקש בטלפון הנייד שלו, ואף ביקש ממנה למסור לו העתק. באיסור מנהלת הסניף, **סירבה נציגת המשיבה למסור העתק למבקש**, בטענה שמדובר במסמך פנימי. בפגישה זו, מסרה הנציגה למבקש גם את דף נוהל ההפניה לביצוע בדיקות רפואיות.

[העתק "פרוטוקול רפואי" של המשיבה, מצ"ב **כנספח 7**].

[העתק נוהל הפניה לביצוע בדיקות רפואיות, מצ"ב **כנספח 8**].

10

36. כנחזה ממנו, אין מדובר בפרוטוקול רפואי מטעם משרד הבריאות או שרשום בו שהוא מבוסס על פרוטוקול מטעם משרד הבריאות, אלא בנוהל פנימי של המשיבה.

37. המבקש הליון על הגבלת תדירות הטיפולים ועל הפנייתו לביצוע בדיקות רפואיות באמצעות מייל מיום 14.2.17 למנהלת הסניף, הגב' סמדר בן אבי.

[מייל המבקש מיום 14.2.17 למנהלת הסניף, מצ"ב **כנספח 9**].

38. בעקבות פניית המבקש, התקשרה אליו הגב' סמדר בן אבי, אשר לדבריה, הינה בעלת ותק של 16 שנים בעבודתה אצל המשיבה, וזו השיבה לתלונת המבקש, כי מדובר באיסור מטעמים רפואיים, שלפיהם לא ניתן לבצע טיפולים במרווחי זמן קצרים יותר. שיחה זו הוקלטה ע"י המבקש.

מנהלת סניף: אתה יכול ... לא זה לא עניין של בעיה, קודם כל אתה יכול להתגלח, אסור, תבין, אסור

המבקש: לא רוצה להתגלח...מה זה אסור מאיזה בחינה אסור?

מנהלת סניף: רפואית מה זאת אומרת,

המבקש: איפה? אני לא מצאתי שום דבר על זה במשרד הבריאות,

איפה יש מבחינה רפואית שאסור?

מנהלת סניף: קודם כל רשום לך בחוזה שחתמת עליו

(עמ' 1, ש' 33-27, בנספח 10)

[תמליל שיחת המבקש עם מנהלת הסניף מיום 15.2.17, מצ"ב בנספח 10].

39. כשתהה המבקש כיצד הוסתר ממנו מידע כה מהותי בפגישות ובשיחות עם נציגות המשיבה, טרם ההתקשרות, במעמד ההתקשרות ובסמוך אליה, שהרי לדבריה מדובר בפרוטוקול שעל פיו נוהגת המשיבה כלפי כלל מטופליה, טענה המנהלת כי לא מדובר בחברה ציבורית, אלא פרטית.

המבקש: אבל הפרוטוקול הרפואי זה משהו שלכם זה לא משהו שאני יודע עליו או מכיר אותו כשעשיתי את העסקה

מנהלת סניף: סליחה, החברה לא חברה ציבורית, היא חברה פרטית, מה זאת אומרת?

(עמ' 2, ש' 31-29, בנספח 10)

40. עוד טענה המנהלת, כי האפשרות להידרש לביצוע בדיקות דם מצויינת בהסכם, והמליצה למבקש לקרוא אותו שוב בעיון.

מנהלת סניף: אנחנו נעמוד בעסקה, אנחנו נעמוד בעסקה, וגם רשום שאפשר לעשות בדיקות דם... אז כדאי שתסתכל טוב בחוזה.

(עמ' 2, ש' 36-35, בנספח 10)

41. המבקש פעל כהמלצתה, ואולם גם עיון מעמיק עד מאוד בהסכם, לא העלה קיומה של כל תניה בעניין פרוטוקול או נוהל שעל פיו מגבילה המשיבה את תדירות הטיפולים באופן קטגורי ובאורח קבע כחלק ממדיניות סדורה אצלה, ואף לא לעניין הפניה לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לקביעת תדירות הטיפולים או בכלל.

42. הלכה למעשה, נזקק המבקש לטיפולים נוספים והמשיבה מונעת זאת ממנו.

43. בנסיבות אלו, בהן חרף צמיחת השיער מסרבת המשיבה לאפשר למבקש לבצע טיפולים ודורשת ממנו ביצוע בדיקות רפואיות, המבקש נמנע מלחשוף את גופו, לרבות בעת ביקורים בבריכה ובאימוני אמנויות לתימח. במקרים מסויימים, בלית ברירה, ועל אף הקושי הכרוך בדבר, נאלץ המבקש לגלח את שיערו.

44. לא למותר לציין, כי המשיבה אוסרת על מטופליה להסיר את השיער שצומח בין טיפול לטיפול-

**"לאחר תקופה של כחודש וחצי עד חודשיים תחל צמיחה חדשה
שאותה אין להסיר לפני הטיפול שבא לאחר מכן"**

(ראה בסעיף 5 להוראות כלליות לפני ואחרי טיפול, המצורפות להסכם, נספח 2).

45. עפ"י הוראות המשיבה "באם יחליט המטופל, על דעת עצמו, לעשות כן, כי אז עליו להסיר את השיער אך ורק באמצעים המומלצים על ידינו, כגון: גילוח / אורנה 19" (שם, בסעיף 5) (ההדגשה לא במקור, ר.ב.).
46. בשל הגבלות המשיבה, המבקש גם מנוע מלהסתייע בשירותי הסרת שיער אחרים במכונים אחרים, מחשש להסרת אחריותה לטיפול, תוצאותיו ונזקיו האפשריים.
47. בפועל, נדרש המבקש לתור אחר אלטרנטיבות להסרת השיער, בין אם באמצעות הסרת גופו או בליית ברירה-גילוחו- אותן אלטרנטיבות מהן ביקש להימנע בעצם התקשרותו עם המשיבה, ואותן אלטרנטיבות שהמשיבה מציינת בפרסומיה כמטרידות ומביכות, והוא מוחזק כבן ערובה.

הסרת שיער לגבר – 4 דברים שרק גברים שעירים מבינים

**...
שלהתגלח זה ניג'וס נוראי**

נשים מספרות לא פעם שהן מקדישות זמן רב להרגלי הטיפוח שלהן, אבל הן שוכחות שלגברים, יש משימה יומיומית לא פחות מפרכת – ולעתים קרובות גם מדממת. להקדיש כל יום זמן לתגלחת, זה עניין מתיש, במיוחד אם אתה מרגיש שזה קצת חסר תועלת, שכן

12

הזיפים צומחים בחזרה במהירות הבזק. **שלא לדבר על הגמישות שנדרשת בעבור מי שלא עבר הסרת שיער לגבר בלייזר ומנסה לגלח לעצמו את הגב.**

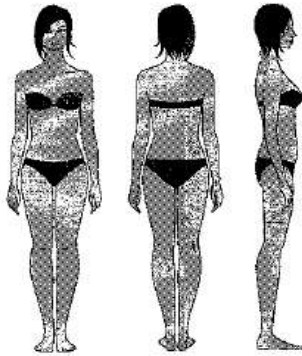
שלא תמיד כזה כיף ללכת לבריכה או לים

כל עוד אנחנו מכסים את גופינו בחולצה, ההבדל בין השעירים שביננו לחלקים לא ממש מורגש. בקיץ, כשהיגע הזמן לחתפשט בחוף או בבריכה, כבר אי אפשר להסתיר את הרעמות שבחזה, בבטן, בגב ובכתפיים. מאחר שכיום חלק גדול מהמין הזכרי עבר תהליך של הסרת שיער לגבר, המיעוט שיער בולט עוד יותר ומושך תשומת לב, לא ממש רצויה, מה שעלול לפגוע בביטחון העצמי, למשל ביחסים הרומנטיים.

(ההדגשות אינן במקור)

בלייזר בזכות המפריחת, הנחות והתוצאות הנראות לעין.

בטיפולים חדשים אלו, אנרגיית אור גורמת להרס וזיקוק השערה, וכך מאפשרת להיפוד מהשער החמור לאורך זמן. אזורי הסרת השיער הפופולאריים ביותר בקרב בנות המין היפה הם: בתי השחי, המפשעות, הידיים והרגליים. אנחנו ב"אמריקן לייזר" מסייעים לכל מטופלת לבחור את האזורים המבוקשים להסרת שיער. אנו התאימים לכל לקוחה את הטכנולוגיה המתאימה לה, והוליים כל אישה עד להשגת התוצאה הרצויה. אם גם את מעוניינת להיפוד מהשיער החמור, צרי עמנו קשר.



אמריקן לייזר / זכירת שיער בלייזר / הסרת שיער לנשים

הסרת שיער לנשים

לבסל פנישה חמנסית או בילוי בשפת היס רק במול שלא הספקת להסיר שיערו? לעבור בכל חודש מחדש, מריסה מורסת שיער ועצבים בשעווה או בעורת מכונה? נשים שהחוויות האלה מהוות חלק משגרת יומן, כנראה עדיין לא הצטרפו למהפכת הסרת השיער בלייזר ו-IPL. בזכות טיפול מבוסס קרני אור, מיליוני נשים בעולם ובליהן עשרות אלפי נשים בישראל, נפרדו מהשיער החמור ונהנות מנראה חלק ומתחושה אסתטית, ללא צורך במריסה טובת או בנילות מרוד.



כיום, כל אישה שונה שתפמנו ענברת טיפול כזה או אחר להסרת שיער, וכמובן שהרוב בוחרת בהסרת שיער בלייזר בזכות המפריחת, הנחות והתוצאות הנראות לעין.

.48

על יסוד מצגי המשיבה, כפי שעלו בשיחותיו עם נציגותיה, וכפי שעולים באופן עקבי בפרסומיה, רכש המבקש חבילת טיפולים ללא הגבלה, וציפה להשיג את התוצאה האופטימלית בפרק הזמן הקצר ביותר בהתאם לנתוני צמיחת השיער האישיים שלו, לצד טיפולי שימור התוצאה מעת לעת, ולא ציפה כי המשיבה תגביל אותו בתדירות הטיפול.

יכשאתם הופכים ללקוחות שלנו, עם אחריות להסרת שיער, אתם יכולים לחזור ולבצע טיפולי הסרת השיער נוספים, **במקרה ששיער חדש יצמח**-

ולהגיע **שוב** לתוצאה המבוקשת **ולגוף חלק**, ללא תשלום נוסף, במחיר החבילה"

[אמריקן לייזר מספקת אחריות על טיפולי הסרת השיער בלייזר, מתוך אתר המשיבה, מצ"ב ומסומן **כנספה 12**].

.49

מניעת הטיפולים והגבלת אפשרות המבקש להסתייע באמצעי הסרת השיער אחרים, מותרת את המבקש במבוכה ובבושה וגורמת לו תחושות שליליות, לרבות אי נוחות, תסכול ועוגמת נפש הן בעצם מניעתם חרף התקשרותו בתכנית בלתי מוגבלת והן בתוצאות מניעתם בהידרשותו לאלטרנטיבות כאמור, לרבות הסתרת גופו, והנועבות גם מעמידת המשיבה על ביצוע בדיקות רפואיות שלא מתוך בחירתו האישית.

50. גם הגילוי בדבר הסתרת התנאים המהותיים בעסקה עימו, והטעייתו בפועל ע"י המשיבה, הותירו במבקש תחושות קשות של כעס ועלבון, עת חש מרומה ע"י המשיבה, מאוכזב ומתוסכל מכך שהסתירה ממנו תנאים אלו ומכך שהתקשר עימה על יסוד מצגי שווא.
51. מההתנהלות האמורה ומהראיות והדברים שעלו בשיחותיו ופגישותיו עם נציגות המשיבה השונות, הבין המבקש כי מדובר בשיטה סדורה בה נוהגת המשיבה בהגבלת תדירות הטיפולים כלפי כלל מטופליה, וביקש לשוב ולוודא את הדברים.
52. לפיכך, ביום 16.2.17 וביום 27.2.17 התקשר המבקש למוקד השירות של המשיבה, ושוב, חזרו נציגותיה על אותן התחייבויות המשיבה, בדבר אי הגבלת הטיפולים והתאמת הטיפול לקצב צמיחת השיער האינדוודואלית של כל מטופל.

נציגת המשיבה: אה בהתחלה תראה בהתחלה זה פעם בחודש חודש וחצי ככל שהשיער נעלם זה פעם בחודשיים שלושה חודשים תלוי, תלוי צפיפות השיער עובי השערה

המבקש: הבנתי

נציגת המשיבה: אתה יכול לגשת היום

המבקש: הבנתי זה בהתאם לקצב הצמיחה של השיער הטיפולים

נציגת המשיבה: נכון בדיוק! בדיוק! אתה יכול לגשת היום לסניף?

(עמ' 2, ש' 20-14, נספח 13)

נציגת המשיבה: זה מתי שאתה רוצה אף אחד לא חוסך עליך יש לך בכתב אתה מקבל התחייבות שהאחריות היא לכל החיים

המבקש: כן אבל נניח, שבואי תהיי איתי שניה, בואי נלך רגע צעד צעד... תקשיבי לי עד הסוף שניה אחת... בואי נניח שעשיתי עשרה טיפולים עד עכשיו בסדר... אצלכם.

נציגת המשיבה: אוקי

המבקש: והשיער שלי ממשיך לגדול בקצב של אחת לחודשיים בסדר?

נציגת המשיבה: אוקי

המבקש: אני רוצה לקבוע תור לעוד חודשיים.. אתם תגידו לי לא

אנחנו נקבע כך לעוד חצי שנה או תקבעו ...

נציגת המשיבה: ממש לא ממש לא.. אנחנו נקבע לך תור!..

המבקש: בטוח?

נציגת המשיבה: מה זה בטוח ?? אתה רציני ?? יש לנו מוקד של תורים.. במיוחד בשביל זה.. זה נראה לי לא הגיוני מה שאתה אומר בכלל אם עשו לך את זה, זה נראה לי משהו שהוא לא הגיוני, אין דבר כזה

המבקש: מה זה עשו לי את זה?

נציגת המשיבה: אין דבר כזה.. אתה יודע אצלנו אנחנו מקבלים שיחות כאילו מלקוחות, הם מתקשרים לתאם תור, לא אנחנו, אין שיחות יוצאות במוקד תורים, הם מתקשרים הלקוחות... לקוח מתקשר לתאם תור מתי שהוא רואה שיש לו צמיחה

(עמ' 3, ש' 1-20, בנספח 14)

[תמליל שיחת המבקש עם נציגת המשיבה (מריאן) מיום 16.2.17, מצ"ב כנספח 13].

[תמליל שיחת המבקש עם נציגת המשיבה (מור) מיום 27.2.17, מצ"ב כנספח 14].

53. ואולם, אין בדברים אלו ולא כלום. בפועל, כעולה מהמפורט בסעיפים 32-42 לעיל, המשיבה אינה מאפשרת למטופליה קבלת טיפולים במרווחי זמן קצרים מאלו שעפ"י "הפרוטוקול הרפואי", ואף פניות המבקש למוקד זימון התורים ולמנהלת הסניף, לא הועילו.

54. בהתנהלותה האמורה, גרמה המשיבה למבקש לנזקים ממוניים בסכום מוערך של 2,560 ש"ח, ובסכום זהה בגין נזקים לא ממוניים, כפי שיפורט להלן, בפרק "הערכת היקף הנזק של המבקש והקבוצה".

מעשיה ו/או מחדליה של המשיבה

55. בפרסומיה ובפגישות נציגותיה עם לקוחות פוטנציאליים טרם החתימה על הסכם ההתקשרות ובמעמד ההתקשרות, מציגה המשיבה מצג לפיו היא מספקת תבילת טיפולי הסרת שיער שאינה מוגבלת, ומפרשת כי מטופליה יקבלו טיפולי הסרת שיער בהתאם לקצב צמיחת השיער האינדוודואלית שלהם, ללא הגבלה גורפת בדבר תדירות הטיפולים ומבלי להתנותה בביצוע בדיקות רפואיות (ראה כמפורט לעיל).

15

56. בפועל, המשיבה מגבילה באופן גורף את תדירות הטיפולים של כלל חברי קבוצת הנפגעים, עת היא מספקת את שירותיה בתדירות ובתנאים שנקבעו על ידה על יסוד מדיניות סדורה על פי נהלי עבודה פנימיים (המוסתרים מחברי הקבוצה טרם ההתקשרות, במעמדה ואף הרבה לאחריה), הן לעניין התדירות הסטנדרטית לטיפול הסרת השיער והן לעניין התפניה לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לשינוי התדירות עפ"י הנותל, שלחם השלכה ישירה

ומהותית על השירות שמקבלים חברי קבוצת הנפגעים, ושעל פיהם מתודרכים כלל עובדיה של המשיבה הן בסניפיה השונים והן במוקד השירות הטלפוני שלה (ראה לעיל "פרוטוקול רפואי", נספח 7 ונוהל הפניה לביצוע בדיקות, נספח 8).

57. קיומם של נחלים סדורים להגבלת תזירות הטיפולים ולהפניה לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לשינוי התדירות, כאמור, אינם מצויינים בפרסומי המשיבה ובפגישות עם נציגיה, ואף לא בהסכם ההתקשרות עימה.

58. ממילא מובן, שגם מי שרוכש חבילת טיפולים בלתי מוגבלת, אינו מצפה כי תקופת הטיפול תמשך שנים עד אין קץ, אלא שואף להשגת התוצאה האפקטיבית בפרק הזמן הקצר ביותר, וסומך על קבלת טיפול שימורי מדי פעם בפעם, אך בוודאי לא כל עוד בעיית השיעור נמשכת.

59. לא יכול להיות חולק כי מדובר בתנאים מהותיים בעסקה אותם חסתירה המשיבה מלקוחותיה ועל בסיס מצגים כוזבים אלו, התקשרו עימה חברי קבוצת הנפגעים.

60. אף אם תטען המשיבה כי הגבלת תזירות הטיפולים ו/או הפניית חברי הקבוצה לביצוע בדיקות רפואיות נעוצות בשיקולים רלוונטיים (הגם שאין בכך כל ממש), כגון- תקנים ו/או תקנות ו/או חוות דעת מקצועיות ו/או בדיקות ו/או הגבלות רפואיות ו/או סיכונים בריאותיים ו/או מגבלות רגולטוריות, הרי שלא יכול להיות חולק כי מדובר בתנאים שהיה עליה לגלות לחברי קבוצת הנפגעים טרם ההתקשרות ולפרשם בהסכם.

61. משלא עשתה כן, יש להניח כי מדובר באמצעי הפחדה בלבד, שנועד לגרום לחברי הקבוצה להיכנע לתכתיביה של המשיבה, העומדים בסתירה להסכם עימה.

62. בהגבלת התדירות כאמור, ובחתימת שינוי התדירות שנקבעת ע"י המשיבה בביצוע בדיקות רפואיות עפ"י נהלי עבודה כלליים שהוסתרו מפני חברי קבוצת הנפגעים, מפרה המשיבה שורה של הוראות חוק, מאריכה את תקופת הטיפול באופן ניכר, גורמת לחברי קבוצת הנפגעים נזקים ממוניים ובלתי ממוניים ומתעשרת על חשבונם שלא כדין, הכל כפי שיפורט להלן בהרחבה.

63. אלו, מקימים לחברי קבוצת הנפגעים, שלל עילות תביעה כנגד המשיבה.

64. קבוצת הנפגעים זינתו כל מטופלי ומשיביו, שהונקשו עימה בעסקה להסרת שיער ללא הגבלה, ושהיו זכאים לקבלת טיפולים ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה ועד למועד אישור הבקשה (לעיל ולהלן: "חברי קבוצת הנפגעים"/"מטופלים"/"לקוחות").

הערכת היקף הנזק של המבקש והקבוצה

65. כידוע, המבקש אינו נדרש (ואף אינו יכול בדרך הרגילה), להראות בשלב הגשת הבקשה מהו ההיקף המדויק של הנפגעים ו/או חנוק שנגרם להם ו/או את סכומי ההשבה והפיצוי המגיעים להם.

66. כל שנדרש המבקש לחיות תובע מייצג בשלב בקשת האישור הוא לתביא ראשית ראייה לכך כי מדובר בקבוצה גדולה דיה ההופכת את הדיון בתובענה כייצוגית לדרך ההוגנת והיעילה. בענייננו לא יכולה להיות מחלוקת כי כך הוא הדבר.

67. הדברים האמורים נקבעו שוב ושוב על ידי בתי המשפט השונים:

השאלה כמה מחברי הקבוצה הסתמכו על המצג המטעה תוכל להתברר בתובענה עצמה. לכן קובע ס' 4(א1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי 'די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק', כאשר ס' 20 לחוק מסמיך את בית המשפט לקבוע את דרכי הוכחת חנוק והזכאות לסעד " (ת.א. (ת"א) 2150-07 פרנסל נ. הנקל סוד בע"מ (מאגרי נבו), "בשלב זה של אישור התובענה כייצוגית אינני נדרש לקבוע מהו גובהו המדויק של חנוק שנגרם למבקשת, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, וכיצד יש לחשבו. די בכך שהמבקשת הוכיח לכאורה כי נגרם לו נזק בר-פיצוי" (בשי"א (ת"א) 24655/06 פרחן נ. מולטילוק בע"מ, מאגרי נבו).

68. למען הזהירות נזכיר כי כידוע, קיומה של האפשרות לאתר את כל חברי הקבוצה ו/או את נזקם המדויק, אינו תנאי לאישור הבקשה.

69. פרטי חברי קבוצת הנפגעים נתונים בידי המשיבה, כך שקרוב לוודאי ניתן יהיה לאתר את חברי הקבוצה ואת נזקיהם.

70. ואולם, אף אם לא ניתן יהיה ללמוד את מלוא הפרטים מאת המשיבה, די בכך כי ניתן לאמוד את גודלה של הקבוצה באמצעים שונים לרבות סקר צרכני והסתמכות על חזקות שונות (ראה ע"א 10085/08 תנובה-מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בע"מ נ. עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (מאגרי נבו)) וכן בעניין פרחן הנ"ל).

71. ועתה, לאחר שהובהר האמור, נפנה להערכת היקף הנפגעים וגובה הנזק, בהתאם לנתונים שניתן לאתר בשלב זה ולהערכות הנגזרות מההגיון ומנסיון החיים.
72. מובן שהנתונים מצויים בידי המשיבה, והנתונים שכאן, הינם רק לשם המחשת אופן חישוב הנזק והערכתו הכללית כנדרש מהמבקש.
73. המשיבה פועלת בתחום הסרת השיער כ-16 שנים ועל פי פרסומיה, היא מטפלת בלמעלה מ-200,000 אלף לקוחות. למבקש אין דרך לדעת האם מדובר במטופלים נוכחיים או שמא בכלל מטופליה למן הקמתה.
- [אודות המשיבה, מתוך אתר האינטרנט שלה, מצ"ב כנספח 15].
74. בזהירות יתרה ביותר ולצורך הערכה כללית בלבד, נניח לקולא כי על חברי הקבוצה נמנים רק 20,000 לקוחות המשיבה שהתקשרו עימה בחבילות להסרת שיער ללא הגבלת טיפולים, ושהיו זכאים לקבלת טיפולים ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה.
75. בהליך נשוא פסק הדין שניתן בת.ק. (י-ם) 49427-06-15 ר.ס. נ' א.מ.ל אמריקן לייזר בע"מ (נבו, 9.5.16) (להלן- "עניין ס.ר.") הצהירה נציגת המשיבה, כי יש שונות רבה בין מטופל למטופל, וכי הממוצע הוא 16 טיפולים עד שרואים תוצאות.
76. על יסוד הצהרה זו, נקבע בפסק הדין, כי סדרת טיפולים ממוצעת אורכת כ-25 טיפולים, כשלקוח מבקש לא רק "לראות תוצאות", אלא להגיע לתוצאה המקווה.
77. אמנם מדובר בפסק דין של ערכאה נמוכה, ואולם, אך מובן שמרביתם המוחלט של ההליכים המשפטיים נגד המשיבה התנהלו ויתנהלו בערכאות אלו, בשל שווי העסקאות ו/או הנזקים שנגרמו ויגרמו ללקוחותיה. מובן כי החלטה זו אינה מחייבת, ואולם יש בה כדי ליתן אינדיקציה להערכת אורכה הממוצע של סדרת טיפולים, ולו לשם החישוב הראשוני דכאן.
78. לצורך ההערכה בלבד, אם כן, יונח כי אורכה הממוצע של סדרת טיפולים הינו 25 טיפולים עד להשגת התוצאה המקווה (ללא טיפולי שימור מעת לעת).
79. מאחר והמשיבה מתחילה להגביל את תדירות הטיפולים לאחר הטיפול ה-5, הרי שהנזק לקבוצה מתחיל להיווצר החל מלאחר טיפול זה ואילך, למשך 20 הטיפולים הבאים.
80. הממוצעים והתדירויות שיפורטו לעיל, מבוססים על "פרוטוקול רפואי" של המשיבה (נספח 2) ועל הנתונים המצויינים בו. למען הנוחות, ערך המבקש ריכוז המספר הממוצע של הטיפולים בשנה.

[תחשיב ממוצעי מספר הטיפולים בשנה על בסיס "פרוטוקול רפואי" של המשיבה, מצ"ב כנספח 16].

81. עפ"י תדירות הטיפולים הראשונית, ב-5 הטיפולים הראשונים, מקבלים חברי הקבוצה בין 4-8 טיפולים בשנה, ובממוצע- 6 טיפולים בשנה.
82. כעולה מ"פרוטוקול רפואי" של המשיבה (נספח 7), החל מלאחר הטיפול ה-5 ואילך, מגבילה המשיבה את הטיפולים באופן הדרגתי, ובסה"כ בין 1.84 ל-4.8 טיפולים בשנה, ובממוצע- 3.3 טיפולים בשנה.
83. לצורך ההקלה על החישוב בלבד, נניח לקולא כי מדובר בכ-3.5 טיפולים בשנה בממוצע.
84. כך, שבמקום לקבל 6 טיפולים בשנה בממוצע, מקבלים לקוחותיה 3.5 טיפולים בשנה בממוצע, ובכך מונעת מהם המשיבה כ-2.5 טיפולים בשנה.
85. בכך, גם מאריכה המשיבה את תקופת הטיפול בכשנתיים וחצי, כך שבמקום שכל הסדרה של 25 טיפולים תארך כ-4 שנים², היא תארך כ-6.5 שנים³.
86. בהנחה, כאמור, שסדרת טיפולים ממוצעת אמורה לארוך כ-4 שנים, ובהנחה שהמשיבה מונעת מלקוחותיה בתקופת הטיפולים כ-2.5 טיפולים בשנה, נמצא כי המשיבה מונעת ממטופליה כ-10 טיפולים בסדרה (2.5 טיפולים בשנה במכפלת 4 שנות הטיפול).
87. כעת, נפנה להערכת שוויו הממוצע של כל טיפול בסדרת הטיפולים של כל לקוח של המשיבה.
88. בעניין בעניין ס.ר. שלעיל, נקבע כי עלותו הממוצעת של כל טיפול של התובעת שם, נאמדה בכ-232 ש"ח (על יסוד הקביעה כי סדרה אורכת כ-25 טיפולים).
89. עפ"י הערכות אלו (של כ-25 טיפולים בסדרה), ממוצע שוויו של כל טיפול בסדרת הטיפול שרכש המבקש עומד על כ-154 ש"ח לטיפול בסדרה הראשונה⁴ ובכ-102 ש"ח בסדרה השנייה⁵. לפיכך, בהחסרת 10 טיפולים בסדרה, כמפורט לעיל, גורמת המשיבה למבקש נזק כספי בסך של 1,540 ש"ח בסדרה הראשונה ובסך של 1,020 ש"ח בסדרה השנייה, ובסה"כ- 2,560 ש"ח. זאת, בנוסף להארכת תקופת הטיפול בכשנתיים וחצי, כאמור.

² בממוצע 25 טיפולים בסדרה. 5 הטיפולים הראשונים, נמשכים בממוצע 10 חודשים (לפי תדירות של 6 טיפולים בשנה). 20 הטיפולים הבאים, בקצב של 6 טיפולים בשנה בממוצע- ובסה"כ כ-3 שנים ו-3 חודשים של טיפול בממוצע. לפיכך, אורך כל הסדרה הוא 4 שנים וחודש בממוצע.

³ בממוצע 25 טיפולים בסדרה. 5 הטיפולים הראשונים, נמשכים בממוצע 10 חודשים (לפי תדירות של 6 טיפולים בשנה). 20 הטיפולים הבאים, בקצב של 3.5 טיפולים בשנה בממוצע- ובסה"כ כ-5 שנים ו-8 חודשים של טיפול בממוצע. לפיכך, אורך כל הסדרה הוא 6.5 שנים וחודש בממוצע.

⁴ מנת עלות הסדרה הראשונה (3,850 ש"ח) במספר טיפולים בסדרה (כ-25) הינה 154 ש"ח לטיפול.

⁵ מנת עלות הסדרה השנייה (2,550 ש"ח) במספר טיפולים בסדרה (כ-25) הינה 102 ש"ח לטיפול.

90. ממוצע עלות הטיפולים האמורים עומד על 162 ש"ח, ואולם, הן בעניין ס.ר. והן בעניין המבקש, דובר בסדרות טיפולים להסרת שיער ממספר מוקדים בגוף.
91. על כן, למרות מחירים ממוצעים אלו של טיפולי המשיבה, לצורך הערכה זהירה ביותר ולקולא, ובהנחה כי ישנם לקוחות שהתקשרו עם המשיבה לטיפול במספר מצומצם יותר של אזורי טיפול, יוערך כי עלות ממוצעת של טיפול בסדרה של חברי קבוצת הנפגעים נאמדת בכ-120 ש"ח לטיפול.
92. לפיכך, במניעת 10 טיפולים מחברי הקבוצה, כאמור לעיל, גורמת המשיבה לכל אחד מחברי הקבוצה נזק כספי בסך של 1,200 ש"ח בממוצע בסדרת טיפולים.
93. נזקה הכולל של קבוצת הנפגעים ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה, נאמד, אם כן, בכ-24,000,000 ש"ח.

נזקים לא ממוניים בגין עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיה

94. מעבר לנזק הממוני, נגרמים לחברי קבוצת הנפגעים נזקים לא ממוניים בגין עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיה.
95. בתי המשפט בארץ הכירו זה מכבר בראש תנוק של פגיעה באוטונומיה של הפרט כמקום זכות לקבלת פיצוי⁶, אף לצד ראש הנזק של נזק בלתי ממוני שאינו נובע בהכרח מפגיעה באוטונומיה⁷.
96. עוגמת הנפש אותה חווים חברי קבוצת הנפגעים מתבטאת בתחושות שליליות של אי נוחות, תסכול, בושה ומבוכה בשל הגבלת הטיפולים אשר מאריכה את תקופת הטיפולים באופן מהותי, מונעת מהם ליהנות מתוצאותיהם בכל פרק הזמן בו נמנעים מהם הטיפולים ומביאה לדחיית סיום הטיפול או לכל הפחות, השגת התוצאה האופטימלית.

⁶ כך נקבע לראשונה ע"י בית המשפט העליון בע"א 2781/93 דעקה נ' בית החולים כרמל, חיפה, פ"ד (נג) 526 (שם) נפסק לתובעת פיצוי בשל קבלת טיפול רפואי בהיעדר מידע נאות על הסיכונים והסיכויים הכרוכים בו, אף שנקבע כי הטיפול הרפואי שניתן לתובעת היה סביר, וכי סביר שהייתה מסכימה לקבלו לו הייתה מקבלת הסבר נאות. **הפיצוי ניתן אך ורק בגין הפגיעה באוטונומיה של הפרט**, ומאז וגם לאחרונה בפסק הדין בתביעה ייצוגית **בתא (ת"א) 1372/95 יורשי המנוח תופיק ראבי ז"ל נ' תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ (2008)** (פורסם בנבו) ובשורת פסקי דין שבאו לאחריו.

⁷ ראו את החלטת ביהמ"ש העליון לאחרונה בעניין רע"א 3814/14 **חוגלה קימברלי שיווק בע"מ נ' מיה גד מנסטיי** (פורסם ביום 6.7.2015), בה נקבע כי שיווק טיטולים דולפים גרמו לנזק בלתי ממוני (שבא לידי ביטוי בחוסר נוחות ועוגמת נפש) וכי לא די בכך שהנתבעת פיצתה את קבוצת הנפגעים בגין הנזק הממוני. כן, ראו החלטתו של בית משפט המחוזי בחיפה בעניין ת"צ 56315-06-14 ג'ורג'ורה נ' ביג זול ישראל 1997 בע"מ ואח' (25.5.2015) לאשר תובענה כייצוגית בעילה של "**חוסר נוחות**" אשר נגרם ללקוחות בשל אי הצבת מתקני מים לשתייה קרה, ואת ההחלטה שניתנה לאחרונה ע"י כבד השופט ע' גרוסקופף **בת.צ. (מרכז) 16584-10-11 רונית פלג נ' פריגו ישראל פרמצבטיקה בע"מ** (נבו, 17.5.15), פסקאות 125-128.

97. בשל כך, נאלצים חברי קבוצת הנפגעים להסתיר את גופם לפרקי זמן ארוכים יותר עד להשלמת הטיפולים, לרבות בשל הגבלתם מלהסתייע בכל אמצעי אחר להסרת שיער (או במקרים חריגים בגילות, אותו ביקשו מלכתכילה למנוע בקבלת הטיפולים), לכל אורך תקופת סדרת הטיפולים, וזאת, בשל סירוב המשיבה לאפשר להם לקבל טיפולים.
98. זאת ועוד, בהתנהלותה כמפורט לעיל, נפגעה גם זכותם של חברי קבוצת הנפגעים לאוטונומית הרצון הפרטי, הנותנת בידי הפרט את הזכות לבחור ולקבל החלטה באופן מודע, שקול ומושכל, על יסוד מידע שלם ועובדות מלאות.
99. בכך שלמן השלב הטרורס חווי, הציגה המשיבה מצגים מטעים וחסרים והסתירה מפניהם תנאים מהותיים בעסקה עימה שמשמעותם הינה, בין היתר, הארכת פרק זמן הטיפול; הארכת המרווחים בין טיפול לטיפול; דחיית ההנאה מתוצאת הטיפולים; הצורך בהסתרת חלקי הגוף השונים לאורך הטיפול בשל הגבלת השימוש באמצעים אחרים להסרת שיער במהלך הטיפול; והפנייתם לביצוע בדיקות רפואיות שלא בחרו לבצע, גרמה המשיבה לחברי קבוצת הנפגעים להתקשר עימה, מבלי שהיו מודעים להשלכות הכרוכות בכך, מנעה מהם את זכות הבחירה וקבלת החלטה מושכלת ומדעת, על יסוד מידע שלם ועובדות מלאות, שללה מהם אוטונומית הרצון הפרטי
100. כתוצאה מפגיעה זו באוטונומיה שלהם, נגרמו לחברי קבוצת הנפגעים ולמבקש תחושות שליליות כגון- כעס, עלבון, רמייה, אכזבה ותסכול לאחר שנוכחו לדעת כי המשיבה הסתירה מהם תנאים מהותיים אלו בעסקה ואת השלכותיהם המעשיות.
101. על פי ההלכה הפסוקה בתחום התובענות הייצוגיות, פגיעה באוטונומיה תוכר כנוק בנסיבות בהן חוו הצרכנים תחושות שליליות כתוצאה מהתנהגות המעוול⁸.

⁸ כך נקבע בע"א 8037/06 שי ברזילי נ' פרינר (הדס 1987) בע"מ (נבו, 04.09.2014)-"הפגיעה באוטונומיה של הצרכן בגין "הטעיה צרכנית" – שמשמעותה היא שלילת כוח הבחירה של הנפגע בשל הטעיה, או בשל אי גילוי עניין מהותי הרלבנטי לעיסקה – מוכרת כיום בפסיקת בית משפט זה כראש-נוק, המקים עילת תביעה, לרבות בהליך ייצוגי. יחד עם זאת, נפסק כי: "בהעדר קיומו של נזק המתבטא בתחושות שליליות", כגון: כעס, תסכול, עלבון, גועל, זעזוע, עוגמת נפש וכיוצא באלה – "פגיעה זו לא תצמיח זכות לפיצויים". וראה גם ע"א 10085/08 תנובה נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (פורסם בנבו, 04.12.2011) 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. ובענייננו, באי פירוט הסיליקון כאחד מרכיביו של המוצר שללה תנובה מן הצרכנים את האפשרות לבחור ולהחליט באופן מושכל האם הם מעוניינים לרכוש ולצרוך אותו. די בכך על מנת להוכיח כי הפגיעה באוטונומיה נגרמה". וראה את קביעתה בהמשך, בפסקה 40 לפסק דינה- "אכן ראש הנזק של פגיעה באוטונומיה מגולם בשלילת כוח הבחירה מן הנפגע הכרוכה ברוב המקרים באי גילוי של עניין מהותי לאותו נפגע. על כן, ולמצער ככל שחדר נוגע לתובענות ייצוגיות, מותר אף להניח כנקודת מוצא לצורך הערכת הנזק הלא ממוני שנגרם למי שפגעו כך באוטונומיה שלהם, כי כתוצאה מאותה פגיעה הם חשים רגשות של כעס, תסכול ועלבון (בעוצמה כזו או אחרת על פי הנסיבות הקונקרטיות של המקרה). רגשות אלה שנגרמו כתוצאה מהתנהגות המזיק מצדיקים פיצוי בגין נזק לא ממוני.

102. לצורך ההליך בלבד, הנזק בגין עוגמת הנפש והפגיעה באוטונומיה המתווסף לנזק הממוני שנגרם למבקש ולחברי קבוצת הנפגעים, מוערך בשיעור דומה לנזק הממוני שנגרם להם ע"י המשיבה, בסך כולל של **24,000,000 ש"ח**, הגם שההערכה היא כי הוא עולה בשיעורו על הנזק הכספי שנגרם לחברי הקבוצה.

עילות התובענה

הטעיה בכריתת החוזה, מצג שווא, חוסר תום לב והפרת חובת ההגינות

103. כמפורט לעיל, למן השלב הטרורס חוזי, הטעתה המשיבה את חברי קבוצת הנפגעים ונהגה בחוסר תום לב, עת הציגה מצג לפיו הם יוכלו לקבל טיפולי הסרת שיער בהתאם לקצב צמיחת השיער האינדודואלית שלהם, ללא הגבלה גורפת בדבר תדירות הטיפולים, והטעתה אותם כשלא גילתה להם את נהליה הפנימיים בדבר הגבלת תדירות הטיפולים של כל מטופליה, החל מלאחר הטיפול ה-5 ואילך (נספח 7).
104. כן, לא התריעה המשיבה בפני לקוחותיה ולא התנתה את קביעת תדירות הטיפולים בביצוע בדיקות רפואיות.
105. הגבלת תדירות הטיפולים וההפניה לביצוע בדיקות רפואיות אף אינה מצויינת בפרסומיה הרבים של המשיבה, וממילא לא בהסכם, כפי שפורט לעיל ויפורט להלן.
106. מדובר בתנאים מהותיים בעסקה, שהמשיבה הסתירה ממטופליה במציגיה.
107. על בסיס מצגים כוזבים אלו, שודלו חברי הקבוצה להתקשר עימה, בעת שבמעשיה ובמתדליה המפורטים לעיל, ניצלה הנתבעת ניצול ציני את כוחה וידיעותיה אל מול חולשתם היחסית של מטופליה, אשר לא יכלו לצפות את הטלת ההגבלות האמורות בניגוד למצגיה, והפרה בכך את חובות ההגינות ותום הלב החלות עליה כעוסק.

הפרת הסכם, חוסר תום לב והפרת חובת הגינות בביצוע ההסכם

108. כפועל יוצא מההטעיה, אי הגילוי והפרת חובת תום הלב וההגינות בשלב הטרורס חוזי ובידיעתה כי בכוונתה להגביל את תדירות הטיפולים של לקוחותיה ולהתנותם בביצוע בדיקות רפואיות, הפרה המשיבה את ההסכם עימם.
109. בביצוע ההסכם, פועלת המשיבה עפ"י מדיניות סדורה המבוססת על נוהל עבודה פנימי כללי בדבר הגבלה גורפת של תדירות הטיפולים עם התקדמותם ו/או הפניית מטופליה לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לקביעת התדירות.
110. לא יכול להיות חולק כי מדובר בתנאים מהותיים בעסקה אותם הסתירה המשיבה

מלקוחותיה ושאינם מצויינים בהסכם ההתקשרות עימה, ושעל פיהם פעלה בביצוע ההסכם.

111. בהתנהגותה האמורה, הפרה הנתבעת את הסכמי ההתקשרות עם חברי הקבוצה וחובות ההגנות ותום הלב החלות עליה כעוסק אף בשלבי ביצוע ההסכם, וגרמה למבקש וליתר חברי קבוצת הנפגעים לנזקים.

חוק הגנת הצרכן- הטעיה, מצג שווא, אי גילוי וניצול מצוקה

112. "עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן, כ"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק". אין ספק כי הגדרה זו חלה על המשיבה.

113. המבקש וחברי קבוצת הנפגעים מהווים כמובן "צרכן" על פי חוק הגנת הצרכן.

114. העובדות כפי שנפרשו לעיל, מלמדות כמובן כי המשיבה הפרה ברגל גסה גם את חובותיה מכוח חוק הגנת הצרכן.

115. כך למשל בהוראת סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן נקבע כי:

"לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד הקמת הקשר בעסקה- העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן: הטעיה) בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המחות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

...

(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

...

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם וחסיכוני הכרוכים בהם;

...

(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

...

(14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מחותם, תוצאות השימוש בהם, וחסיכוני הכרוכים בהם;

...

116. לא יכולה להיות מחלוקת כמובן כי בנסיבות העניין הטעתה המשיבה את צרכניה בעניינים מהותיים בהתקשרות בנויה רגלל, ועיני חוק הגנת הצרכן נפרט, לרבות בהגנת הצרכן.

הטיפוליים ו/או הפניה לבדיקות רפואיות כתנאי לקביעת התדירות, שעניינם, בין היתר, בטיב, במחות ובכמות השירות והם נוגעים באופן ישיר למועד אספקתו או נתינתו, אותו מסתירה, כאמור, המשיבה.

117. אף אם תטען המשיבה כי הגבלת תדירות הטיפולים ו/או הפניית חברי הקבוצה לביצוע בדיקות רפואיות נעוצות בשיקולים רלוונטיים, כגון- תקנים ו/או תקנות ו/או חוות דעת מקצועיות ו/או בדיקות ו/או הגבלות רפואיות ו/או סיכונים בריאותיים ו/או מגבלות רגולטוריות, הרי שלא יכול להיות חולק כי מדובר בתנאים שהיה עליה לגלות לחברי קבוצת הנפגעים.
118. בנוסף, במעלליה המפורטים לעיל, הפרה המשיבה את חובת הגילוי על פי סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, כשבין היתר, לא גילתה לחברי הקבוצה את התנאים המחתיים שעל פיהם היה בכוונתה לבצע את ההסכם, המפחיתים באופן משמעותי מאטרקטיביות השירות ומערכו, כמפורט לעיל, בפרק העוסק בנוקי המבקש וחברי הקבוצה.
119. עפ"י סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן, הפרת החובות על פי פרקים ב', ג' או ד' לחוק מהווה עוולה לפי פקודת הנויקין [נוסח חדש] (תשכ"ח-1968) (להלן: "פקודת הנויקין").
120. בהתאם לסעיף 23 לחוק הגנת הצרכן, עוסק שעשה דבר העלול להטעות צרכן כאמור בהוראות סעיף 2 לחוק, וכן, לא גילה לצרכן דבר בניגוד להוראות סעיף 4 לחוק, כבענייננו, דינו מאסר שנה אחת או קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 (להלן - חוק העונשין).
121. לא זו אף זו, כעולה מסעיפים 23 ו-23א לחוק הגנת הצרכן, הפרת הוראת סעיף 2 (איסור הטעיה) וסעיף 4 (חובת גילוי) לחוק הגנת הצרכן כלפי מספר רב במיוחד של צרכנים מהווה עבירה פלילית בנסיבות מחמירות אשר שנתיים מאסר בצדה וקנס פי עשרה מהקנס על פי חוק העונשין, כאמור.

הפרת חובה חקוקה

122. בסעיף 63 (א) לפקודת הנויקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנויקין") נקבע כי:

"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 גרמת לאותו אדם נזק מסוגו 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. 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"

123. בסעיף 63 (ב) לפקודת הנוזיקין נקבע כי:

24

"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."

124. בנסיבות העניין, לא יכולה להיות מחלוקת כי במעלליה המתוארים לעיל, הפרה המשיבה את הוראות חוק הגנת הצרכן המפורטות לעיל, אשר נועדו לטובת המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים וכי הפרת החובות החקוקות כמפורט לחלן, גרמה למבקש וליתר חברי הקבוצה לנזקים אשר הינם מסוגם ומטבעם של הנזקים שאליהם נתכוונו החיקוקים, כמפורט לעיל.

125. כעולה מהמפורט לעיל, המשיבה במעלליה הפרה חובות חקוקות שהוטלו עליה ובין השאר מכח סעיפים 2 ו-4 לחוק הגנת הצרכן.

126. לא יכולה להיות כמובן מחלוקת כי הוראות חוק אלו נועדו באופן ברור לטובת המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים, והפרתן גרמה לאלו לאותם נזקים אשר למניעתם הן נועדו, ובין השאר, מניעת הטעיית הצרכן ו/או אי גילוי בעניינים מהותיים בהתקשרות לרבות טיב, מהות וכמות השירות והם נוגעים באופן ישיר למועד אספקתו או נתינתו, אותם מסתירה, כאמור, המשיבה.

127. כידוע:

יבהעדד שיקולים מיוחדים לסתור, ההנחה היא כי כל חובה שהוטלה מכוח חיקוק במישרין או בעקיפין על אדם או גוף נועדה לטובתו או להגנתו של הנפגע מהפרתה ומוכה את הנפגע בסעד נזיקי" ת.צ. (ת"א) 38194-07-10 ספיר נ. פלאפון תקשורת בע"מ (מאגרי נב).

עשיית עושר ולא במשפט

128. כידוע התגבשות עילה בגין עשיית עושר ולא במשפט מותנית בהתקיימות 3 יסודות: יסוד ההתעשרות- הניוו הרלה רספנים ורספים וסירותים. יסוד ההתעשרות- ערוד לטמים ליורה

ההתעשרות, על חשבון האחר; **אופי ההתעשרות** - כאשר ניתן להצביע על דין השולל את הפעולה שהביאה את ההתעשרות, הרי שניתן לומר כי ההתעשרות איננה כדין.

129. במקרה שלפנינו, **יסוד ההתעשרות** מתקיים בכך שהמשיבה גבתה תשלום בגין סדרות טיפולים בלתי מוגבלת, לכאורה, ומקור ההתעשרות הינו בכספים שנגבו מהמבקש ומחברי קבוצת הנפגעים בתמורה לה. בנסיבות אילו ברי כי **אופי ההתעשרות**, הנעוצה בהפרת התחייבויות המשיבה והטעיית המבקש וחברי קבוצת הנפגעים, הינו שלא כדין.

25

130. דוגמאות להתעשרות המשיבה על חשבון לקוחותיה במניעת טיפולים, ניתן למצוא למשל, בגרימת יאוש עד שיזנחו את הטיפול כשמלוא התשלום כבר בכיסה, בחיסכון בהוצאות חודשיות שוטפות, כגון- הוספת מטפלים, חדרי טיפול, מכונות, אשר כרוכות בתשלומים רבים, ושהיו מתווספות להוצאותיה החודשיות לו הייתה מאפשרת לחברי הקבוצה קבלת טיפולים שלא עפ"י מרווחי הזמן המוגבלים שקבעה. בכך, גם משמרת לעצמה המשיבה את היכולת לקלוט מטופלים חדשים ללא חשש מעומסים על מכונה או ציודה.

פגיעה באוטונומיה

131. על מנת שלא להלאות את הקורא ולחזור על הדברים, נפנה למפורט בהרחבה בפרק "**נזקים לא ממוניים בגין עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיה**".

התאמת ההליך להגשה כתובענה ייצוגית

התובענה נמנית על סוגי התביעות אותן ניתן על פי חוק להגיש בדרך של תובענה ייצוגית

132. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית:

*"עגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח,
בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו."*

133. "עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן, כ"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק". אין ספק כי ההגדרה האמורה חלה על המשיבה ואין ספק כי המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים הנם לקוחות אשר התקשרו בעסקה עם המשיבה, כך שאין ספק כי התובענה מושא בקשה זו, נמנית על סוגי התובענות אותן ניתן להגיש על פי חוק תובענות ייצוגיות.

הגשת התובענה בתובענה ייצוגית - הנהגת התובענה ייצוגית על ידי חברי קבוצת הנפגעים

בנסיבות העניין

134. בסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות נקבע כי כדי להכיר בתובענה כייצוגית, דרך דיון זו צריכה להיות הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין. בענייננו לא יכול להיות ספק כי כך הוא הדבר.

135. הליך התביעה הייצוגית נוצר כידוע במטרה לאכוף את שלטון החוק וליצור גורם הרתעה כנגד עוסקים מפני ניצול לרעה של כוחם היחסי אל מול לקוחותיהם:

"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

26

*ואת חוסר הכדאיות הטמונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים, בשל הטקס הנגרמים כתוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדין לעוסק."*⁹ "האפשרות הניתנת לצרכן היחיד לתבוע בתובענה ייצוגית בשם קבוצת הצרכנים האנונימית שנפגעה מהפרת החוק, מגשימה אכיפה ראויה ומונעת מצב של תת-אכיפה הפוגעת בצרכן הבודד, בקבוצת הצרכנים ובציבור בכללותו. מצב של תת-אכיפה מביא לפגיעה באמון הציבור בסדר החברתי הכולל ובשלטון החוק. התובענה הייצוגית משרתת גם אינטרס ציבורי של יעילות וחיסכון במשאבים ומונעת חוסר אחידות בפסיקת בתי המשפט בתביעות אישיות דומות"¹⁰

136. כמפורט לעיל, חברי קבוצת הנפגעים מונים עשרות אלפי נפגעים, ברם זהותם אינה ידועה למבקש ובאי כוחו בשלב זה, ואין אפשרות מעשית לאתרם שלא במסגרת ניהול התובענה.

137. רק לאחר ההתקשרות עימה ורק לאחר שסיימו מספר טיפולים, מגלים חברי קבוצת הנפגעים אודות הגבלת תדירות הטיפולים ע"י המשיבה, אשר מטעה אותם לחשוב כי מדובר בהגבלה הנובעת מפרוטוקול רפואי אובייקטיבי, היינו, שיש לו זיקה להגבלות רפואיות. מחשש לגופם, נכנעים חברי קבוצת הנפגעים לתכתיביה, הגם שאלו, כאמור, לא נזכרו בשלב הטרם חוזי ואף בעת ההתקשרות או בהסכם, וזאת, ככל הנראה כאמצעי הפחדה על מנת להשיא את רווחיה.

138. בהליך של תובענה ייצוגית, ניתן יהיה למנוע את התנהגותה המעוללת של המשיבה באופן צופה פני עתיד באמצעות צו עשה, לו עותר המבקש במסגרת הבקשה והתובענה.

139. כמו כן, כמפורט לעיל, סכומי הפיצוי המגיעים באופן פרטני לכל אחד מחברי קבוצת

הנפגעים אינם גדולים (גם אם אינם פעוטים) ואינם נותן לפרט תמריץ לעמוד על זכויותיו ולפעול למימושן באמצעות נקיטת הליכים משפטיים כנגד המשיבה.

140. לעומת זאת, הפגיעה המצטברת בחברי קבוצת הנפגעים הינה משמעותית ורבה.
141. מעבר להרתעת המשיבה עצמה, יהיה באישור תובענה זו כייצוגית, כדי להרתיע עוסקים דוגמת המשיבה, לפגוע בקהל הצרכנים, כפי שזו עושה. לעומת זאת אי אישורה של התביעה כייצוגית, יביא לכך שהמשיבה לא תשא באחריות למעלליה ולא יהיה לה ולעוסקים אחרים דוגמתה, כל אינטרס או תמריץ לשנות מהתנהלותם ולתקן את עוולותיהם.
142. זאת ועוד, אם יוכרעו העילות המשותפות שעומדות לחברי קבוצת הנפגעים כנגד המשיבה בהליך אחד, לא ידרשו בתי המשפט לדון שוב ושוב באותו עניין מספר פעמים כמספר התביעות הנפרדות אשר יוגשו כנגד המשיבה.

⁹ ע"א 1977/97 ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (מאגרי נבו)
¹⁰ דני"א 5712/01 ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (מאגרי נבו)

27

143. מנגד, אי-הכרה בתובענה כייצוגית צפויה להביא לריבוי התדיינות בעניינים מושא התובענה, מה שיסיב עלויות מיותרות למערכת המשפט, ייצור תוספת עומס על המערכת העמוסה ממילא, ועלול להביא לפסיקות שונות ואף סותרות.
144. ברי אם כן, כי יהיה זה אך יעיל וראוי ללבן את השאלות המשותפות עובדתית ומשפטית ולהכריע בהן, במסגרת הליך אחד, חלף ניהול הליכים נפרדים רבים שיעסקו באותן שאלות.
145. מהמצורף עולה כי אישור הבקשה ודיון בתובענה המצורפת כתובענה ייצוגית יביא אם כן להגשמת כל המטרות המונחות בבסיסו של חוק תובענות ייצוגיות כמפורט בסעיף 1 בו-קידום זכות הגישה לבית המשפט; אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו; מתן סעד הולם וניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות.

קיומה של עילת תביעה אישית למבקש

146. כעולה מהמפורט לעיל, בשל עוולותיה של המשיבה המפורטות לעיל, נגרם למבקש נזק אישי ממוני בסך 2,560 ש"ח ונזק בלתי ממוני המוערך בסכום זהה של 2,560 ₪.

התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה

147. פרסומיה של המשיבה הם פומביים, האינפורמציה שהיא מספקת הינה על יסוד נהלים פנימיים אחידים והיא נמסרת באמצעות נציגי השירות במוקד השירות הטלפוני הארצי של המשיבה, המספק מענה לכלל לקוחותיה, נציגיה ומנהליה בסניפים, והסכמי ההתקשרות עימה מהווים חוזים אחידים.

148. לפיכך, ומהמפורט לעיל עולה כי התובענה מושא בקשה זו, מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות למבקש ולחברי קבוצת הנפגעים לרבות השאלה האם קמות להם עילות התובענה המפורטות לעיל בגין התנהגות המשיבה, כולן או חלקן.

149. מההחלטה בשאלה זו תיגזר כמובן הכרעה בעניין חובת הפיצוי החלה על המשיבה כלפי המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים, כאשר ראשי הנזק זהים אצל כל חברי הקבוצה.

קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקש וחברי

קבוצת הנפגעים

150. על פי חוק תובענות ייצוגיות די למבקש אישור התובענה כייצוגית, שיראה כי סיכויי הצלחת התובענה מושא בקשת האישור הינם סבירים.

151. בהקשר זה ראוי להפנות לדברי בית המשפט הנכבד ברע"א 2128/09 תפניקס חברה לביטוח בע"מ נ. עמוסי (מאגרי נב) :

28

"...לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם קיימת אפשרות סבירה להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה"

152. כן ראוי להביא בהקשר זה את אשר נאמר ברע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ. טמפן, (מאגרי נב) :

"אין להעמיד דרישות מתמירות מדי, לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית-המשפט עומס-יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על-ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד לא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד אחר לא יטיל עליו נטל כבד מדי"

153. ועוד ראוי לעיין בנאמר ב ת.א. (ת"א) 2150-07 פרנקל נ. הנקל סוד בע"מ (מאגרי נב) :

"בית המשפט העליון הדגיש כי אין להעמיד דרישות מתמירות מדי לעניין

מידת השכנוע בקיומה של עילה לכאורה, על מנת שלא לגרום להתמשכות השלב המקדמי, וכדי לא להרתיע תובעים ייצוגיים פוטנציאליים (נ"א 2967/95 הנ"ל בעניין מגן וקשת, בעמ' 329-330 לפסק דינה של כב' השופטת שטרסברג-כהן). אכן, סעיף 8(א)(2) לחוק מסתפק בכך שבית המשפט ישתכנע כי יש אפשרות סבירה שאותן שאלות מהותיות של עובדה או משפט, המשותפות לכלל חברי הקבוצה, תוכרענה בתובענה לטובת הקבוצה. אין להעמיד רף גבוה מזה."

154. כן יש לעיין בדברי בית המשפט בת"צ (י-ס) 11630-05-10 זינין נ. פרטנר תקשורת בע"מ (מאגר נבו):

"הבחינה הלכאורית בשלב אישורה של התובענה הייצוגית אינה צריכה להציב מחסום גבוה בפני תובעים ייצוגיים, וכן יש להביא בחשבון לענין זה את פערי המידע המובנים הקיימים בין הצדדים, הפועלים בדרך כלל לטובת הנתבע..."

155. בעניין פניקס הנ"ל אף נקבע כי די בקיומה של אפשרות סבירה להתקיימותה של אחת העילות, בכדי שבית המשפט יאשר את הבקשה כיייצוגית:

29

"כל אימת שקבוצת התובעים מבקשת סעד זהה שמבוסס על מספר עילות חלופיות, די בקביעה כי קיימת אפשרות סבירה לחכרעה לטובת התובעים באחת העילות ואין הכרח לבחון את סיכויי קבלת יתר העילות. קיומה של אפשרות סבירה לחכרעה לטובת התובעים באחת העילות, מצדיקה את חשיפת הנתבע לסיכון שיצטרך לשאת בעלויות הסעד הנתבע, ועל כן מאפשרת את אישור התובענה כיייצוגית"

156. והנה, במסכת העובדתית והמשפטית בענייננו, אשר פורטה באריכות לעיל, וכעולה מהראיות המצורפות לבקשה זו, מושתת על עובדות מוצקות ואדנים משפטיים איתנים, קיימת, עם כל הכבוד, לגבי כל אחת מהעילות המפורטות בכתב התביעה ובבקשה, אפשרות גבוהה ביותר כי התובענה תתקבל.

ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב

157. התביעה מושא בקשה זו ובקשה זו מוגשות בתום לב על ידי המבקש, אשר נפגע ממעשי ומחזלי המשיבה וחפץ לקבל את המגיע לו וכן להביא להרתעת המשיבה ואחרים מפני התנהלות דומה בעתיד.

158. המבקש פועל ממניעים צרכניים ואין בינו לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים ואין לו כל מניעים זרים בקשר לבקשה זו ולתובענה הייצוגית.
159. לב"כ המבקש נסיון עתיר, רב שנים בתחום הליטיגציה האזרחית, וכן נסיון רב בניחול תובענות ייצוגיות.
160. המבקש עצמו יחד עם ב"כ, השקיעו זמן ומאמצים באיסוף המידע, העובדות והנתונים הרלוונטיים ובבדיקת הסוגיות המשפטיות הנוגעות לתובענה ולבקשה.
161. למבקש נכונות ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצו, מזמנו ומכספו על מנת לייצג נאמנה הן את ענייניו והן את עניינם של יתר חברי הקבוצה.
162. כעולה מהמפורט לעיל, התובענה מבוססת על עילות של ממש, והיא אינה מכוונת להשיג מטרה אישית של המבקש, אשר אינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי הקבוצה.
163. הנזק שנגרם למבקש הוא אותו נזק שנגרם ליתר חברי קבוצת הנפגעים, ולא קיים כל ניגוד אינטרסים בינו לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים. נהפוך הוא- האינטרס הוא משותף לכולם.

הסעדים

164. על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:

30

- 164.1. לאשר את התובענה המצורפת כנספח א' כתובענה ייצוגית, לתת הוראות בקשר לתובענה הייצוגית כמפורט להלן ולקבוע כל שינוי שיחליט עליו והכל כפי שייראה לו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.
- 164.2. לקבוע כי הקבוצה בשמה תוגש התובענה הייצוגית תהיה כהגדרתה לעיל.
- 164.3. לחלופין, אם יראה בית המשפט הנכבד לשנות את הגדרת חברי קבוצת הנפגעים, מתבקש הוא לעשות שימוש בסמכות הנתונה לו על פי סעיף 10 לחוק תובענות ייצוגיות ולהגדיר את הקבוצה בשמה ראוי כי תנוהל התובענה.
- 164.4. לקבוע כי עילות התובענה והשאלות המשפטיות והעובדתיות המשותפות למבקש ולחברי קבוצת הנפגעים יהיו כמפורט לעיל בבקשה, או כל עילה אחרת אשר סבור בית המשפט הנכבד כי עולה מן העובדות המפורטות בבקשה ו/או בכתב התובענה המצורף אליה.
- 164.5. לקבוע את המבקש כתובע מייצג ואת עוה"ד ממשרד עו"ד רענן בשן ושות' כב"כ של המבקש

ויתר חברי קבוצת הנפגעים.

- 164.6. להורות למשיבה לפצות את המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים בגין הנזקים המפורטים לעיל, המוערכים בשלב זה בסך כולל ומצטבר של 48,000,000 ₪.
- 164.7. לחלופין, באם ימצא בית המשפט הנכבד כי פיצוי כספי לחברי קבוצת הנפגעים, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות העניין, בין משום שלא ניתן לזהותם ו/או לבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות על מתן כל סעד אחר לטובת חברי קבוצת הנפגעים, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין, בהתאם לסמכות הנתונה לו על פי סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
- 164.8. להורות למשיבה להבהיר את המצגים בעל פה ובכתב באשר לתנאי העסקה, המוצגים כיום למתקשרים פוטנציאליים ולהורות לה לתקנם ככל שיש בהם משום הטעייה.
- 164.9. להורות למשיבה לפרסם הודעות לחברי קבוצת הנפגעים לרבות הודעה על אישור התובענה כתובענה ייצוגית ולקבוע כי המשיבה תשא בהוצאות הפרסום.
- 164.10. להורות למשיבה להשיב על שאלונים ו/או לגלות כל מידע ככל יידרש להשלים את החסר לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב הפיצוי המגיע לכל אחד מהם, וכן להתיר למבקש לתקן את כתב התביעה הייצוגית בהתאם לנתונים שיתבררו לאחר המצאת המסמכים וקבלת המידע כאמור.
- 164.11. לקבוע כי חברי קבוצת הנפגעים רשאים לפצל סעדיהם, כך שיהיו רשאים לתבוע בנפרד את נזיקיהם האחרים שגרמה להם המשיבה מעבר לנזקים הנתבעים בתובענה מושא בקשה זו.

- 164.12. להורות לרשויות האכיפה לפתוח בחקירה כנגד האורגנים במשיבה וזאת בחשד לביצוע עבירות פליליות על פי הוראת הוראות סעיף 32א לחוק הגנת הצרכן
- 164.13. לחוסף וליתן הוראות נוספות בדבר הדיון בתובענה כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.
- 164.14. לפסוק גמול למבקש אשר טרח בהגשת התובענה ובהוכחתה, בשיעור שלא יפחת מ-10% בתוספת מע"מ כדין ככל שיחול, משווי הסעד הכולל שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים.
- 164.15. לקבוע כי שכר טרחתם של ב"כ המבקש יהיה בשיעור שלא יפחת מ-25% משווי הסעד שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים בתוספת מע"מ כדין, עבור טיפול וייצוג בתובענה בערכאה הראשונה.

164.16. לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ובשכ"ט עו"ד בצירוף מע"מ כדין.

סוף דבר

165. הבקשה נתמכת בתצהיר המבקש, מר מאור בשן.
166. לבית משפט נכבד זה הסמכות העניינית לדון בתובענה הייצוגית אם תאושר, בין היתר לאור גובה סכום הפיצוי המגיע לחברי קבוצת הנפגעים, והסמכות המקומית לדון בתובענה הייצוגית אם תאושר, לאור תניית שיפוט מקומית שבהסכם המשיבה.
167. בדיקה שנערכה מטעם המבקש בפנקס התובענות הייצוגיות, העלתה כי לא מופיעה בפנקס בקשה לאישור או תובענה ייצוגית כנגד המשיבה, שהיא תלויה ועומדת, אשר השאלות המהותיות של עובדה או משפט המשותפות לחברי הקבוצה המתעוררות בה, כולן או חלקן, זהות או דומות בעיקרן לשאלות כאמור המתעוררות בבקשה זו.

168. מן הדין ומן הצדק להעתר לבקשה.

בת-חן פארי סבאג, עו"ד
מ.ר. 04953
הירדן 39, רחובות
בת-חן פארי סבאג, עו"ד

רענן בשן, עו"ד
מ.ר. 20379
רח' הירדן 39, רחובות

ב"כ המבקש

תצהיר

אני הח"מ, מאור בשן, ת.ז. 039018197, עושה תצהירי זה לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, כדלקמן:

1. הנני התובע בתובענה הייצוגית המוגשת בד בבד עם בקשה זו והמצורפת **כנספח א'**.
2. הנני עושה תצהיר זה בתמיכה לאמור בבקשה לאישור התובענה כייצוגית.
3. למען הגילוי הנאות, הנני אחיו של בייכ המייצג- עוה"ד רענן בשן, עבדתי כתחקירן במשרדו וכיום

מתמחה במשרד לקראת הסמכתי ע"י לשכת עורכי הדין.

4. אני הקלטתי את כל השיחות שצורפו לבקשה, באמצעות מכשירי הקלטה שבבעלותי, שפועלים כהלכה והקליטו את הדברים שנאמרו. אני בקי בהפעלתם של מכשירי הקלטה אלו, החקלטות מהימנות ולא נעשו בהן שינויים בצורת הוספות או השמטות. הדברים בהקלטה נאמרו ע"י מי שהיו צד לשיחות עמי, והם נאמרו מרצונם ללא כפייה או פיתוי. החקלטות לא יצאו מחזקתי.
5. ביום 1.7.13, התקשרתי עם המשיבה בהסכם טיפולים להסרת שיער באזורים שונים בגופי.
6. הכרתי את המשיבה מפרסומיה והתעניינתי בשירותיה להסרת שיער מחלקי גופי השונים, ובשלחי שנת 2012, נפגשתי עם נציגתה בסניף שבראשון לציון לשם קבלת יעוץ.
7. בתקופה זו, הייתי מטופל במקום אחר וביקשתי לשמוע את הצעת המשיבה בעניין טיפולי הסרת שיער.
8. מספר חודשים לאחר מכן, נקבעה לי פגישת ייעוץ בסניף רחובות, ובחודש יוני 2013, הגעתי לסניף המשיבה שברחובות, שם נפגשתי עם נציגתה.
9. למען הגילוי הנאות, לפגישה זו התלוותה בת זוגי, אשר אמנם התקשרה אף היא עם המשיבה בסדרת טיפולים, אולם נאלצה להשהותם בשל עניינים אישיים, לרבות הריונות.
10. בפגישה זו, פרשה בפניי נציגת המשיבה את כל תנאי ההתקשרות עימה, לרבות התוצאה המצופה והיעדר הגבלה בזמן ובמספר הטיפולים.
11. בפגישה זו, הסבירה לי הנציגה כי הטיפולים יהיו בפרקי זמן של כחודש עד חודשיים, ולאחר מכן בהתאמה אישית, לפי קצב צמיחת השיער שלי.
12. פגישה זו, הוקלטה על די.1.

1 קבצי הקלטת השיחה, כמו גם יתר קבצי החקלטות שתמליליהן מצורפים לבקשה, רוכזו בתקליטור, **נספח 17** לבקשת האישור. שמות קבצי החקלטה נושאים את מספרי הנספחים אליהם הם מתייחסים.

המבקש: אני אגיד לך מה הקטע... אני רוצה פה להוריד את הכל הכל הכל הכל... ופה לעשות שלושה טיפולים בערך לדילול... אני רוצה שזה יתחבר בסופו של דבר אחרי..... לא אכפת לי שפה יהיה שערות אבל החיבור עצמו צריך להיות חלק

נציגת המשיבה: אבל הלמעלה הולך להיות חלק חלק חלק

(עמ' 2 ש' 14-10 בנספח 2)

נציגת המשיבה: אנחנו עובדים בשיטה של טיפולים ללא להגבלה, מתחייבים לתוצאה, כל זה אתה יודע!

המבקש: לא..

נציגת המשיבה: הטיפולים מתבצעים אחת לחודשיים שלב ראשוני, עם הזמן זה כבר ממש בהתאמה אישית אליך.. אה... מבחינת אה... ממוצע טיפולים כמו בכל חברה בין 8 ל-12 טיפולים אבל אתה כבר עשית טיפולי ואתה יודע שבדברים האלו אין מדע מדוייק.. הפלוס אצלנו שבעצם אנחנו נותנים טיפולים ללא הגבלה... ז"א אנחנו לא מגבילים אותך לא בזמן ולא במספר טיפולים..

המבקש: כן

נציגת המשיבה: מבחינתי גם אם סיימת טיפולים ואתה חלק גם 10 שנים.. אחרי 10 שנים גדלה שיערה פה שיערה שם או יותר, אתה מגיע לכאן לטפל ללא עלות, אם נדרשים יותר מ-10 12 טיפולים... ממשיך טיפולים כרגיל.. מבחינתי עד...

המבקש: בקיצור עד שאני רוצה להגיד לכם ביי

נציגת המשיבה: יפה.

(עמ' 4, ש' 18-3 בנספח 2)

נציגת המשיבה: 3850 לכל האזורים כולל התחייבות לתוצאה... חוץ מכמובן החצי יד תחתונה שאת זה אתה יכול לחלק עד 14 תשלומים ללא ריבית

(עמ' 5 ש' 33, בנספח 2)

[תמליל פגישת המכירה עם נציגת המשיבה בחדש יוני 2013, מצ"ב מסומן כנספח 2].

13. ימים ספורים לאתר פגישה זו, ביום 1.7.13, התקשרתי עם המשיבה בהסכם טיפולים להסרת שיער, בסדרת טיפולים בלתי מוגבלת, למספר איזורי טיפול, בתמורה לתשלום סך של 3,850 ש"ח (בסה"כ שילמתי 4,260 ש"ח בשל תוספת ל-3 טיפולים באיזור ספציפי) (להלן: "ההסכם").

[הסכם מיום 1.3.17 מצ"ב כנספח 3].

[תכנית טיפולים וחשבונית בגין העסקה מיום 1.7.13, מצ"ב כנספח 4].

14. בהסכם זה, מצויין, בין היתר, כי תקופת מתן הטיפולים תלויה במרווח הזמן בין טיפול לטיפול, נתונה לשיקול דעתו של הצוות המטפל, וכי מרווח הזמן משתנה ממטופל למטופל (סעיף 16 להסכם, נספח 3).

15. התחלתי בקבלת הטיפולים באיזורים שונים, להסרת שיער אצל המשיבה, בהפרש ממוצע של כ-3 חודשים בין טיפול לטיפול, בהתאם לקצב צמיחת השיער וזמינות התורים אצל המשיבה, ואולם גם בחלוף מספר טיפולים, קצב הצמיחה נותר כשהיה מלכתחילה והתאפיין בצמיחה חדשה ואחידה כחודשיים לאחר הטיפול. הצמיחה נותרה בצורה נראית לעין ומפריעה לי.

16. לאחר 4 טיפולים, התקשרתי עם המשיבה בעסקה לגבי איזורי טיפול נוספים על אלו שלגביהם התקשרתי עימה מלכתחילה, ושילמתי בעבורה סך של 2,550 ש"ח. מרבית הטיפולים בשתי הסדרות בוצעו בביקורים שונים שלי אצל המשיבה ותואמו להם תורים נפרדים.

[תכנית טיפולים וחשבונית בגין הוספת איזורי טיפול מיום 22.4.14, מצ"ב **נספח 5**].

17. לאחר טיפולים אחדים מתחילת ההתקשרות עם המשיבה, בבואי לתאם תור לטיפול נוסף, סירבה במפתיע נציגת המשיבה לתאם לי טיפול עתידי לכחודשיים-שלושה לאחר מכן (כפי שנהגה עד לאותו מועד), אלא רק לפרק זמן רחוק יותר באופן משמעותי.

18. התלוננתי אודות עניין זה בפני אותה נציגה שבאמצעותה בוצעה העסקה, והסברתי כי הדבר נוגד את התחייבויות המשיבה, ועל כן, עמדתי על קיום התחייבויות המשיבה או לחילופין, ביטול העסקה.

19. לפיכך, הורתה הנציגה למזכירות הסניף ברחובות, לתאם לי תור לטיפול כנדרש.

20. כך, ורק בשל התעקשותי ועמידתי על דעתי כי הדבר נוגד את התחייבויות המשיבה, תואמו לי טיפולים בתדירות דומה.

21. העניין חזר על עצמו גם לאחר הטיפול האחרון שעברתי (בחודש נובמבר 2016) אז טענה מזכירת הסניף כי אין באפשרותה לתאם תור לטיפול על פי אותו מרווח זמן (של כ-3 חודשים), וכי מאחר ומדובר בטיפול מתקדם, קביעת התור אינה אפשרית גם מבחינה טכנית, באשר לדבריה, בהזנת נתוני הטיפול במחשב, קיימת חסימה אוטומטית בשל הטיפול המתקדם. הלה עמדה בסירובה, וקבעה לי תור לטיפול לכ-6 חודשים לאחר מכן.

22. לאחר שמחיתי על כך, הודיעה לי המזכירה כי על מנת לבחון אפשרות להקדמת הטיפול, עליי **לבצע בדיקות רפואיות ולהיפגש עם רופאת המשיבה, ובמידה וזו תאשר, יוקדם הטיפול**.

23. הדברים חזרו על עצמם אף עם נציגת שירות נוספת של המשיבה, עת ביקשתי לתאם מועד לטיפול בסדרת הטיפולים השניה שרכשתי, אז תואם לי תור לכ-4.5 חודשים מאוחר יותר (בסדרה השניה עברתי פחות טיפולים מהסדרה הראשונה).

24. בעקבות זאת, ביום 7.2.17 פניתי למרכז הטלפוני של המשיבה (אותו מרכז שבו מוסרים נציגי המשיבה את פרטי ההתקשרות), שם הודיעו לי שתי נציגות המשיבה, כי על פי הפרוטוקול הרפואי

של משרד הבריאות, תדירות הטיפולים נקבעת בהתאם למספר הטיפולים שעבר המטופל.

25. קיומה של הגבלה עפ"י פרוטוקול רפואי של משרד הבריאות לא נזכרה כלל בהסכם עימי ולכן ביקשתי לעיין בו. על כן, העבירה אותי נציגת המשיבה במוקד הטלפוני (שהזדהתה בשם שיר) לנציגת המשיבה בסניף ברחובות (שהזדהתה בשם אוראל), ואלו הפנו אותי לסניף ברחובות לשם עיון בו. שיחה זו, הוקלטה על ידי.

המבקש: עכשיו הפרוטוקול הזה זה ממתי נכנס לתוקף הדבר הזה כי זה לא היה כשאני עשיתי את העסקה?

נציגת קביעת תורים: פשוט לפי משרד הבריאות צריך לחכות שיהיה מרווח בין טיפולים כי אסור כל כך קרוב את הטיפולים...

המבקש: זה פרוטוקול של משרד הבריאות?

נציגת קביעת תורים: פרוטוקול רפואי לפי משרד הבריאות כן

(נספח 6 עמ' 3 ש' 25-20)

המבקש: חוץ מזה שהיא אמרה לי עכשיו בטלפון שיש איזה פרוטוקול רפואי של משרד הבריאות

נציגת סניף רחובות: נכון

(נספח 6 עמ' 4 ש' 27-25)

26. הדברים שלעיל נאמרו לי ע"י שתי נציגות שירות שונות.

[תמליל שיחתי עם נציגת המשיבה מיום 7.2.17, מצ"ב כנספח 6].

27. יומיים לאחר מכן, ביום 9/2/17, הגעתי לסניף המשיבה ברחובות, שם קיבלה את פניי אותה נציגת שירות בשם אוראל. האחרונה זכרה את שיחתנו הטלפונית ומסרה לי מסמך הנושא את הכותרת "פרוטוקול רפואי". תוך כדי עיון במסמך, צילמתי אותו בטלפון הנייד שלי, ואף ביקשתי ממנה למסור לי העתק. באיסור מנהלת הסניף, **סירבה נציגת המשיבה למסור לי העתק**, בטענה שמדובר במסמך פנימי. בפגישה זו, מסרה לי הנציגה גם את דף נוהל ההפניה לביצוע בדיקות רפואיות.

[העתק "פרוטוקול רפואי" של המשיבה, מצ"ב כנספח 7].

[העתק נוהל הפניה לביצוע בדיקות רפואיות, מצ"ב כנספח 8].

28. כנחזה ממנו, אין מדובר בפרוטוקול רפואי מטעם משרד הבריאות או שרשום בו שהוא מבוסס על פרוטוקול מטעם משרד הבריאות, אלא בנוהל פנימי של המשיבה.

29. הלנתי על הגבלת תדירות הטיפולים ועל הפנייתי לביצוע בדיקות רפואיות באמצעות מייל מיום 14.2.17 למנהלת הסניף, הגב' סמדר בן אבי.

[מיייל המבקש מיום 14.2.17 למנהלת הסניף, מצ"ב כנספח 9].

30. בעקבות פנייה זו, התקשרה אליי הגב' סמדר בן אבי, אשר לדבריה, הינה בעלת ותק של 16 שנים בעבודתה אצל המשיבה, וזו השיבה לתלונתי, כי מדובר באיסור מטעמים רפואיים, שלפיהם לא ניתן לבצע טיפולים במרווחי זמן קצרים יותר. שיחה זו הוקלטה על ידי.

מנהלת סניף: אתה יכול ... לא זה לא עניין של בעיה, קודם כל אתה יכול להתגלח, אסור, תבין, אסור

המבקש: לא רוצה להתגלח...מה זה אסור מאיזה בחינה אסור?

מנהלת סניף: רפואית, מה זאת אומרת.

המבקש: איפה? אני לא מצאתי שום דבר על זה במשרד הבריאות, איפה יש מבחינה רפואית שאסור?

מנהלת סניף: קודם כל רשום לך בחוזה שחתמת עליו

(עמ' 1, ש' 27-33, בנספח 10)

[תמליל שיחתי עם מנהלת הסניף מיום 15.2.17, מצ"ב כנספח 10].

31. כשתהיתי כיצד הוסתר ממני מידע כה מהותי בפגישות ובשיחות עם נציגות המשיבה, טרם ההתקשרות, במעמד ההתקשרות ובסמוך אליה, שהרי לדבריה מדובר בפרוטוקול שעל פיו נוהגת המשיבה כלפי כלל מטופליה, טענה המנהלת כי לא מדובר בחברה ציבורית, אלא פרטית.

המבקש: אבל הפרוטוקול הרפואי זה משהו שלכם זה לא משהו שאני יודע עליו או מכיר אותו כשעשיתי את העסקה

מנהלת סניף: סליחה, החברה לא חברה ציבורית, היא חברה פרטית, מה זאת אומרת?

(עמ' 2, ש' 29-31, בנספח 10)

32. עוד טענה המנהלת, כי האפשרות להידרש לביצוע בדיקות דם מצויינת בהסכם, והמליצה לי לקרוא אותו שוב בעיון.

מנהלת סניף: אנחנו נעמוד בעסקה, אנחנו נעמוד בעסקה, וגם רשום שאפשר לעשות בדיקות דם... אז כדאי שתסתכל טוב בחוזה.

(עמ' 2, ש' 35-36, בנספח 10)

33. פעלתי כהמלצתה, ואולם גם עיון מעמיק עד מאוד בהסכם, לא העלה קיומה של כל תניה בעניין פרוטוקול או נוהל שעל פיו מגבילה המשיבה את תדירות הטיפולים באופן קטגורי ובאורח קבע כחלק ממדיניות סדורה אצלה, ואף לא לעניין הפניה לביצוע בדיקות רפואיות כתנאי לקביעת תדירות הטיפולים.

34. הלכה למעשה, אני זקוק לטיפולים נוספים והמשיבה מונעת זאת ממני.

35. בנסיבות אלו, בהן חרף צמיחת השיער מסרבת המשיבה לאפשר לי לבצע טיפולים ודורשת ממני ביצוע בדיקות רפואיות, אני נמנע מלחשוף את גופי, לרבות בעת ביקורים בבריכה ובאימוני אמנויות לחימה. במקרים מסויימים, בלית ברירה, ועל אף הקושי הכרוך בדבר, אני נאלץ לגלח את שיערי.

36. לא למותר לציין, כי המשיבה אוסרת על מטופליה להסיר את השיער שצומח בין טיפול לטיפול-

**"לאחר תקופה של כחודש וחצי עד חודשיים תחל צמיחה חדשה
שאותה אין להסיר לפני הטיפול שבא לאחר מכן"**

(ראה בסעיף 5 להוראות כלליות לפני ואחרי טיפול, המצורפות להסכם, נספח 2).

37. עפ"י הוראות המשיבה "באם יהליט המטופל, על דעת עצמו, לעשות כן, כי אז עליו להסיר את השיער אך ורק באמצעים המומלצים על ידינו, כגון: גילוח / אורנה 19" (שם, בסעיף 5) **(ההדגשה לא במקור, ר.ב.)**.

38. בשל הגבלות המשיבה, אני מנוע מלהסתייע בשירותי הסרת שיער אחרים במכונים אחרים, מחשש להסרת אחריותה לטיפול, תוצאותיו ונוקיו האפשריים.

39. בפועל, נדרשתי לתור אחר אלטרנטיבות להסרת השיער, בין אם באמצעות הסרת גופי או בלית ברירה-גילוחו- אותן אלטרנטיבות מהן ביקשתי להימנע בעצם התקשרותי עם המשיבה, ואותן אלטרנטיבות שהמשיבה מציינת בפרסומיה כמטרידות ומביכות (כמפורט בפרסומי המשיבה שציינו וצורפו לבקשה), ואני מוחזק כבן ערובה.

[העתק פרסומים מאתר המשיבה, מצ"ב במרוכז נספח 11].

40. על יסוד מצגי המשיבה, כפי שעלו בשיחותיי עם נציגותיה, וכפי שעולים באופן עקבי בפרסומיה, רכשתי תבילת טיפולים ללא הגבלה, וציפיתי להשיג את התוצאה האופטימלית בפרק הזמן הקצר ביותר בהתאם לנתוני צמיחת השיער האישיים שלי, לצד טיפולי שימור התוצאה מעת לעת, ולא ציפיתי כי המשיבה תגביל אותי בתדירות הטיפול.

"כשאתם הופכים ללקוחות שלנו, עם אחריות להסרת שיער, אתם יכולים לחזור ולבצע טיפולי הסרת שיער נוספים, במקרה ששיער חדש יצמח- ולהגיע שוב לתוצאה המבוקשת ולגוף חלק, ללא תשלום נוסף, במחיר החבילה"

[אמריקן לייזר מספקת אחריות על טיפולי הסרת שיער בלייזר, מתוך אתר המשיבה, מצ"ב ומסומן נספח 12].

41. מניעת הטיפולים והגבלת אפשרותי להסתייע באמצעי הסרת שיער אחרים, מותירה אותי במבוכה ובבושה וגורמת לי תחושות שליליות, לרבות אי נוחות, תסכול ועוגמת נפש הן בעצם מניעת הטיפולים חרף התקשרותי בתכנית בלתי מוגבלת והן בתוצאות מניעת הטיפולים, בהידרשותי לאלטרנטיבות כאמור, לרבות הסרת גופי, והנובעות גם מעמידת המשיבה על ביצוע בדיקות רפואיות שלא מתוך בחירתי האישית.

42. גם הגילוי בדבר הסתרת התנאים המהותיים בעסקה עימי, והטעייתי בפועל ע"י המשיבה, הותירו בי תחושות קשות של כעס ועלבון, עת חשתי מרומה ע"י המשיבה, מאוכזב ומתוסכל מכך שהסתירה ממני תנאים אלו ומכך שהתקשרתי עימה על יסוד מצגי שווא.

43. מההתנהלות האמורה ומהראיות והדברים שעלו בשיחותיי ופגישותיי עם נציגות המשיבה השונות, הבנתי כי מדובר בשיטה סדורה בה נוהגת המשיבה בהגבלת תדירות הטיפולים כלפי כלל מטופליה, וביקשתי לשוב ולוודא את הדברים.

44. לפיכך, ביום 16.2.17 וביום 27.2.17 התקשרתי למוקד השירות של המשיבה, ושוב, חזרו נציגותיה על אותן התחייבויות המשיבה, בדבר אי הגבלת הטיפולים והתאמת הטיפול לקצב צמיחת השיער האינדודואלית של כל מטופל.

נציגת המשיבה: אה בהתחלה תראה בהתחלה זה פעם בחודש חודש וחצי ככל שהשיער נעלם זה פעם בחודשיים שלושה חודשים תלוי, תלוי צפיפות השיער עובי השערה

המבקש: הבנתי

נציגת המשיבה: אתה יכול לגשת היום

המבקש: הבנתי זה בהתאם לקצב הצמיחה של השיער הטיפולים

נציגת המשיבה: נכון בדיוק! בדיוק! אתה יכול לגשת היום לסניף?

(עמ' 2, ש' 14-20, נספח 13)

נציגת המשיבה: זה מתי שאתה רוצה אף אחד לא חוסך עליך יש לך בכתב אתה מקבל התחייבות שהאחריות היא לכל החיים

המבקש: כן אבל נניח, שבואי תהיי איתי שניה, בואי נלך רגע צעד צעד... תקשיבי לי עד הסוף שניה אחת... בואי נניח שעשיתי עשרה טיפולים עד עכשיו בסדר... אצלכם.

נציגת המשיבה: אוקי

המבקש: והשיער שלי ממשיך לגדול בקצב של אחת לחודשיים בסדר?

נציגת המשיבה: אוקי

המבקש: אני רוצה לקבוע תור לעוד חודשיים.. אתם תגידו לי לא אנחנו נקבע לך לעוד חצי שנה או תקבעו ...

נציגת המשיבה: ממש לא ממש לא.. אנחנו נקבע לך תור!..

המבקש: בטוח?

נציגת המשיבה: מה זה בטוח ?? אתה רציני ?? יש לנו מוקד של תורים.. במיוחד בשביל זה.. זה נראה לי לא הגיוני מה שאתה אומר

בכלל אם עשו לך את זה, זה נראה לי משהו שהוא לא הגיוני,
אין דבר כזה

המבקש: מה זה עשו לי את זה?

נציגת המשיבה: אין דבר כזה.. אתה יודע אצלנו אנחנו מקבלים שיחות כאילו
מלקוחות, הם מתקשרים לתאם תור, לא אנחנו, אין שיחות
יוצאות במוקד תורים, הם מתקשרים הלקוחות... לקוח
מתקשר לתאם תור מתי שהוא רואה שיש לו צמיחה

(עמ' 3, ש' 20-1, בנספח 14)

[תמליל שיחתי עם נציגת המשיבה (מריאן) מיום 16.2.17, מצ"ב בנספח 13].

[תמליל שיחתי עם נציגת המשיבה (מור) מיום 27.2.17, מצ"ב בנספח 14].

45. ואולם, אין בדברים אלו ולא כלום. בפועל, כעולה מהמפורט בסעיפים 23-33 לעיל, המשיבה אינה מאפשרת למטופליה קבלת טיפולים במרווחי זמן קצרים מאלו שעפ"י "הפרוטוקול הרפואי", ואף פניותיי למוקד זימון התורים ולמנהלת הסניף, לא הועילו.

46. בהתנהלותה האמורה, גרמה לי המשיבה לנזקים ממוניים בסכום מוערך של 2,560 ש"ח, ובסכום זהה בגין נזקים לא ממוניים, כפי שיפורט להלן.

הערכת היקף הנזק שלי ושל הקבוצה

47. עפ"י ייעוץ משפטי שניתן לי, איני נדרש (ואף איני יכול בדרך הרגיל), להראות בשלב הגשת הבקשה מחר החיקף המדוייק של הנפגעים ו/או הנזק שנגרם להם ו/או את סכומי ההשבה והפיצוי המגיעים להם, וכל שעליי להביא הוא ראשית ראייה לכך כי מדובר בקבוצה גדולה דיה החופכת את הדיון בתובענה כייצוגית לדרך ההוגנת והיעילה.

48. בכל מקרה, הוסבר לי כי קיומה של האפשרות לאתר את כל חברי הקבוצה ו/או את נזקם המדוייק, אינו תנאי לאישור הבקשה.

49. פרטי חברי קבוצת הנפגעים נתונים בידי המשיבה, כך שקרוב לוודאי ניתן יהיה לאתר את חברי הקבוצה ואת נזקיהם, ואולם, הוסבר לי כי אף אם לא ניתן יהיה ללמוד את מלוא הפרטים מאת המשיבה, די בכך כי ניתן לאמוד את גודלה של הקבוצה באמצעים שונים לרבות סקר צרכני והסתמכות על חזקות שונות.

50. מובן שהנתונים מצויים בידי המשיבה, והנתונים שכאן, הינם רק לשם המחשת אופן חישוב הנזק והערכתו הכללית כנדרש ממני, והם מבוססים על נתונים שניתן לאתר בשלב זה, ועל הערכות הנגזרות מההגיון ומנסיון החיים.

51. על פי פרסומיה, המשיבה פועלת בתחום הסרת השיער כ-16 שנים והיא מטפלת בלמעלה מ-200,000 אלף לקוחות. אין לי דרך לדעת האם מדובר במטופלים נוכחיים או שמא בכלל מטופליה

[אודות המשיבה, מתוך אתר האינטרנט שלה, מצ"ב נספח 15].

52. בזהירות יתרה ביותר ולצורך הערכה כללית בלבד, יונח לקולא כי על חברי הקבוצה נמנים רק 20,000 לקוחות המשיבה שהתקשרו עימה בחבילות להסרת שיער ללא הגבלת טיפולים, ושהיו זכאים לקבלת טיפולים ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה.

53. בהליך נשוא פסק הדין שניתן בת.ק. (י-ם) 49427-06-15 ר.ס. נ' א.מ.ל אמריקן לייזר בע"מ (נבו), 9.5.16 (להלן- "עניין ס.ר.י") הצהירה נציגת המשיבה, כי יש שונות רבה בין מטופל למטופל, וכי הממוצע הוא 16 טיפולים עד שרואים תוצאות.

54. על יסוד הצהרה זו, נקבע בפסק הדין, כי סדרת טיפולים ממוצעת אורכת כ-25 טיפולים, כשלקוח מבקש לא רק "לראות תוצאות", אלא להגיע לתוצאה המקווה.

55. לצורך ההערכה בלבד, יונח כי אורכה הממוצע של סדרת טיפולים הינו 25 טיפולים עד להשגת התוצאה (ללא טיפולי שימור מעת לעת).

56. מאחר ועפ"י "הפרוטוקול הרפואי" המשיבה מתחילה להגביל את תדירות הטיפולים לאחר הטיפול ה-5, הרי שהנוק לקבוצה מתחיל להיווצר החל מלאחר טיפול זה ואילך, למשך 20 הטיפולים הבאים.

57. הממוצעים והתדירויות שלעיל ולהלן, מבוססים על "פרוטוקול רפואי" של המשיבה (נספח 2) ועל הנתונים המצויינים בו. למען הנוחות, ערכתי ריכוז המספר הממוצע של הטיפולים בשנה.

[תחשיב ממוצעי מספר הטיפולים בשנה על בסיס "פרוטוקול רפואי" של המשיבה, מצ"ב נספח 16].

58. עפ"י תדירות הטיפולים הראשונית, ב-5 הטיפולים הראשונים, מקבלים חברי הקבוצה בין 4-8 טיפולים בשנה, ובממוצע- 6 טיפולים בשנה.

59. כעולה מ"פרוטוקול רפואי" של המשיבה (נספח 7), החל מלאחר הטיפול ה-5 ואילך, מגבילה המשיבה את הטיפולים באופן הדרגתי, ובסה"כ בין 1.84 ל-4.8 טיפולים בשנה, ובממוצע- 3.3 טיפולים בשנה.

60. לצורך החקלה על החישוב בלבד, נניח לקולא כי מדובר בכ-3.5 טיפולים בשנה בממוצע.

61. כך, שבמקום לקבל 6 טיפולים בשנה בממוצע, מקבלים לקוחותיה 3.5 טיפולים בשנה בממוצע, ובכך מונעת מהם המשיבה כ-2.5 טיפולים בשנה.

62. בכך, גם מאריכה המשיבה את תקופת הטיפול בכשנתיים וחצי, כך שבמקום שכל הסדרה של 25 טיפולים תארך כ-4 שנים², היא תארך כ-6.5 שנים³.
63. בהנחה, כאמור, שסדרת טיפולים ממוצעת אמורה לארוך כ-4 שנים, ובהנחה שהמשיבה מונעת מלקוחותיה בתקופת הטיפול כ-2.5 טיפולים בשנה, נמצא כי המשיבה מונעת ממטופליה כ-10 טיפולים בסדרה (2.5 טיפולים בשנה במכפלת 4 שנות הטיפול).
64. בעניין בעניין ס.ר. שלעיל, נקבע כי עלותו הממוצעת של כל טיפול של התובעת שם, נאמדה בכ-232 ש"ח (על יסוד הקביעה כי סדרה אורכת כ-25 טיפולים).
65. עפ"י הערכות אלו (של כ-25 טיפולים בסדרה), ממוצע שוויו של כל טיפול בסדרות הטיפול שרכשתי עומד על כ-154 ש"ח לטיפול בסדרה הראשונה⁴ ובכ-102 ש"ח בסדרה השנייה⁵. לפיכך, בהחסרת 10 טיפולים בסדרה, כמפורט לעיל, גורמת לי המשיבה נזק כספי בסך של 1,540 ש"ח בסדרה הראשונה ובסך של 1,020 ש"ח בסדרה השנייה, ובסה"כ - 2,560 ש"ח. זאת, בנוסף להארכת תקופת הטיפול בכשנתיים וחצי, כאמור.
66. ממוצע עלות הטיפול האמורים עומד על 168 ש"ח, ואולם, הן בעניין ס.ר. והן בענייני דובר בסדרות טיפולים להסרת שיער ממספר מוקדים בגוף.
67. על כן, למרות מחיר ממוצע זה של טיפולי המשיבה, לצורך הערכה זהירה ביותר ולקולא, ובהנחה כי ישנם לקוחות שהתקשרו עם המשיבה לטיפול במספר מצומצם יותר של אזורי טיפול, יוערך כי עלות ממוצעת של טיפול בסדרה של חברי קבוצת הנפגעים נאמדת בכ-120 ש"ח לטיפול.
68. לפיכך, במניעת 10 טיפולים מחברי הקבוצה, כאמור לעיל, גורמת המשיבה לכל אחד מחברי הקבוצה נזק כספי בסך של 1,200 ש"ח בממוצע בסדרת טיפולים.
69. נזקה הכולל של קבוצת הנפגעים ב-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה, נאמד, אם כן, בכ-24,000,000 ש"ח.

² בממוצע 25 טיפולים בסדרה. 5 הטיפול הראשונים, נמשכים בממוצע 10 חודשים (לפי תדירות של 6 טיפולים

בשנה). 20 הטיפולים הבאים, בקצב של 6 טיפולים בשנה בממוצע- ובסה"כ כ-3 שנים ו-3 חודשים של טיפול בממוצע. לפיכך, אורך כל הסדרה הוא 4 שנים וחודש בממוצע.
 3 בממוצע 25 טיפולים בסדרה. 5 הטיפולים הראשונים, נמשכים בממוצע 10 חודשים (לפי תדירות של 6 טיפולים בשנה). 20 הטיפולים הבאים, בקצב של 3.5 טיפולים בשנה בממוצע- ובסה"כ כ-5 שנים ו-8 חודשים של טיפול בממוצע. לפיכך, אורך כל הסדרה הוא 6.5 שנים וחודש בממוצע.
 4 מנת עלות הסדרה הראשונה (4,260 ש"ח) במספר טיפולים בסדרה (כ-25) הינה 170 ש"ח לטיפול.
 5 מנת עלות הסדרה השנייה (2,550 ש"ח) במספר טיפולים בסדרה (כ-25) הינה 102 ש"ח לטיפול.

10

נזקים לא ממוניים בגין עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיה

70. עפ"י יעוץ משפטי שקיבלתי, בגין התחושות השליליות שנגרמו לי ולחברי הקבוצה כתוצאה מהתנהלותה של המשיבה כמפורט לעיל, הננו זכאיים לפיצוי על נזק לא ממוני בשל עוגמת הנפש והפגיעה באוטונומיה שנגרמה לנו.
71. באי כוחי ואני מעריכים את סכום הנזק הלא ממוני הממוצע שנגרם לחברי הקבוצה ולי בסכום זהה לסכום הנזק הממוני שנגרם לקבוצה, בסך של 24,000,000 ש"ח.
72. על פי סדרות הטיפולים שרכשתי, וכמפורט לעיל, הנזק הבלתי ממוני שנגרם לי נאמד בכ- 2,560 ש"ח.
73. תביעה זו מוגשת על ידי בתום לב, לאור הפרת המשיבה את התחייבויותיה, ואני חפץ לקבל את המובטח לי, וכן להביא להרתעת המשיב ואחרים דוגמתה, מפני התנהלות דומה בעתיד.
74. התובענה אינה מכוונת להשיג מטרה אישית שלי, אשר אינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי הקבוצה, אין לי כל מניע זר בקשר לבקשה זו ולתובענה הייצוגית, ואין ביני לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים.
75. באי כוחי ואני השקענו זמן ומאמצים באיסוף המידע, העובדות והנתונים הרלוונטיים ובבדיקת הסוגיות המשפטיות הנוגעות לתובענה ולבקשה.
76. יש לי נכונות ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצי, מזמני ומכספי על מנת לייצג נאמנה הן את ענייני והן את ענייניהם של יתר חברי הקבוצה.
77. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.


 מאור בשן

אני הח"מ, עו"ד בת-חן פארי סבאג, מאשרת כי ביום 8/3/17 הופיע בפני מר מאור בשן, המוכר לי

באופן אישי, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר אמת וכי אם לא יעשה כן יהא צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אישר את נכונות תצהירו זה וחתם עליו בפניי.

בת-חן פארי סבאג, עו"ד
מ.ר. 44953
התגורר ב: ראובות
בת-חן פארי סבאג, עו"ד

סריקה חלקית

סריקה חלקית

המסמך המלא
נשלח לסריקה חיצונית

C:\Users\inbark.EDC\Desktop\חלקית\פשרסריקה של פשרסריקה חלקית