בבית המשפט המחוזי
<u>בתל אביב יפו</u>

בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו
בשן נ' לאומי קארד בע"מ
ת"צ 4855-05-18
סוג עניין: תובענה ייצוגית
תאריך פתיחה: 02 מאי 2018
רמת חיסיון: פתוח לציבור

מאור בשן, עו"ד, ת.ז. 018197
מרח' דובנוב, רחובות

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

<u>המבקש</u>

- נ ג ד -

לאומי קארד בע"מ, ח.פ. 512905423
מרח' בן גוריון 11, בני ברק

<u>המשיבה</u>

<u>בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית</u>

בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את ניהול התובענה המצורפת כנספח א' (ללא נספחיה) 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 כדין.

<u>ואילו טעמי הבקשה</u>:

תוכן

מבוא 3

העובדות 3

הדין וההלכה 6

הצדדים והגדרת חברי קבוצת הנפגעים 8

עילות התובענה 11

הפרת חובת חקוקה 11

הפרת חובות חוזיות 12

הטעייה, אי גילוי והפרת חובות תום לב והתגינות 13

הפרת חובות זהירות 14

התאמת התובענה להליך הייצוגי 14

התובענה נמנית על סוגי התביעות אותן ניתן על פי חוק להגיש בדרך של תובענה ייצוגית 14

הכרה בתובענה כייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין 15

קיומה של עילת תביעה אישית למבקש 16

התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה 17

קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקש וחברי קבוצת הנפגעים 17

ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב 18

הסעדים 18

סוף דבר 20

מבוא

1. התובענה מושא בקשת אישור זו עוסקת במעשים ובמחדלים של המשיבה, המהווים הפרה בוטה של הוראות החוק ושל חובותיה החוזיות וחובות זהירות ונאמנות מוגברות שיש לה כלפי לקוחותיה.

2. המשיבה הנה אחת משלוש חברות האשראי הישראליות. בין השאר במסגרת עיסוקה, היא מנפיקה ומפעילה כרטיסי אשראי.

3. סעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986 (להלן: "**חוק כרטיסי חיוב**") מורה כדלקמן: "**הודיע לקוח למנפיק, בכתב, לגבי עסקה שנעשתה בינו לבין ספק באמצעות כרטיס אשראי, כי מתקיימים שניים אלה, יפסיק המנפיק לחייב את הלקוח בשל אותה עסקה, במועד קבלת ההודעה[1]: (1) הנכס שנרכש בעסקה לא סופק אף שחלף מועד ההספקה שעליו הוסכם בין הלקוח לבין הספק, ואם מועד ההספקה נאמור טרם חלף- הספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה; (2) הלקוח ביטל את העסקה.**"

4. ברם, כפי שיפורט להלן, המשיבה, כעניין שבמדיניות, **מפרה ברגל גסה** את חובותיה הקבועות בהוראות חוק כרטיסי חיוב, **מטעה** את לקוחותיה הפונים אליה בבקשה להפסיק ולחייבם בגין עסקה אשר התקיימו לגביה הנסיבות המתוארות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, וממשיכה לחייבם בניגוד להוראות החוק ותוך הפרת חובותיה, ובכך גורמת ללקוחות אלו לנזקים כספיים בהיקפים מצטברים של **עשרות מיליוני שקלים**.

5. בפתח הדברים יצויין למען הגילוי הנאות כי המבקש הינו אחיו של אחד החי"מ, עורך דין ומנהל אדמיניסטרטיבי במשרד שבבעלות עו"ד רענן בשן.

העובדות

6. ביום 22.11.17 רכש המבקש מאת ספק המתקרא "הקש על ה-6", שירות אחריות למוצרי חשמל ביתיים, למשך 18 חודשים (להלן: "**הספק**", "**השירות**" ו-"**העסקה**" בהתאמה).

7. את התמורה בגין העסקה שילם המבקש באמצעות כרטיס האשראי שלו, אשר הונפק על ידי המשיבה. בין הצדדים סוכם כי התמורה עבור כל חודש שירות תעמוד על 92 ₪, ובסך הכל 1,656 ₪, בגין 18 חודשי שירות. לפי המוסכם התמורה הייתה אמורה להגבות מהמבקש ב-18 תשלומים (כל תשלום עבור חודש שירות). העתק מסמכי העסקה כפי ששלח הספק למבקש מצורפים **כנספח 1**.

[1] ההדגשות בבקשה זו אינן במקור

8. ביום 24.12.17, בוטלה העסקה בהסכמה בין המבקש לבין הספק[2]. בהמשך הודיע הספק למבקש כי בתוך כ-14 ימי עסקים הוא יזוכה בגין הסכומים שכבר נגבו ממנו במסגרת העסקה למעט החיוב בגין התשלום הראשון[3], וכן כי לא יחוייב בתשלומים נוספים.

9. ברי כי לאור הביטול המוסכם של העסקה, השירות אשר התחייב הספק לספק למבקש לאחר מועד הביטול, לא סופק ולא עתיד היה להיות מסופק.

10. ביום 18.1.18, משחלף הזמן והזיכוי שהבטיח הספק טרם בוצע, פנה המבקש אל שירות הלקוחות של המשיבה ופרט את העובדות הרלוונטיות, לרבות העובדה כי העסקה בוטלה בהסכמה עם הספק.

11. נציג המשיבה אמר כי לא הגיעה כל הוראת זיכוי ו/או ביטול מצד הספק ולפיכך, כך טען, אינו יכול לעשות דבר בעניין, וזאת למרות שמדברי המבקש עלה באופן חד משמעי כי השירות שנרכש בעסקה לא יסופק לאור ביטול העסקה בהסכמה עם הספק.

12. בשלב זה הציע המבקש לצרף לשיחה את הספק. נציגת הספק הודתה באוזני נציג המשיבה במהלך השיחה כי העסקה בוטלה ומעבר לכך היא אף הבהירה כי נשלחו 2 הודעות ביטול מטעם הספק לחברת הסליקה של הספק בעניינו של המבקש. העתק תמליל השיחה מיום 18.1.18 מצורף **כנספח 2** ותקליטור ועליו הקלטתה, מצורפים **כנספח 3**.

13. והנה, **במקום לגלות למבקש** כי על פי הוראת סעיף 10(א) לחוק כרטיסי החיוב, עליו להודיע למשיבה בכתב על ביטול העסקה ואי קבלת השירות, ואזי תהיה חייבת המשיבה להפסיק לחייבו בשל אותה עסקה, מיד במועד קבלת ההודעה, **הטעה נציג המשיבה את המבקש** וטען כי ללא קבלת הודעת ביטול בכתב מאת הספק, ידי המשיבה כבולות.

14. המבקש, אשר למרות היותו משפטן, סמך מטבע הדברים על דברי נציג המשיבה, המתין לקבלת הודעת הביטול מאת הספק אצל המשיבה. כשהודעה זו בוששה להגיע, נאלץ המבקש לבזבז זמן רב בנסיון ליצור קשר עם הספק. כאשר הצלית המבקש ליצור סוף סוף קשר עם הספק, טענה נציגתו כי הודעת הביטול והזיכוי נשלחה פעם נוספת. שוב נאלץ המבקש לבזבז את זמנו בניסיון ליצור קשר עם המשיבה, ברם זו טענה כי לא התקבלה אצלה הודעת ביטול ו/או זיכוי מאת הספק.

15. פעם נוספת נאלץ המבקש לבזבז זמן רב בנסיון ליצור קשר עם הספק. כאשר הצליח ליצור סוף סוף קשר עם משרדי הספק, הבהירה נציגת הספק כי נשלחה הודעת ביטול וזיכוי נוספת לחברת הסליקה של הספק. שוב נאלץ המבקש לפנות אל המשיבה אשר שוב טענה כי גם הודעת הביטול והזיכוי השלישית אשר הספק שלח לטענתו לחברת הסליקה שלו, לא התקבלה אצלה.

16. המבקש בקש מנציגת המשיבה כי במקום לטרטר אותו כלקוח ולשלוח אותו להתמודד עם הספק לבדו, תדאג לפעול להפסקת חמשך החיובים בגין העסקה שבוטלה: "**אני ביטלתי את העסקה לפני**

---

[2] בהערת אגב ולמעלה מן הצורך יצויין כי העסקה בוטלה בהסכמת הספק לאחר שהתברר כי פרטי העסקה שונים באופן מהותי מהתנאים אשר הובטחו למבקש טלפונית ועל בסיסם התקשר בעסקה. המבקש אף שלח לספק הודעת ביטול בשל חוסר ההתאמה, אך הספק טען כי לא קיבל אותה ולכן לא הסכים לזכות את המבקש בגין התשלום הראשון שנגבה ממנו.

[3] כן יצויין בהערת אגב ולמעלה מן הצורך כי הספק לא היה רשאי, בנסיבות חעניין, לגבות אף את התשלום הראשון, אולם במטרה להקטין את נזקיו הסכים המבקש לכך כי בשלב ראשון יקבל זיכוי בגין התשלומים בהם חוייב למעט התשלום הראשון וכן כי יופסקו חיובים עתידיים, אך זאת מבלי לוותר על זכותו לדרוש בהמשך גם את השבת התשלום הראשון.

כמעט חודשיים, אני לא יודע מכנית מה הבעיות שלכם עם שלהם עם ישראכרט או שלכם מול ישראכרט... אני זה לא מעניין אותי בתור לקוח הדבר הזה... אני רוצה ביטול של העסקה הזאת, מבחינתי דרככם באופן חד צדדי... זה לא משנה לי איך כמה ולמה, ים אישור מהלקוח אם אתם רוצים תעלו אותו על הקו..."

17. ברם במקום למלא אחר חובתה ולהבהיר למבקש כי כל שעליו לעשות במצב זה הוא לשלוח לה הודעה בכתב בדבר ביטול העסקה ואי אספקת השירות כדי שיהיה על המשיבה להפסיק לחייבו בחיובים נוספים בגין העסקה, **שוב** הטעתה נציגת המשיבה את המבקש וטענה, למרות שהובהר לה כי העסקה בוטלה בהסכמה בין המבקש לבין בית העסק, כי אין בידי המשיבה לעשות דבר להפסקת החיובים וכי יש לחכות להודעת הביטול וזיכוי מאת הספק. העתק תמליל השיחה מיום 23.1.18 מצורף **כנספח 4**, והקלטת השיחה נמצאת על גבי התקליטור אשר צורף כנספח 3.

18. כל אותו זמן המשיך המבקש להיות מחוייב בתשלומים נוספים בגין העסקה שבוטלה, בסך 92 ₪ כל אחד.

19. המבקש אשר הבין כי התנהלות המשיבה וטענות נציגיה, אינן סבירות, בדק את הוראות החוק וגילה כי הוא הוטעה על ידי המשיבה וכי לא רק שזו הייתה רשאית להפסיק את חיובו בתשלומים נוספים בגין העסקה, היא הייתה **חייבת** לעשות כן, בכפוף לקבלת הודעה בכתב ממנו בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב.

20. על כן, ולמרות שכבר הודיע למשיבה על ביטול העסקה והפסקת השירות, שלח המבקש אל המשיבה ביום 28.1.18, הודעה **בכתב**, על כך כי ביטל את העסקה בהסכמה עם הספק, וכי השירות שרכש בעסקה לא יסופק לו (להלן: "**הודעת המבקש בהתאם לסעיף 10(א)**"). העתק ההודעה מיום 28.1.18 מצורף **כנספח 5**.

21. לאחר משלוח הודעת המבקש בהתאם לסעיף 10(א), יצר עמו קשר נציג בכיר של המשיבה, **מנהל מקצועי** בתפקידו. גם כאשר המבקש הבהיר למנהל המקצועי כי על המשיבה מוטלת חובה על פי הדין להענות לפנייתו, הנציג עמד על כך כי בהתאם להוראות החוק המשיבה אינה רשאית לפעול בעניינו וגם הוא שלח את המבקש לחתמודד בעצמו עם הספק או לחלופין לפנות לרשות להגנת הצרכן.

22. המנהל המקצועי הלה טען כי המשיבה אינה יכולה לעשות דבר בעניין (לפעול לזיכוי המבקש ו/או לדאוג לביטול החיובים העתידיים), מבלי לקבל הודעה כתובה מאת הספק, וזאת לטענתו, לאור הוראות חוק אותו כינה- "חוק ביטול עסקה": "**אבל אני אסביר לך משהו באמת שלא תבין לא נכון אני מת לבטל לך את העסקה אני לא מסוגל אסור לי ים חוק במדינה... גם עם המסמך הזה (הודעת המבקש בהתאם לסעיף 10(א), ל.נ.ק) אין לנו יותר מידי מה לעשות**". העתק תמליל השיחה מצורף **כנספח 6**, והקלטת השיחה נמצאת על גבי התקליטור אשר צורף כנספח 3.

23. התנהלותה המעוולת של המשיבה, נסיונה להטעות את המבקש ולהציג בפניו מצג כאילו על פי הוראות החוק אין היא רשאית למנוע את המשך החיובים, בעוד שכאמור לא רק שהיא רשאית לעשות כן, אלא שהיא אף **מחוייבת** לעשות כן בנסיבות העניין, והעובדה כי זו השאירה אותו

להתמודד לבדו אל מול הספק חרף חובתה להגן עליו ולמנוע את המשך החיובים, גרמו כמובן למבקש לא רק לנזקים ממוניים אלא גם לכעס רב, לבזבוז זמן, לחוסר נוחות של ממש, לתסכול ולעוגמת נפש גדולה.

24. מהמצורף עולה כמובן כי המשיבה כעניין שבמדיניות ובאופן שיטתי, מפרה את הוראות החוק ואת חובותיה החוזיות כמו גם חובות זהירות, נאמנות ותום לב שיש לה כלפי לקוחותיה, ובכך גורמת להם לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים של ממש, וכי הדרך הטובה והראוייה ביותר לתקן את העוול אשר נגרם ללקוחות המשיבה, ולמנוע גרימת עוול ללקוחות נוספים בעתיד הינה קיומו של הליך ייצוגי כנגד המשיבה בעניין.

<u>הדין וההלכה</u>

25. כאמור, הוראת סעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב קובעת כי אם הודיע לקוח למנפיק, בכתב, לגבי עסקה שנעשתה בינו לבין ספק באמצעות כרטיס אשראי, כי הנכס שנרכש בעסקה לא סופק על אף שחלף מועד ההספקה או שהספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוג הנכס שנרכש בעסקה והלקוח בטל את העסקה, חובה על המנפיק להפסיק לחייב את הלקוח בשל אותה עסקה, כבר <u>במועד קבלת ההודעה</u>.

26. בהגדרות המפורטות בסעיף 1 לחוק כרטיסי החיוב מוגדר נכס כ: "**מקרקעין, מיטלטלין, כסף, <u>שירותים</u> או זכויות;**"

27. הדברים הובהרו בע"א (מחוזי-חי) 585/08 <u>כרטיסי אשראי לישראל בע"מ נ. קריינסקי</u> (מאגרי נבו): "**כבול שמדובר בתשלומים עתידיים שטרם בוצעו על ידי המנפיק בעת קבלת הודעת הלקוח, לא יכולה ולא צריכה להיות מחלוקת שעם מתן ההודעה על ידי הלקוח למנפיק, כי לא קיבל את הממכר או השירות ובימל את העסקה, על המנפיק להפסיק מלחייב את הלקוח בגינה.**"

28. בית המשפט הוסיף והבהיר באותו עניין כי: "**דרך פעולה כזו לא תפגע בספק, שהרי אין חבות למנפיק הבאה במקום הלקוח. אין כאן פעולה של המחאת חיוב והספק יוכל לחזור ולתבוע את החוב, ככול שזה מגיע לו על אף הפרתו את החוזה, מהלקוח עצמו... אל המנפיק יש להתייחס כאל 'קופה' בה הפקיד הלקוח התחייבות או כספים לשלם, עם זכות לחזור ולהורות לקופאי, לעצור ביצוע התשלומים, כול עוד אלה לא נמסרו לספק ובהנחה שחל שיבוש ממשי בעיסקה עצמה... החוק, על אף ההגנה המצומצמת לכאורה הניתנת מכוחו ללקוח, <u>יש לפרשו בחוק הבא להגן עליו כצרכן. החברה המודרנית היא חברה צרכנית וקיים צורך להגן על הצרכן, במיוחד באשר יחסי הכוחות הכלכליים אינם בהכרח לטובתו</u>;**"

29. **<u>הנה כי כן- על פי הוראות חוק כרטיסי חיוב, הלקוח אינו צריך להציג ראיות כלשהן בפני המנפיק. די בהעלאת הטענה כי נתקיימו הנסיבות הממורטות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, כדי להקים את חובת המנפיק לחדול מחיוב הלקוח בגין העסקה.</u>**

30. בסעיף 10 (ג) לחוק כרטיסי חיוב נקבע כי: "**אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי לגרוע מזכותו של המנפיק לחזור ולחייב את הלקוח בשל אותה עסקה, אם נוכח שהנכס שנרכש באותה עסקה סופק**

ללקוח במועד ההספקה שסוכם, שהספק לא הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה, או שהלקוח לא ביטל את העסקה; המנפיק ימסור ללקוח הודעה המפרטת את הנימוקים לחיוב, לפחות חמישה עשר ימים לפני החיוב בפועל, וימסור ללקוח, לפי דרישתו, עותקי מסמכים שבידו לענין זה."

31. תנה כי כן, רק אם יובאו בפני המנפיק, בעניינו המשיבה, ראיות לכך כי טענות הלקוח אינן נכונות, היינו לא התקיימו התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, אזי יהיה רשאי המנפיק לשוב ולחייב את הלקוח בגין העסקה, וגם זאת רק לאחר ששלח ללקוח הודעה המפרטת את הנימוקים לחיוב מתדש, לפחות 15 ימים עובר לחיוב בפועל, ומסר ללקוח לפי דרישה, מסמכים שבידיו לעניין זה.

32. ראוי להביא בהקשר לענייננו את דברי בית המשפט בת. א. (שלום-חי') 12294-09-15 <u>קדם נ. חברת אשראי ויזה כ.א.ל בע"מ</u> (מאגרי נבו): **"החוק על <u>סע' 10</u> שבו נועד לקבוע משטר ברור ופשוט ככל הניתן לשם ביטול עסקאות אשראי... נראה שביטול מוסכם, היינו כזה עליו לא חלוקים לא הלקוח ולא הספק, אינו נכנס למתחם אי הוודאות שביקש המחוקק למנוע. ביטול כזה אינו מקים מחלוקות מעונות בירור ביחס לפגמים בכריתה, או ביחס לכישלון תמורה חלקי. אכן כשיטת התובעת, אם נכונים הן הלקוח והן הספק לביטול העסקה, מה לו למנפיק כי ילין, ואיזה חוסר וודאות נגרם כאן?... הסיטואציה של ביטול מוסכם, אכן אינה אמורה לכאורה לגרור המנפיק להכרעה כלום עומדת ללקוח מול הספק זכות הביטול בשל פגמים בכריתה, או כשלון תמורה חלקי כגון שירות לקוי או מוצר פגום או כזה שלא עמד בדיוק על כל שהוזמן... מקרה של ביטול מוסכם בין המנפיק לספק, יכול להיכנס לגדר המקרים המזכים את הלקוח מול המנפיק בעצירת חיוביו, בהינתן יתר תנאי <u>סע' 10</u>: שניתנה על ידי הלקוח הודעה בכתב למנפיק אודות הביטול, שניתנה אסמכתא למנפיק כי מדובר על ביטול מוסכם... <u>הרי מאידך הנחת המחוקק הגלומה בסע' 10(ג) לחוק הנה שחברות האשראי יכולות לערוך בירורים עובדתיים מסוימים, פוסט הוק, וכך להביא לחיוב מחודש של הלקוח, באשר הבירור המחיש לחברת האשראי שהנכס כן סופק ללקוח</u>... סוף דבר: אני מקבל התביעה ומורה לנתבעות להשיב לתובעת את כל התשלומים החודשיים בעסקת האשראי בהם חויבה התובעת לאחר שפנתה אל הנתבעות ביוני 2015 (כל נתבעת תשיב התשלומים שחויבו באמצעות הכרטיס שהנפיקה). בנוסף ובהתאמה, אני מורה לכל אחת מן הנתבעות לבטל המשך חיוביה החודשיים של התובעת בעסקה נשוא התביעה."**

33. כן יפים לענייננו דברי בית המשפט בה.פ. (שלום-אשד') 40069-02-15 <u>זילבר נ. ישראכרט בע"מ</u> (מאגרי נבו): **"בהסכמת בית העסק והלקוח בוטלו מרכיבים מסוימים בעסקה המקורית ועל כן, קיימת תשתית ראייתית מספקת לצורך שלב זה של הדיון, לפיה חלק מסוים קונקרטי מן המרכיבים שנכללו בעסקה המקורית, לא סופק. לפיכך, יש לראות זאת כמקרה העונה על התנאי הקבוע <u>בסעיף 10(א)</u> <u>לחוק כרטיסי חיוב</u> לפיו הנכס שנרכש בעסקה, לא סופק. מובן, כי ביטול העסקה במקרה זה חל רק לגבי אותם מרכיבים בעסקה אשר לא סופקו, ואף הוסכם על ביטול אספקתם... <u>סעיף 10(א)(1)</u> <u>לחוק כרטיסי חיוב</u>, הכולל את התנאי להפסקת תשלום בגין אי אספקת המוצר, קובע תנאי לפיו 'הנכס שנרכש בעסקה לא סופק...'. החוק אינו קובע כי העדר האספקה חייב לנבוע**

מהפרה מצד בית העסק. די בכך שהמוצר לא סופק (ולא ועשה כל ניסיון או רצון מצד בית העסק לספק אותו), על מנת להעמיד ללקוח הזכות לביטול העסקה... במצב דברים זה, <u>באשר העסקה בוטלה והמוצרים נשוא העסקה לא סופקו, יש להכיר בהוראת הביטול שנמסרה על ידי המבקש למשיבה 1</u>. קבלת עמדת המשיבה 3 ביחס לפרשנות התנאים הנדרשים מלקוח בביטול עסקה בכרטיס אשראי משמעותה, כי לקוח לא יהיה רשאי לבטל עסקה (גם אם ניתנת הסכמת בית העסק) ובהמשך לכך, יהיה נאלץ לשלם עבור מוצר שהוא אינו מקבל."

34. הנה כי כן, מהמצורף עולה כי על פי הוראות חוק כרטיסי חיוב הפסקה מיידית של המשך החיוב הינה ברירת המחדל. הלקוח אף אינו צריך להוכיח טענותיו. על המנפיק להניח כי טענות הלקוח הינן נכונות. רק אם הוצגו בפני המנפיק ראיות לכך כי טענות הלקוח אינן נכונות, יהיה רשאי המנפיק לחדש את החיוב, וגם זאת רק לאחר שניתנה ללקוח הזדמנות להגיב לטענות ולראיות הנטענות לכך כי התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב לא התקיימו.

35. יפים בהקשר זה דברי בית המשפט בת.א. (שלום-ת"א) 28518/00 <u>בסנצ'יק נ. אלמ"ג ארגון למען גברים בע"מ</u> (מאגרי נבו): **"הנטל הוא על הנתבעת 3 להיווכח שהשירות המוסכם סופק לצורך חידוש התשלומים."**

36. ראוי להדגיש כי בהפסקת החיובים בהתאם להוראות סעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב המנפיק אינו נוטל על עצמו סיכון כלשהו. החוק מגן על המנפיק אשר הגן על זכויות הלקוח ועל כן נקבע בין השאר בסעיף 10 (א1) לחוק כרטיסי חיוב: **"המנפיק לא יהיה אחראי לנזק אם פעל בתום לב ובלא התרשלות על פי הודעת הלקוח כאמור בסעיף קטן (א)"**.

<u>הצדדים והגדרת חברי קבוצת הנפגעים</u>

37. <u>המשיבה</u>- כאמור לעיל המשיבה הנה חברת אשראי ישראלית, אחת מתוך שלוש. בין השאר מנפיקה המשיבה כרטיסי אשראי, ומפעילה חיובים של 2.5 מיליון כרטיסים. לא יכולה להיות מחלוקת כמובן כי המשיבה מהווה "עוסק", כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (להלן: **"חוק הגנת הצרכן"**).

38. <u>המבקש</u>- הינו לקוח של המשיבה, האוחז בכרטיס אשראי אשר זו הנפיקה עבורו.

39. <u>חברי קבוצת הנפגעים</u>- כל לקוח של המשיבה, יחיד ו/או תאגיד ו/או ישות משפטית אחרת אשר בטל עסקה שערך עם ספק באמצעות כרטיס אשראי שהמשיבה הנפיקה, ואשר הנכס ו/או השרות שנרכש בעסקה, לא סופק, על אף שחלף מועד החספקה עליו סוכם ו/או אשר הספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה ו/או שירותים מסוג השירות שנרכש בעסקה ואשר הודיע למשיבה בכתב או בעל פה על ביטול העסקה (להלן: **"הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986"**), והמשיבה לא הפסיקה לחייבו בגין אותה עסקה במועד קבלת ההודעה, וזאת במשך 7 השנים אשר קדמו להגשת בקשת אישור זו, ועד למועד אישורה.

40. **<u>בקרב חברי קבוצת הנפגעים ישנה תת קבוצה</u>** של נפגעים אשר נגבו מהם כספים לאחר מתן הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב התשמ"ו-1986, אולם בסופו של דבר הושבו להם בדרך כזו או אחרת אותם כספים במלואם, להלן: "**תת קבוצה 1**".

<u>הערכת גודל הקבוצה, גודל הנזק והיקפו</u>

41. כידוע, התובע המייצג אינו נדרש (ואף אינו יכול לרוב), להראות בשלב הגשת הבקשה מהו ההיקף המדוייק של הנפגעים ו/או הנזק שנגרם להם ו/או את סכומי ההשבה והפיצוי המגיעים להם.

42. כל שנדרש התובע המייצג בשלב הדיון בבקשת האישור הוא להביא ראשית ראייה לכך כי מדובר בקבוצה גדולה דיה ההופכת את הדיון בתובענה כייצוגית לדרך ההוגנת והיעילה. גודל הנזק וגודל הקבוצה אמורים להתברר בשלב הדיון בתובענה עצמה: "**השאלה כמה מחברי הקבוצה הסתמכו על המצג המטעה תוכל להתברר בתובענה עצמה. לכן קובע ס' 4(א)(1) ל<u>חוק תובענות ייצוגיות</u>, כי 'די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק', כאשר ס'20 לחוק מסמיך את בית המשפט לקבוע את דרכי הוכחת הנזק והוכאות לסעד**" (ת.א. (ת"א) 2150/07 <u>פרנקל נ. הנקל סוד בע"מ</u> (מאגרי נבו), "**בשלב זה של אישור התובענה כייצוגית אינני נדרש לקבוע מהו גובהו המדויק של הנזק שנגרם למבקשת, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, וכיצד יש לחשבו. די בכך שהמבקש הוכיח לכאורה כי נגרם לו נזק בר-פיצוי**" (בש"א (ת"א) 24655/06 <u>פרחן נ. מולטילוק בע"מ</u>, מאגרי נבו).

43. הנתונים הרלוונטיים למציאת היקף הנפגעים והנזק, היינו מספר הלקוחות אשר פנו אל המשיבה בשל התקיימות התנאים הנדרשים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, אולם המשיבה לא חדלה לחייבם בגין העסקה שבוטלה במועד קבלת ההודעה, וכן סכומי החיוב בהם חוייבו אותם לקוחות לאחר הפנייה למשיבה, נמצאים כמובן בידי האתרונה.

44. עם אישור התובענה כתובענה ייצוגית, ינקוט המבקש בהליכים המקדמיים הנדרשים האפשריים על פי דין כדי לקבל את הנתונים הנדרשים מהמשיבה לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב נזקיהם.

45. למען הזהירות יצויין כי גם אם לא ניתן יהיה לאתר את חברי קבוצת הנפגעים ו/או את נזקיהם, באמצעות הנתונים הנמצאים בידי המשיבה (מה שאינו סביר), לא יהיה בכך כדי למנוע את הדיון בתובענה בהליך ייצוגי, שהרי כידוע, קיומה של האפשרות לאתר את כל חברי הקבוצה ו/או את נזקיהם המדוייקים, אינו תנאי לאישור הבקשה. די בכך כי ניתן לאמוד את גודל הקבוצה והנזק באמצעים שונים לרבות סקר צרכני, בדיקות מדגמיות, והסתמכות על חזקות שונות (ראה ע"א 10085/08 <u>תנובה-מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בע"מ נ. עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל</u> (מאגרי נבו), ת"צ (ת"א) 6511-07-11 <u>רז נ. קורלתל בע"מ</u> (מאגרי נבו)) וכן עניין פרחן הנ"ל).

46. בענייננו ניתן למשל לבדוק באופן מדגמי את פניות לקוחות המשיבה אליה, במקרה של ביטול עסקה בנסיבות המנויות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, ולמצוא מהו שיעור המקרים בהם לא מילאה המשיבה את חובתה ולא הפסיקה לחייב את הלקוח שפנה. כן ניתן לבדוק באופן מדגמי את הפניות ולחשב את ממוצע הסכומים בהם המשיכה המשיבה לחייב את אותם לקוחות, בניגוד לדין ותוך הפרת חובותיה. כך גם ניתן לאתר באופן מדגמי מה שיעור הלקוחות אשר בסופו של דבר קבלו השבה

של מלוא החיובים שנגבו מהם לאחר מתן הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב. כן ניתן לבדוק באופן מדגמי מה שיעור ההודעות בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב אשר התברר בסופו של דבר כי נשלחו למרות שהנכס או השירות שנרכשו בעסקה סופקו ללקוח במועד ההספקה שסוכם או שהספק לא הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוג הנכס או השירות שנרכש בעסקה, או שהלקוח לא ביטל את העסקה.

47. ועתה, לאחר שהובהר האמור, נפנה להערכת היקף הנפגעים וגובה הנזק, בהתאם לנתונים שניתן לאתר בשלב זה, ולהערכות הנגזרות מהתיגיון ומנסיון החיים.

48. בשנת 2014, הסתכמו הקניות של ישראלים האוחזים בכרטיסי אשראי בסכום של 242 מיליארד ₪, ב-2015 היקף הרכישות עלה על 250 מיליארד ₪ וב-2016 היקף הרכישות עלה על 260 מיליארד ₪. 28% מעסקאות האשראי מבוצעות דרך המשיבה[4].

49. בשנת 2010 בוצעו כ- 647,000,000 עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי[5]. אם נתעלם מגורם הצמיחה, ונניח כי זה היה מספר העסקאות השנתי גם בשנים שלאחר מכן, אזי יש להניח כי מספר העסקאות בשנה, אשר בוצע באמצעות כרטיסי אשראי שהנפיקה המשיבה, עומד על 181,160,000 עסקאות. במשך 7 שנים מדובר בכ-1,268,120,000 עסקאות.

50. אם נניח למען הזהירות כי רק באחת מתוך 5,000 עסקאות אשר נערכו בתקופה הרלוונטית באמצעות כרטיסי אשראי של המשיבה, הודיע לה לקוח כי עסקה שערך עם ספק באמצעות כרטיס אשראי שהיא הנפיקה, בוטלה על ידו וכי הנכס ו/או השרות שנרכש בעסקה, לא סופק, על אף שחלף מועד ההספקה עליו סוכם ו/או כי הספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה ו/או שירותים מסוג השירות שנרכש בעסקה, והמשיבה לא הפסיקה לחייבו בגין אותה עסקה, למרות שהיה עליה לעשות כן, גם לאחר שהתבררו העובדות לאשורן, מדובר ב-253,624 עסקאות במהלך התקופה הרלוונטית.

51. אם נניח בהערכה זהירה ביותר כי סכומי החיוב שנגבו מלקוח לאחר שנתן למשיבה הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב (להלן: "**החיובים האסורים**"), הסתכמו בממוצע בסכום של 200 ₪, הרי שהסכום הכולל של החיובים האסורים עומד על כ- 50,724,800 ₪.

52. אם נניח באופן המיטיב עם המשיבה כי שיעור חברי תת הקבוצה הראשונה מכלל חברי קבוצת הנפגעים עומד על כ-20% מחברי קבוצת הנפגעים, להם הושבו בסופו של דבר מלוא החיובים האסורים אשר נגבו מהם לאחר שנאלצו לפנות אל הספק או עמדו על זכויותיהם אל מול המשיבה, ניתן להניח כי סכום הנזק הממוני שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים בגין החיובים האסורים עומד על כ-**40,579,840** ₪.

---

[4] ר' https://www.hon.co.il/%D7%9B%D7%A8%D7%98%D7%99%D7%A1%D7%99-%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99-%D7%9B%D7%9C-%D7%9E%D7%94-%D7%A9%D7%A6%D7%A8%D7%99%D7%9A-%D7%9C%D7%93%D7%A2%D7%AA/ כן ר' https://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-4659298,00.html

[5] ר' http://www.bdicode.co.il/CodeFiles/Articles/P56_heb%202011.pdf

53. כמפורט לעיל, התנהלות המשיבה מושא התובענה, גורמת ללקוחותיה גם לכעס רב, לתסכול, לחוסר נוחות, לבזבוז זמן ולעוגמת נפש של ממש, אשר להערכת המבקש עומדת על כ-100 ₪ לנפגע בעסקה, ובסך הכל מדובר בנזק בלתי ממוני המסתכם ב-**25,362,400** ₪, וזאת כאמור בהערכה זהירה.

54. מהמצורף עולה אם כן כי בהערכה זהירה ושמרנית מסתכם הנזק הממוני והבלתי ממוני שגרמה המשיבה לחברי קבוצת הנפגעים בכ-**65,942,240** ₪.

עילות התובענה

הפרת חובה חקוקה

55. כאמור לעיל, סעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב קובע כי אם לקוח הודיע למנפיק, בכתב, לגבי עסקה שנעשתה בינו לבין ספק באמצעות כרטיס אשראי, כי הנכס או השירות שנרכשו בעסקה לא סופקו אף שחלף מועד ההספקה או שהספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים או שירות מסוג הנכס או השירות שנרכשו בעסקה והלקוח בטל את העסקה, **חייב המנפיק** להפסיק לחייב את הלקוח בשל אותה עסקה, כבר במועד קבלת ההודעה.

56. סעיף 63 (א) לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "**פקודת הנזיקין**") קובע 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 גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או ממבעו 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**"

57. סעיף 63 (ב) לפקודת הנזיקין קובע כי: "**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**".

58. כידוע: "**ההנחה היא, כי בהיעדר שיקולים מיוחדים 'כל חובה שהוטלה מכוח חיקוק במישרין או בעקיפין... נועדה לטובתו או להגנתו של הנפגע מהפרתה והוא זכאי עקרונית לסעד הנזיקי' (י' אנגלרד, 'תרומת הפסיקה להתפתחויות בדיני נזיקין דימויה העצמי ומציאות' עיוני משפט יא (תשמ"ו-מ"ז) 67, 88)**"[6].

59. כעולה מהמצורף, המשיבה במעלליה המפורטים לעיל, מפרה בחוסר תום לב ובאופן שיטתי את חובותיה על פי סעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב כמפורט לעיל, ואינה מפסיקה את חיוב הלקוח בגין

[6] ע"א 2351/90 לסלאו נ. נאמל (מאגרי נבו).

העסקה שבוטלה בנסיבות המפורטות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב כבר במועד קבלת הודעת הלקוח.

60. הוראות חוק אילו נועדו באופן ברור לטובת המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים והפרתן גרמה למבקש וליתר חברי קבוצת הנפגעים לאותם נזקים ממוניים ובלתי ממוניים אשר הן נועדו למנוע כמפורט לעיל.

<u>הפרת חובות חוזיות</u>

61. לא יכולה להיות מחלוקת כי בין המשיבה לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, מתקיים קשר חוזי.

62. גם אם בהסכם ההתקשרות בין המשיבה לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, לא נקבע באופן מפורש כי על המשיבה לפעול בהתאם להוראות הדין בכלל ועל פי הוראת סעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב, ברי כי מדובר בחיוב מכללא, הנכלל בתנאי ההתקשרות בין המשיבה ללקוחותיה, כי זו תפעל על פי הוראות הדין המסדירות את פעילותה ובין השאר את חובותיה כלפי לקוחותיה, אשר נועדו להגן על זכויותיהם. כן ברי כי אי קיום חיוביה של המשיבה בהתאם לסעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב, מהווה הפרה מצדה של ההתקשרות בינה לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים.

63. יפים לענייננו בהקשר זה הדברים שנקבעו בבש"א (ת"א) 14184/07 ת.א. (ת"א) 2057-07 <u>פרי נ. שערי דלק פתוח וניהול-שותפות רשומה</u> (מאגרי נבו): **"יש לראות את הוראות הצו וחוק הפיקוח כמוכללות אל תוך חוזה המכר שבין הלקוח ותחנת הדלק. החוזה יפורש בדרך שאינה מנוגדת לחוק ואינה כוללת תשלום שהחוק אוסר לגבותו".**

64. בדומה הובהר בת.צ. (מרכז) 552-07-14 <u>קרבקי נ. הוט- מערכות תקשורת בע"מ</u> (מאגרי נבו): **"לכאורה, הפרת הרשיון והפרת הדין מביאה גם למסקנה בדבר הפרת החוזה בין הצדדים, שכולל מכללא התניה בדבר קיום הדין כלפי הצרכן, וקיום החוזה בתום לב מצד הוט ודאי כוללת גם קיום ההוראות בדין הממיבות עם הצרכן."**

65. זאת ועוד, כידוע: **"...הוראת סעיף 39 <u>לחוק החוזים</u> היא הוראה 'מלכותית' דבת פנים. <u>יש שהיא מטילה חובות שזכרן לא בא במפורש בחוזה</u> שבין הצדדים..."** (בג"צ 58/90 <u>שירותי תחבורה ציבוריים באר-שבע נ. בית הדין הארצי לעבודה בירושלים</u> (מאגרי נבו)).

66. לא יכולה להיות מחלוקת כי חובתה החוזית של המשיבה לפעול בהתאם להוראות החוק החלות עליה ואשר נועדו לשמור על האינטרסים של לקוחותיה, אף קמה מכח הוראת סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג-1973 (להלן: **"חוק החוזים"**).

67. הנה כי כן, המשיבה מפרה את חיוביה על פי דין הנכללים כאמור לפחות מכללא ומכח חובת תום הלב בהתקשרות בינה לבין לקוחותיה חברי קבוצת הנפגעים, וגורמת להם בכך לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים כמפורט לעיל.

<u>הטעייה, אי גילוי והפרת חובות תום לב וההגינות</u>

68. כעולה מהמפורט לעיל, במעשיה ובמחדליה המפורטים לעיל, המשיבה מטעה את לקוחותיה, מפרה את חובות ההגינות ותום הלב שלה כלפיהם, ובכך גורמת להם לנזקים הממוניים והבלתי ממוניים המפורטים לעיל.

69. לא יכולה להיות מחלוקת כי חובות תום הלב וההגינות שחבה המשיבה כלפי לקוחותיה, כמו גם חובות הגילוי, **<u>הינן חובות מוגברות</u>** וזאת בין השאר מתוקף מהות השירות אותו מעניקה המשיבה ללקוחותיה, והגישה הנתונה לזו מכוחו, לחשבונות הבנק שלהם ולכספם ומידת האמון שרוכשים הלקוחות כלפיה, כחברת אשראי.

70. כעולה מהמפורט לעיל, כאשר פונה לקוח של המשיבה ומודיע כי ביטל עסקה שנעשתה בינו לבין ספק, באמצעות כרטיס אשראי שחנפיקה המשיבה, וזאת בהתקיים התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, **מסתירים** נציגיה של זו מהלקוחות הפונים, כי בהתאם להוראות החוק, די בכך שהלקוח יודיע בכתב למשיבה, כמנפיקה, כי התקיימו הנסיבות האמורות, כדי לחייבה לחדול מחיוב הלקוח בגין אותה עסקה, כבר <u>במועד קבלת ההודעה</u>. במקום זאת, כעניין שבמדיניות, **מטעים** נציגי המשיבה את הלקוחות הפונים אליה, וטוענים בפניהם כי אין בידי המשיבה לעשות דבר בעניין.

71. ברי כי המשיבה מכירה את הוראת סעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ואת חובותיה על פיו וניתן רק לשער כי זו אינה מעוניינת להתעמת עם הספקים, אשר כוחם ביחס ללקוחות המשיבה גדול בהרבה, והיא שולחת את לקוחותיה להתמודד לבדם עם הספקים, וזאת בניגוד להוראות החוק ולחובותיה.

72. כידוע, ההטעיה יכולה להתבצע הן במעשה והן במחדל: **"ההטעיה נוצרת באשר 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"** (רע"א 2837/98 <u>ארד נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת</u> (מאגרי נבו)).

73. לאור מעמדה של המשיבה וחובותיה כלפי לקוחותיה, כמפורט לעיל ולהלן, לא יכולה להיות מחלוקת כי לא רק שאסור לה להטעות את לקוחותיה ולטעון כאילו אינה יכולה לפעול להפסקת החיובים בהתקיים הנסיבות הקבועות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב מבלי לקבל הודעת ביטול בכתב מהספק, אלא שחובה עליה ליידע באופן אקטיבי את הלקוח הפונה אליה בנסיבות האמורות **ולגלות לו** כי משלוח הודעה בדבר התקיימותם של התנאים המפורטים בסעיף 10 (א) לחוק כרטיסי חיוב יחייבה להפסיק את חיוב הלקוח בשל אותה עסקה, כבר במועד קבלת ההודעה.

74. למען הזהירות בלבד ובמאמר מוסגר יובהר כי בענייננו לא יכולה להיות מחלוקת כי מתקיים קשר סיבתי בין ההטעייה שמטעה המשיבה את לקוחותיה במעשה ובמחדל לבין הנזקים הנגרמים להם, שהרי ברי כי לו זו לא הייתה מטעה את לקוחותיה **ומציגה בפניהם מצגי שווא מטעים** כאילו אין בידה לעשות דבר למרות התקיימותם של התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ומסתירה מהם את העובדה כי די במשלוח הודעה בכתב בדבר ביטול העסקה עם הספק בהתאם

לנסיבות המפורטות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, היו לקוחות אילו שולחים לה את ההודעה בכתב הנדרשת על פי הוראות החוק.

<u>הפרת חובות זהירות</u>

75. גם אם תראה המשיבה (מה שאינו סביר) כי לא הייתה מודעת לכך כי היא מפרה את חובותיה לרבות חובותיה החקוקות, חובותיה החוזיות וחובות תום הלב והנאמנות שלה כלפי לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, כמפורט לעיל, אין בכך כדי לרפא את העובדה כי זו הפרה את חובות הזהירות המוטלות עליה כלפי חברי קבוצת הנפגעים.

76. לא יכולה להיות מחלוקת כי במערכת היחסים בין המשיבה לבין חברי קבוצת הנפגעים כלקוחותיה, קמה לה חובת זהירות **מושגית** כלפיהם.

77. כן לא יכולה להיות מחלוקת, כי בנסיבות העניין, כפי שפורטו לעיל, קמה למשיבה גם חובת זהירות **קונקרטית** כלפי לקוח אשר הודיע לה על ביטול עסקה שנעשתה בינו לבין ספק באמצעות כרטיס אשראי שהנפיקה המשיבה, אם משום שהנכס או השירות שנרכש לא סופק על אף שחלף מועד ההספקה שעליו הוסכם ואם משום שהספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים או שירותים מסוג הנכס או השירות שנרכש בעסקה, **להפסיק את החיוב**. כן קמה למשיבה חובת זהירות **קונקרטית** כלפי לקוחותיה הפונים אליה בהודעה כאמור, ליידעם במועד הפנייה, כי על מנת להביא להפסקת החיוב עליהם ליתן לה הודעה בכתב בדבר ביטול העסקה ונסיבותיה, בהתאם להוראות סעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב.

78. כעולה מהמפורט לעיל, המשיבה התרשלה והפרה את חובות הזהירות המושגיות והקונקרטיות שלה כלפי הנפגעים ועשתה מעשים אשר עוסק סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות וכן לא עשתה מעשים אשר עוסק סביר ונבון, היה עושה באותן נסיבות ולא השתמשה במיומנות, ולא נקטה מידת זהירות, אשר עוסק סביר ונבון באותו תחום היה משתמש או נוקט באותן נסיבות, וגרמה להם לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים, כמפורט לעיל.

79. עוד ראוי לציין כי כפי שכבר נקבע בפרשת ע"א 704/71 <u>אגבריה נ. המאירי</u> (מאגרי נבו), כאשר מתקיימת בנסיבות העניין הפרת חובה חקוקה, כפי שמתקיימת בענייננו, מלמד הדבר על קיומה של התרשלות.

<u>התאמת התובענה להליך הייצוגי</u>

<u>התובענה נמנית על סוגי התביעות אותן ניתן על פי חוק להגיש בדרך של תובענה ייצוגית</u>

80. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית: "**נגד עוסק, כהגדרתו ב<u>חוק הגנת הצרכן</u>, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו**".

81. "עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן, כ"**מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק**". ברי כי הגדרה זו חלה על המשיבה אשר בין השאר נותנת שירות של הנפקת והפעלת כרטיסי אשראי עבור לקוחותיה, דרך עיסוק וכי המבקש ויתר חברי קבוצת הנפגעים הינם לקוחות של המשיבה, כך שאין ספק כי

התובענה מושא בקשה זו, נמנית על סוגי התובענות אותן ניתן להגיש על פי סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.

<u>הכרה בתובענה כייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין</u>

82. סעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות קובע 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.

83. הליך התביעה הייצוגית נועד כידוע לסייע באכיפת שלטון החוק וליצור גורם הרתעה כנגד גופים בעלי כיסים ויכולות עמוקים דוגמת המשיבה, מפני ניצול לרעה של כוחם הכלכלי העצום כלפי החלשים מהם: **"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 ואת חוסר הכדאיות הממונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים, בשל הנזקים הנגרמים כחוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדין לעוסק."**[7], **"במובן הרחב נועדה התובענה הייצוגית למנוע עשיית עושר ולא במשפט על-ידי גופים כלכליים רבי עוצמה וכוח, המרכזים בידם ייצור תעשיה ושירותים לצריכה המונית, על חשבון 'האדם הקטן' הנזקק לאותם גופים שאת מוצריהם או את שירותיהם הוא צורך. היא מהווה גם אמצעי לאכיפת החוק במישור האזרחי. 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"**[8].

84. כעולה מהאמור לעיל, ניתן להעריך כי חברי קבוצת הנפגעים מונה עשרות אלפי ואולי אף מאות אלפי נפגעים, ברם זהותם אינה ידועה בשלב זה, ואין אפשרות מעשית לאתרם ולצרפם למסגרת של תובענה רגילה.

85. בנסיבות אלו ברי כי הדרך המעשית והראויה לתיקון העוול אשר נגרם לחברי קבוצת הנפגעים הינה באמצעות אישור התובענה כייצוגית.

86. זאת ועוד, אם יוכרעו העילות המשותפות העומדות 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.

---

[7] ע"א 1977/97 <u>ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ</u> (מאגרי נבו)
[8] דנ"א 5712/01 <u>ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ</u> (מאגרי נבו)

87. **מנגד**, אי-הכרה בתובענה כייצוגית יביא לריבוי התדיינות בעניינים מושא התובענה, מה שיסב עלויות מיותרות למערכת המשפט, ייצור תוספת עומס על המערכת העמוסה ממילא, ועלול להביא למתן פסיקות שונות ואף סותרות.

88. ברי אם כן כי יהיה זה אך יעיל וראוי ללבן את השאלות המשותפות לחברי קבוצת הנפגעים עובדתית ומשפטית ולהכריע בהן, במסגרת הליך אחד, חלף ניהול הליכים נפרדים רבים שיעסקו באותן שאלות.

89. באישור תובענה זו כייצוגית יהיה כמובן כדי לתרום משמעותית להרתעת המשיבה, וגופים כלכליים גדולים דוגמתה, מלהמשיך לעוול ולפגוע בקהל לקוחותיה.

90. לעומת זאת, אי אישורה של התביעה כייצוגית, יביא לכך שהמשיבה לא תשא באחריות להתנהלותה המעוולת, ולא יהיה לה ולעוסקים אחרים דוגמתה, כל אינטרס או תמריץ לשנות התנהלות זו ולהמנע מהתנהלות דומה בעתיד.

91. למען הזהירות יצויין כי כאמור לעיל, הנתונים הרלוונטיים לאיתור חברי קבוצת הנפגעים נמצאים בידי המשיבה. וגם אם תראה המשיבה כי נתונים אלו או חלק מהם אינם נמצאים בידיה, ניתן כמפורט לעיל, לאתרם באמצעים סטטיסטיים וביצוע בדיקות מדגמיות.

92. מהמצורף עולה כי אישור הבקשה ודיון בתובענה המצורפת כתובענה ייצוגית יביא 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.**

<u>קיומה של עילת תביעה אישית למבקש</u>

93. כעולה מהמפורט לעיל, בשל התנהלותה המעוולת של המשיבה, והפרת חובותיה, ממשיך המבקש להיות מחוייב בגין העסקה שבוטלה, תרף כל פניותיו אל המשיבה. לאחר פנייתו הראשונה של המבקש אל המשיבה ביום 18.1.18, ועד למועד הגשת בקשת אישור זו, הוא חוייב ב-3 חיובים בסך 92 ₪ כל אחד ובסך הכל ב-276 ₪. אסמכתה בדבר חיוב המבקש בחיובים האסורים כאמור לעיל, מצורפת **כנספח 7**.

94. נזק זה צפוי לגדול כמובן ככל שהחיובים החודשיים יימשכו והמשיבה תמנע מקיום חובתה בדבר הפסקת החיובים.

95. כן נגרם למבקש נזק בלתי ממוני כתוצאה מרגשות שליליים של כעס רב, חוסר נוחות של ממש, תסכול ועוגמת נפש גדולה עוגמת נפש שעוררו בו מעשיה ומחדליה של המשיבה מושא בקשת אישור זו, המוערך על ידו בכ-100 ₪.

96. בסך הכל נגרם למבקש בגין מעשי ומחדלי המשיבה מושא בקשת אישור זו, וזאת עד למועד הגשת התובענה והבקשה, נזק ממוני ובלתי ממוני בסך של **376** ₪.

<u>התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה</u>

97. מהמפורט לעיל עולה כי התובענה מושא בקשת אישור זו, מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות למבקש ולחברי קבוצת הנפגעים לרבות השאלה האם קמות להם עילות התובענה המפורטות לעיל. מההחלטה בשאלת זו תיגזר כמובן הכרעה בעניין תיקון התנהלות המשיבה לעתיד וחובת תשלום הפיצוי כלפי חברי קבוצת הנפגעים.

98. אמנם קרוב לוודאי, כי הפיצוי המגיע לכל אחד מחברי קבוצת הנפגעים משתנה בסכומו, אולם, כפי שכבר נפסק, אין בכך כדי להצדיק את אי אישור התובענה כייצוגית[9].

<u>קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקש וחברי קבוצת הנפגעים</u>

99. על פי חוק תובענות ייצוגיות די למבקש אישור התובענה כייצוגית, שיראה כי סיכויי הצלחת התובענה מושא בקשת האישור הינם סבירים. כידוע, אין להעמיד דרישות מחמירות מדי לעניין מידת השכנוע: " **...לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם קיימת 'אפשרות סבירה' להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. <u>החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה בבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה</u>**" (ברע"א 2128/09 <u>הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ. עמוסי</u> (מאגרי נבו)); "**אין להעמיד דרישות מחמירות 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**" (ע"א 2967/95 <u>מגן וקשת בע"מ נ. טמפו</u>, (מאגרי נבו)); "**בית המשפט העליון הדגיש כי אין להעמיד דרישות מחמירות מדי לעניין מידת השכנוע בקיומה של עילה לכאורה, על מנת שלא לגרום להתמשכות השלב המקדמי, וכדי לא להרתיע תובעים ייצוגיים פוטנציאליים... 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 בחובענה לטובת הקבוצה. אין להעמיד רף גבוה מזה.**" (עניין פרנקל הנ"ל).

100. לא זו אף זו, בעניין עמוסי הנ"ל, נקבע כי די בקיומה של אפשרות סבירה להתקיימותה <u>של אחת העילות</u>, בכדי שבית המשפט יאשר את הבקשה כייצוגית: "**כל אימת שקבוצת התובעים מבקשת סעד זהה שמבוסס על מספר עילות חלופיות, <u>די בקביעה כי קיימת אפשרות סבירה להכרעה לטובת התובעים באחת העילות ואין הכרח לבחון את סיכויי קבלת יתר העילות</u>. קיומה של אפשרות סבירה להכרעה לטובת התובעים באחת העילות, מצדיקה את חשיפת הנתבע לסיכון שיצטרך לשאת בעלויות הסעד הנתבע, ועל כן מאפשרת את אישור התובענה כייצוגית**".

[9] ר' בין השאר ברע"א 4556/94 <u>טצת נ. זילברשץ</u>, (מאגרי נבו).

101. **כעולה מהמפורט לעיל, התובענה מושא בקשת אישור זו, מושתתת על עובדות מוצקות ואדנים משפטיים איתנים, ועם כל הכבוד מתקיימת <u>לגבי כל אחת מהעילות</u> המפורטות בכתב התביעה ובבקשה, <u>אפשרות גבוהה ביותר כי התובענה תתקבל</u>.**

<u>ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב</u>

102. התביעה מושא בקשה זו ובקשה זו מוגשות בתום לב על ידי המבקש, אשר נפגע ממעשיה ומחדליה של המשיבה, והוא חפץ להביא לפסיקת הפיצוי המגיע לו ולחברי קבוצת הנפגעים ולהביא לתיקון התנהלותה של המשיבה לעתיד.

103. הנזק שנגרם למבקש הוא אותו נזק שנגרם ליתר חברי קבוצת הנפגעים. המבקש פועל ממניעים צרכניים ואין בינו לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים ואין לו כל מניעים זרים להגשת בקשה זו והגשת התובענה הייצוגית.

104. כעולה מהמפורט לעיל, התובענה מושא בקשת אישור זו מבוססת על עילות של ממש, והיא אינה מכוונת להשיג מטרה אישית של המבקש, אשר אינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי קבוצת הנפגעים.

105. המבקש יחד עם ב"כ, השקיעו זמן ומאמצים באיסוף המידע, העובדות והנתונים הרלוונטיים ובבדיקת הסוגיות המשפטיות חנוגעות לתובענה ולבקשה.

106. למבקש נכונות ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצו ומזמנו על מנת לייצג נאמנה הן את ענייניו והן את עניינם של יתר חברי קבוצת הנפגעים.

107. לב"כ המבקש נסיון עתיר, רב שנים בתחום הליטיגציה האזרחית, וכן נסיון רב בניהול תובענות ייצוגיות.

<u>הסעדים</u>

על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:

108. לאשר את התובענה מושא בקשת אישור זו, כייצוגית, ליתן הוראות בקשר אליה כמפורט להלן ולקבוע כל שינוי שיחליט עליו, והכל כפי שייראה לו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.

109. לקבוע כי קבוצת הנפגעים בשמה תוגש התובענה הייצוגית תהא כהגדרתה לעיל.

110. לחלופין, אם יראה בית המשפט הנכבד לשנות את הגדרת חברי קבוצת הנפגעים או איזו מהן, מתבקש הוא לעשות שימוש בסמכות הנתונה לו על פי סעיף 10 לחוק תובענות ייצוגיות ולהגדיר את הקבוצה בשמה ראוי כי תנוהל התובענה.

111. 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.

112. ככל שיראה בית המשפט הנכבד צורך בכך, להורות על אישור התביעה כתביעה ייצוגית בשינויים הנדרשים וזאת בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות.

113. לקבוע את המבקש כתובע מייצג של חברי קבוצת הנפגעים ואת עוה"ד ממשרד עו"ד רענן בשן ושות' כב"כ של המבקש ושל יתר חברי קבוצת הנפגעים.

114. להורות למשיבה לתקן את התנהלותה, להפסיק את חיוב לקוחותיה אשר נתנו לה הודעה בכתב בדבר התקיימות התנאים הקבועים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ולהודיע ללקוחות הפונים אליה בעניין בו מתקיימים התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ואשר לא שלחו לה הודעה בכתב, כי עליהם לשלוח הודעה בכתב כנדרש בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב לצורך הפסקת החיובים.

115. לאחר קבלת בקשת האישור, ליתן **צו זמני** האוסר על המשיבה לחייב את לקוחותיה אשר נתנו לה הודעה בכתב בדבר התקיימות התנאים הקבועים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב והמורה למשיבה להודיע ללקוחות הפונים אליה בעניין בו מתקיימים התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ואשר לא שלחו לה הודעה בכתב, כי עליהם לשלוח הודעה בכתב כנדרש בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב לצורך הפסקת החיובים.

116. להורות למשיבה לפצות את חברי קבוצת הנפגעים בגין הנזקים שנגרמו להם בשל מעשי ומחדלי המשיבה כמפורט לעיל, המוערכים בשלב זה בסכום כולל של כ- בכ-**65,942,240** ₪.

117. לחלופין, באם ימצא בית המשפט הנכבד כי השבה ו/או 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.

118. להורות למשיבה לפרסם הודעות לחברי קבוצת הנפגעים לרבות הודעה על אישור התובענה כתובענה ייצוגית ולקבוע כי המשיבה תשא בהוצאות הפרסום.

119. להורות למשיבה להשיב על שאלונים ו/או לגלות כל מידע ככל יידרש ו/או ליתן למבקש ולב"כ גישה למאגריה הממוחשבים של המשיבה וכל מידע מכל סוג ומין שידרשו כדי להשלים את החסר, לרבות מינוי בודק או מומחה לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב הסעד והפיצוי המגיע לכל אחד מהם, וכן להתיר למבקש לתקן את הבקשה ו/או את כתב התביעה ו/או לפצל סעדים, בהתאם לנתונים שיתבררו לאחר המצאת המסמכים וקבלת המידע כאמור.

120. להוסיף וליתן הוראות נוספות בדבר הדיון בתובענה כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.

121. לפסוק גמול למבקש אשר טרח בהגשת התובענה ובהוכחתה, בשיעור שלא יפחת מ-7% בתוספת מע"מ כדין ככל שיחול, משווי הסעד הכולל שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים.

122. לקבוע כי שכר טרחתם של ב"כ המבקש יהיה בשיעור שלא יפחת מ- 20% משווי הסעד שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים בתוספת מע"מ כדין, עבור טיפול וייצוג בתובענה בערכאה הראשונה.

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

<u>סוף דבר</u>

124. כעולה מהמפורט לעיל, התנאים הנדרשים לאישור התובענה כתובענה ייצוגית מתקיימים במלואם בענייננו. זאת ועוד, כעולה מהמפורט לעיל, עסקינן בתובענה, הנופלת בגדרי המקרה הקלאסי למענו חוקק חוק תובענות ייצוגיות ולא יכולה להיות מחלוקת כי בענייננו, התנאים הנדרשים לאישור התובענה כתובענה ייצוגית מתקיימים במלואם בענייננו.

125. המשיבה בענייננו מפרה ברגל גסה את הוראות החוק, מתנהלת בחוסר תום לב ובאופן מקומם, גורמת נזק ללקוחותיה, מטעה אותם, מפרה את חובותיה כלפיהם, ובין השאר את חובות הזהירות, ההגינות ותום הלב החלות כלפיהם.

126. ברי כי אם לא תאלץ המשיבה לתת את הדין על מעשיה במסגרת הליך ייצוגי, ולפצות את חברי קבוצת הנפגעים פיצוי הוגן ומשמעותי, לא יהיה לה כל תמריץ של ממש לחדול ממעלליה מושא בקשת אישור זו.

127. הבקשה נתמכת בתצהיר המבקש, עו"ד מאור בשן.

128. 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.

129. בדיקה שנערכה על ידי החי"מ 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.

130. מן הדין ומן הצדק להעתר לבקשה.

לאה נמס קהתי, עו"ד
מ.ר. 19723
רח' הירדן 39 רחובות

לאה נמס-קהתי, עו"ד

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

רענן בשן, עו"ד

ב"כ המבקש

תצהיר

אני הח"מ, מאור בשן, נושא 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 לבקשה לאישור התובענה כייצוגית.

3. המשיבה הנה אחת משלוש חברות האשראי הישראליות. בין השאר במסגרת עיסוקה, היא מנפיקה ומפעילה כרטיסי אשראי.

4. בפתח הדברים יצויין למען הגילוי הנאות כי הח"מ הינו אחיו של עו"ד רענן בשן, עורך דין ומנהל אדמיניסטרטיבי במשרד שבבעלות עו"ד רענן בשן.

5. ביום 22.11.17 רכשתי מאת ספק המתקרא "הקש על ה-6", שירות אחריות למוצרי חשמל ביתיים, למשך 18 חודשים (להלן: "**הספק**", "**השירות**" ו-"**העסקה**" בהתאמה).

6. את התמורה בגין העסקה שילמתי באמצעות כרטיס האשראי שלי, אשר הונפק על ידי המשיבה. ביני לבין הספק סוכם כי התמורה עבור כל חודש שירות תעמוד על 92 ₪, ובסך הכל 1,656 ₪, בגין 18 חודשי שירות. לפי המוסכם התמורה הייתה אמורה להגבות ממני ב-18 תשלומים (כל תשלום עבור חודש שירות). העתק מסמכי העסקה כפי ששלח לי הספק מצורפים **כנספח 1**.

7. ביום 24.12.17, בוטלה העסקה בהסכמה ביני לבין הספק. בהמשך חודיע לי הספק כי בתוך כ-14 ימי עסקים אזוכה בגין הסכומים שכבר נגבו ממני במסגרת העסקה למעט החיוב בגין התשלום הראשון, וכן כי לא אחוייב בתשלומים נוספים.

8. בהערת אגב ולמעלה מן הצורך יצויין כי העסקה בוטלה בהסכמת הספק לאחר שהתברר כי פרטי העסקה שונים באופן מהותי מהתנאים אשר הובטחו לי טלפונית ועל בסיסם התקשרתי בעסקה. אני אף שלחתי לספק הודעת ביטול בשל חוסר התאמה, אך הספק טען כי לא קיבל אותה ולכן לא הסכים לזכותי בגין התשלום הראשון שנגבה ממנו.

9. למיטב ידיעתי הספק לא היה רשאי, בנסיבות העניין, לגבות אף את התשלום הראשון, אולם במטרה להקטין את נזקיי הסכמתי בשלב ראשון לכך כי אקבל זיכוי בגין התשלומים בהם חוייבתי למעט התשלום הראשון וכן כי יופסקו חיובים עתידיים, אך זאת מבלי לוותר על זכותי לדרוש בהמשך גם את השבת התשלום הראשון.

10. ברי כי לאור הביטול המוסכם של העסקה, השירות אשר תתחייב הספק לספק לי לאחר מועד הביטול, לא סופק ולא עתיד היה להיות מסופק.

11. ביום 18.1.18, משחלף הזמן והזיכוי שהבטיח הספק טרם בוצע, פניתי אל שירות הלקוחות של המשיבה ופרטתי את העובדות הרלוונטיות, לרבות העובדה כי העסקה בוטלה בהסכמה עם הספק.

12. נציג המשיבה אמר כי לא הגיעה כל הוראת זיכוי ו/או ביטול מצד הספק ולפיכך, כך טען, אינו יכול לעשות דבר בעניין, וזאת למרות שמדברי עלה באופן חד משמעי כי השירות שנרכש בעסקה לא יסופק לאור ביטול העסקה בהסכמה עם הספק.

13. בשלב זה הצעתי לצרף לשיחה את הספק. נציגת הספק הודתה באוזני נציג המשיבה במהלך השיחה כי העסקה בוטלה ומעבר לכך היא אף הבהירה כי נשלחו 2 הודעות ביטול מטעם הספק לחברת הסליקה של הספק בענייני. העתק תמליל השיחה מיום 18.1.18 מצורף **כנספח 2** ותקליטור ועליו הקלטתה, מצורפים **כנספח 3**.

14. נציג המשיבה טען באוזניי כי ללא קבלת הודעת ביטול בכתב מאת הספק, ידי המשיבה כבולות.

15. למרות היותי משפטן, סמכתי מטבע הדברים על דברי נציג המשיבה, והמתנתי לקבלת הודעת הביטול מאת הספק אצל המשיבה. כשהודעה זו בוששה להגיע, נאלצתי לבזבז זמן רב בנסיון ליצור קשר עם הספק. כאשר הצלחתי ליצור סוף סוף קשר עם הספק, טענה נציגתו כי הודעת הביטול והזיכוי נשלחה פעם נוספת. אזי נאלצתי לבזבז את זמני בניסיון ליצור קשר עם המשיבה, ברם זו טענה כי לא התקבלה אצלה הודעת ביטול ו/או זיכוי מאת הספק.

16. שוב נאלצתי לבזבז זמן רב בנסיון ליצור קשר עם הספק. כאשר הצלחתי ליצור סוף סוף קשר עם משרדי הספק, הבהירה נציגת הספק כי נשלחה פעם נוספת הודעת ביטול וזיכוי לחברת הסליקה של הספק. שוב נאלצתי לפנות אל המשיבה אשר שוב טענה כי גם הודעת הביטול והזיכוי השלישית אשר הספק שלח לטענתו לחברת הסליקה שלו, לא התקבלה אצלה.

17. אני בקשתי מנציגת המשיבה כי במקום לטרטר אותי כלקוח ולשלוח אותי להתמודד עם הספק לבדי, תדאג זו לפעול להפסקת המשך החיובים בגין העסקה שבוטלה.

18. ברם במקום למלא אחר חובתה ולהבהיר לי כי כל שעלי לעשות במצב זה הוא לשלוח לה הודעה בכתב בדבר ביטול העסקה ואי אספקת השירות כדי שיהיה על המשיבה להפסיק לחייב אותי בחיובים נוספים בגין העסקה, שוב הטעתה אותי נציגת המשיבה וטענה, למרות שהובהר לה כי העסקה בוטלה בהסכמה ביני לבין בית העסק, כי אין בידי המשיבה לעשות דבר להפסקת החיובים וכי יש לחכות להודעת הביטול וזיכוי מאת הספק. העתק תמליל השיחה מיום 23.1.18 מצורף **כנספח 4**, ותקלטת השיחה נמצאת על גבי התקליטור אשר צורף כנספח 3.

19. כל אותו זמן המשכתי להיות מחוייב בתשלומים נוספים בגין העסקה שבוטלה, של 92 ₪ כל אחד.

20. בשלב זה הבנתי כי התנהלות המשיבה וטענות נציגיה, אינן סבירות, ועל כן בדקתי את הוראות החוק וגיליתי כי הוטעתי על ידי המשיבה וכי לא רק שזו הייתה רשאית להפסיק את חיובי בתשלומים נוספים בגין העסקה, היא הייתה **חייבת** לעשות כן, בכפוף לקבלת הודעה בכתב ממני בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב.

21. על כן, ולמרות שכבר הודעתי למשיבה על ביטול העסקה והפסקת השירות, שלחתי אל המשיבה ביום 28.1.18, הודעה בכתב, על כך כי ביטלתי את העסקה בהסכמה עם הספק, וכי השירות שרכשתי

בעסקה לא יסופק לי (להלן: "**הודעתי בהתאם לסעיף 10(א)**"). העתק ההודעה מיום 28.1.18 מצורף **כנספח 5**.

22. לאחר משלוח הודעתי בהתאם לסעיף 10(א), יצר עמי קשר נציג בכיר של המשיבה, מנהל מקצועי בתפקידו. גם כאשר הבהרתי למנהל מקצועי כי על המשיבה מוטלת חובה על פי הדין להענות לפנייתי, הנציג עמד על כך כי בהתאם להוראות החוק המשיבה אינה רשאית לפעול בענייני וגם הוא שלח אותי להתמודד בעצמי עם הספק או לחלופין לפנות לרשות להגנת הצרכן.

23. המנהל המקצועי הלה טען כי המשיבה אינה יכולה לעשות דבר בעניין (לפעול לזיכוי שלי ו/או לדאוג לביטול החיובים העתידיים), מבלי לקבל הודעה כתובה מאת הספק, וזאת לטענתו, לאור הוראות חוק אותו כינה- "חוק ביטול עסקה". העתק ונמליל השיחה מצורף **כנספח 6**, והקלטת השיחה נמצאת על גבי התקליטור אשר צורף כנספח 3.

24. התנהלותה המעוולת של המשיבה, נסיונה להטעות אותי ולהציג בפני מצג כאילו על פי הוראות החוק אין היא רשאית למנוע את המשך החיובים, בעוד שכאמור לא רק שהיא רשאית לעשות כן, אלא שהיא אף מחוייבת לעשות כן בנסיבות העניין, והעובדה כי זו השאירה אותי להתמודד לבדי אל מול הספק, חרף חובתה להגן עליי ולמנוע את המשך החיובים, גרמו לי לא רק לנזקים ממוניים אלא גם לכעס רב, לבזבוז זמן, לחוסר נוחות של ממש, לתסכול ולעוגמת נפש גדולה.

25. כאמור לעיל המשיבה הנה חברת אשראי ישראלית, אחת מתוך שלוש. בין השאר מנפיקה המשיבה כרטיסי אשראי, ומפעילה חיובים של 2.5 מיליון כרטיסים.

26. אני לקוח של המשיבה, האוחז בכרטיס אשראי אשר זו הנפיקה עבורי.

27. **<u>חברי קבוצת הנפגעים</u>**- כל לקוח של המשיבה, יחיד ו/או תאגיד ו/או ישות משפטית אחרת אשר בטל עסקה שערך עם ספק באמצעות כרטיס אשראי שהמשיבה הנפיקה, ואשר הנכס ו/או השרות שנרכש בעסקה, לא סופק, על אף שחלף מועד ההספקה עליו סוכם ו/או אשר הספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה ו/או שירותים מסוג השירות שנרכש בעסקה ואשר הודיע למשיבה בכתב או בעל פה על ביטול העסקה (להלן: "**הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986**"), והמשיבה לא הפסיקה לחייבו בגין אותה עסקה במועד קבלת ההודעה, וזאת במשך 7 השנים אשר קדמו להגשת בקשת אישור זו, ועד למועד אישורה.

28. **<u>בקרב חברי קבוצת הנפגעים ישנה תת קבוצה</u>** של נפגעים אשר נגבו מהם כספים לאחר מתן הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב התשמ"ו-1986, אולם בסופו של דבר הושבו להם בדרך כזו או אחרת אותם כספים במלואם, להלן: "**תת קבוצה 1**".

29. הנתונים הרלוונטיים למציאת זיקף הנפגעים והנזק, היינו מספר הלקוחות אשר פנו אל המשיבה בשל התקיימות התנאים הנדרשים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, אולם המשיבה לא חדלה לחייבם בגין העסקה שבוטלה במועד קבלת ההודעה, וכן סכומי החיוב בהם חוייבו אותם לקוחות לאחר הפנייה למשיבה, נמצאים כמובן בידי האחרונה.

30. עם אישור התובענה כתובענה ייצוגית, אנקוט באמצעות ב"כ בהליכים המקדמיים הנדרשים האפשריים על פי דין כדי לקבל את הנתונים הנדרשים מהמשיבה לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב נזקיהם.

31. בעניינו ניתן למשל לבדוק באופן מדגמי את פניות לקוחות המשיבה אליה, במקרה של ביטול עסקה בנסיבות המנויות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, ולמצוא מהו שיעור המקרים בהם לא מילאה המשיבה את חובתה ולא הפסיקה לחייב את הלקוח שפנה. כן ניתן לבדוק באופן מדגמי את הפניות ולחשב את ממוצע הסכומים בהם המשיכה המשיבה לחייב את אותם לקוחות, בניגוד לדין ותוך הפרת חובותיה. כך גם ניתן לאתר באופן מדגמי מה שיעור הלקוחות אשר בסופו של דבר קבלו השבה של מלוא החיובים שנגבו מהם לאחר מתן הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב. כן ניתן לבדוק באופן מדגמי מה שיעור ההודעות בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב אשר התברר בסופו של דבר כי נשלחו למרות שהנכס או השירות שנרכשו בעסקה סופקו ללקוח במועד ההספקה שסוכם או שהספק לא הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוג הנכס או השירות שנרכש בעסקה, או שהלקוח לא ביטל את העסקה.

32. בשנת 2014, הסתכמו הקניות של ישראלים האוחזים בכרטיסי אשראי בסכום של 242 מיליארד ₪, ב-2015 היקף הרכישות עלה על 250 מיליארד ₪ וב-2016 היקף הרכישות עלה על 260 מיליארד ₪. 28% מעסקאות האשראי מבוצעות דרך המשיבה[1].

33. בשנת 2010 בוצעו כ- 647,000,000 עסקאות באמצעות כרטיסי אשראי[2]. אם נתעלם מגורם הצמיחה, ונניח כי זה היה מספר העסקאות השנתי גם בשנים שלאחר מכן, אזי יש להניח כי מספר העסקאות בשנה, אשר בוצע באמצעות כרטיסי אשראי שהנפיקה המשיבה, עומד על 181,160,000 עסקאות. במשך 7 שנים מדובר בכ-1,268,120,000 עסקאות.

34. אם נניח למען הזהירות כי רק באחת מתוך 5,000 עסקאות אשר נערכו בתקופה הרלוונטית באמצעות כרטיסי אשראי של המשיבה, הודיע לה לקוח כי עסקה שערך עם ספק באמצעות כרטיס אשראי שהיא הנפיקה, בוטלה על ידו וכי הנכס ו/או השרות שנרכש בעסקה, לא סופק, על אף שחלף מועד ההספקה עליו סוכם ו/או כי הספק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים מסוגו של הנכס שנרכש בעסקה ו/או שירותים מסוג השירות שנרכש בעסקה, והמשיבה לא הפסיקה לחייבו בגין אותה עסקה, למרות שהיה עליה לעשות כן, גם לאחר שהתבררו העובדות לאשורן, מדובר ב-253,624 עסקאות במהלך התקופה הרלוונטית.

35. אם נניח בהערכה זהירה ביותר כי סכומי החיוב שנגבו מלקוח לאחר שנתן למשיבה הודעה בהתאם לסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב (להלן: "**החיובים האסורים**"), הסתכמו בממוצע בסכום של 200 ₪, הרי שהסכום הכולל של החיובים האסורים עומד על כ- 50,724,800 ₪.

---

[1] ר' https://www.hon.co.il/%D7%9B%D7%A8%D7%98%D7%99%D7%A1%D7%99-rw-%D7%90%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%99-%D7%9B%D7%9C-%D7%9E%D7%94-%D7%A9%D7%A6%D7%A8%D7%99%D7%9A-%D7%9C%D7%93%D7%A2%D7%AA/ כן ר' https://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-4659298,00.html

[2] ר' http://www.bdicode.co.il/CodeFiles/Articles/P56_heb%202011.pdf

36. אם נניח באופן המיטיב עם המשיבה כי שיעור חברי תת הקבוצה הראשונה מכלל חברי קבוצת הנפגעים עומד על כ-20% מחברי קבוצת הנפגעים, לחם חושבו בסופו של דבר מלוא החיובים האסורים אשר נגבו מהם לאחר שנאלצו לפנות אל הספק או עמדו על זכויותיהם אל מול המשיבה, ניתן להניח כי סכום הנזק הממוני שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים בגין החיובים האסורים עומד על כ-**40,579,840** ₪.

37. כמפורט לעיל, התנהלות המשיבה מושא התובענה, גורמת לכעס רב, לתסכול, לחוסר נוחות, לבזבוז זמן ולעוגמת נפש של ממש, אשר להערכתי עומדת על כ-100 ₪ לנפגע בעסקה, ובסך הכל מדובר בנזק בלתי ממוני המסתכם ב-**25,362,400** ₪, וזאת כאמור בהערכה זהירה.

38. מהמצורף עולה אם כן כי בהערכה זהירה ושמרנית מסתכם הנזק הממוני והבלתי ממוני שגרמה המשיבה לחברי קבוצת הנפגעים בכ-**65,942,240** ₪.

39. ברי כי לו המשיבה לא הייתה מטעה את לקוחותיה ומציגה בפניהם מצגי שווא מטעים כאילו אין בידה לעשות דבר למרות התקיימותם של התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ומסתירה מהם את העובדה כי די במשלוח הודעה בכתב בדבר ביטול העסקה עם הספק בהתאם לנסיבות המפורטות בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב, היו לקוחות אילו שולחים לה את ההודעה בכתב הנדרשת על פי הוראות הסעיף.

40. כעולה מהאמור לעיל, ניתן להעריך כי חברי קבוצת הנפגעים מונה עשרות אלפי ואולי אף מאות אלפי נפגעים, ברם זהותם אינה ידועה בשלב זה, ואין אפשרות מעשית לאתרם ולצרפם למסגרת של תובענה רגילה.

41. כעולה מהמפורט לעיל, בשל התנהלותה המעוולת של המשיבה, והפרת חובותיה, אני ממשיך להיות מחוייב בגין העסקה שבוטלה, חרף כל פניותיי אל המשיבה. לאחר פנייתי הראשונה אל המשיבה ביום 18.1.18, ועד למועד הגשת בקשת אישור זו, חוייבתי ב-3 חיובים בסך 92 ₪ כל אחד ובסך הכל ב-276 ₪. אסמכתה בדבר חיובי בחיובים האסורים כאמור לעיל, מצורפת **כנספח 7**.

42. נזק זה צפוי לגדול כמובן ככל שהחיובים החודשיים יימשכו והמשיבה תמנע מקיום חובתה בדבר הפסקת החיובים.

43. כן נגרם לי נזק בלתי ממוני כתוצאה מרגשות שליליים של כעס רב, חוסר נוחות של ממש, תסכול ועוגמת נפש גדולה עוגמת נפש שעוררו בי מעשיה ומחדליה של המשיבה מושא בקשת אישור זו, המוערך על ידי בכ-100 ₪.

44. בסך הכל נגרם לי בגין מעשי ומחדלי המשיבה מושא בקשת אישור זו, וזאת עד למועד הגשת התובענה והבקשה, נזק ממוני ובלתי ממוני בסך של **376** ₪.

45. התביעה מושא בקשה זו ובקשה זו מוגשות בתום לב על ידי לאחר שנפגעתי ממעשיה ומחדליה של המשיבה, ואני חפץ להביא לפסיקת הפיצוי המגיע לי ולחברי קבוצת הנפגעים ולהביא לתיקון התנהלותה של המשיבה לעתיד.

46. הנזק שנגרם לי הוא אותו נזק שנגרם ליתר חברי קבוצת הנפגעים. אני פועל ממניעים צרכניים ואין ביני לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים ואין לי כל מניעים זרים להגשת בקשה זו והגשת התובענה הייצוגית.

47. כעולה מהמפורט לעיל, התובענה מושא בקשת אישור זו מבוססת על עילות של ממש, והיא אינה מכוונת לחשיג מטרה אישית שלי, אשר אינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי קבוצת הנפגעים.

48. יחד עם ב"כ השקעתי זמן ומאמצים באיסוף המידע, העובדות והנתונים הרלוונטיים ובבדיקת הסוגיות המשפטיות הנוגעות לתובענה ולבקשה.

49. יש לי נכונות ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצי ומזמני על מנת לייצג נאמנה הן את ענייני והן את עניינם של יתר חברי קבוצת הנפגעים.

50. לב"כ נסיון עתיר, רב שנים בתחום הליטיגציה האזרחית, וכן נסיון רב בניהול תובענות ייצוגיות.

51. **על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:**

52. לאשר את התובענה מושא בקשת אישור זו, כייצוגית, ליתן הוראות בקשר אליה כמפורט להלן ולקבוע כל שינוי שיחליט עליו, והכל כפי שייראה לו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.

53. לקבוע כי קבוצת הנפגעים בשמה תוגש התובענה הייצוגית תהא כהגדרתה לעיל.

54. לחלופין, אם יראה בית המשפט הנכבד לשנות את הגדרת חברי קבוצת הנפגעים או איזו מהן, מתבקש הוא לעשות שימוש בסמכות הנתונה לו על פי סעיף 10 לחוק תובענות ייצוגיות ולהגדיר את הקבוצה בשמה ראוי כי תנוהל התובענה.

55. לקבוע כי עילות התובענה והשאלות המשפטיות והעובדתיות המשותפות לי 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.

56. ככל שיראה בית המשפט הנכבד צורך בכך, להורות על אישור התביעה כתביעה ייצוגית בשינויים הנדרשים וזאת בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות.

57. לקבוע אותי כתובע מייצג של חברי קבוצת הנפגעים ואת עוה"ד ממשרד עו"ד רענן בשן ושות' כבאי כוחי וכבאי כוחם של יתר חברי קבוצת הנפגעים.

58. להורות למשיבה לתקן את התנהלותה, להפסיק את חיוב לקוחותיה אשר נתנו לה הודעה בכתב בדבר התקיימות התנאים הקבועים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ולהודיע ללקוחות הפונים אליה בעניין בו מתקיימים התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ואשר לא שלחו לה הודעה בכתב, כי עליהם לשלוח הודעה בכתב כנדרש בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב לצורך הפסקת החיובים.

59. לאחר קבלת בקשת האישור, ליתן צו זמני האוסר על המשיבה לחייב את לקוחותיה אשר נתנו לה הודעה בכתב בדבר התקיימות התנאים הקבועים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב והמורה למשיבה להודיע ללקוחות הפונים אליה בעניין בו מתקיימים התנאים המנויים בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב ואשר לא שלחו לה הודעה בכתב, כי עליהם לשלוח הודעה בכתב כנדרש בסעיף 10(א) לחוק כרטיסי חיוב לצורך הפסקת החיובים.

60. להורות למשיבה לפצות את חברי קבוצת הנפגעים בגין הנזקים שנגרמו להם בשל מעשי ומחדלי המשיבה כמפורט לעיל, המוערכים בשלב זה בסכום כולל של כ- בכ-**65,942,240** ₪.

61. לחלופין, באם ימצא בית המשפט הנכבד כי השבה ו/או 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.

62. להורות למשיבה לפרסם הודעות לחברי קבוצת הנפגעים לרבות הודעה על אישור התובענה כתובענה ייצוגית ולקבוע כי המשיבה תשא בהוצאות הפרסום.

63. להורות למשיבה להשיב על שאלונים ו/או לגלות כל מידע ככל יידרש ו/או ליתן לי ולב"כ גישה למאגריה הממוחשבים של המשיבה וכל מידע מכל סוג ומין שידרשו כדי להשלים את החסר, לרבות מינוי בודק או מומחה לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב הסעד והפיצוי המגיע לכל אחד מהם, וכן להתיר לי לתקן את הבקשה ו/או את כתב התביעה ו/או לפצל סעדים, בהתאם לנתונים שיתבררו לאחר המצאת המסמכים וקבלת המידע כאמור.

64. להוסיף וליתן הוראות נוספות בדבר הדיון בתובענה כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.

65. לפסוק לי גמול לאחר שטרחתי בהגשת התובענה ובהוכחתה, בשיעור שלא יפחת מ-7% בתוספת מע"מ כדין ככל שיחול, משווי הסעד הכולל שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים.

66. לקבוע כי שכר טרחתם של ב"כ יהיה בשיעור שלא יפחת מ- 20% משווי הסעד שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים בתוספת מע"מ כדין, עבור טיפול וייצוג בתובענה בערכאה הראשונה.

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

68. כל השיחות המצורפות לתצהירי הוקלטו על ידי במכשיר הטלפון הנייד שלי ואני אף ערכתי את תמלילין. מכשיר הטלפון בו בצעתי את ההקלטה, היה בשליטתי ובחזקתי ופונקציית ההקלטה בו הייתה תקינה לחלוטין. תוכן ההקלטה אשר ביצעתי באמצעותו, משקף נאמנה את השיחה ואין בו השמטות כלשהן. השיחה נשמרה במכשיר הטלפון שלי על ידי והתמליל משקף נאמנה את תוכן השיחה.

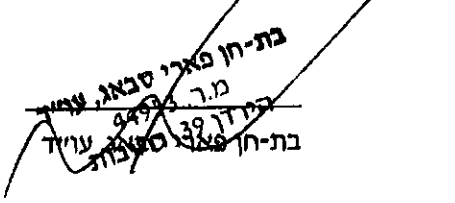
69. בדיקה שנערכה על ידי ב"כ בפנקס התובענות הייצוגיות העלתה כי לא מופיעה בפנקס בקשה לאישור או תובענה ייצוגית כנגד המשיבה, שהיא תלויה ועומדת, אשר השאלות המהותיות של עובדה או

משפט המשותפות לחברי הקבוצה המתעוררות בה, כולן או חלקן, זהות או דומות בעיקרן לשאלות כאמור המתעוררות בבקשה זו.

70. זה שמי, להלן תתימתי ותוכן תצהירי אמת.

מאור בשן

אני הח"מ, עו"ד בת-חן פארי סבאג מאשרת כי ביום 2/5/18 הופיע בפניי עו"ד מאור בשן, המוכר לי אישית, 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.



רשימת נספחים

מס' נספח	תאור
נספח א	כתב התביעה
נספח 1	העתק מסמכי העסקה כפי ששלח הספק למבקש
נספח 2	העתק תמליל השיחה מיום 18.1.18
נספח 3	תקליטור המכיל את הקלטות השיחות
נספח 4	העתק תמליל השיחה מיום 23.1.18
נספח 5	העתק ההודעה מיום 28.1.18
נספח 6	העתק תמליל השיחה מיום 28.1.18
נספח 7	אסמכתה בדבר חיוב המבקש בחיובים האסורים