

רז רחל בירון-ביטון, ת.ז. 035923424  
מרח' צבי ארליך 3, רחובות

ע"י ב"כ עוה"ד רענן בשן /או לאה נמס-קהתי  
/או בת-חן פארי סבאג /או מאור בשן  
מרח' הירדן 39 רחובות  
טל: 08-9316072, פקס: 08-9316075

המבקשת

- נ ג ד -

גוטקס מותגים, ש.ר. 540212594  
מרח' יוני נתניהו 1, אור יהודה

המשיבה

### בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את ניהול התובענה המוגשת בד בבד עם בקשה 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.

## תוכן עניינים

3	מבוא.....
9	הצדדים והגדרת חברי קבוצת הנפגעים.....
10	הערכת גודל הקבוצה, גודל הנזק והיקפו.....
12	עילות התובענה.....
12	הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן.....
14	הפרת חובה חקוקה.....
15	הטעייה ואי גילוי.....
16	רשלנות.....
16	הפרת חובות חוזיות.....
17	התאמת התובענה להליך הייצוגי.....
17	התובענה נמנית על סוגי התביעות אותן ניתן על פי חוק להגיש בדרך של תובענה ייצוגית ..
17	הכרה בתובענה כיייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין
19	קיומה של עילת תביעה אישית למבקשת.....
19	התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.....
	קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקשת וחברי
19	קבוצת הנפגעים.....
20	ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב.....
20	הסעדים.....
22	סוף דבר.....

## ואילו טעמי הבקשה:

### מבוא

1. התובענה מושא בקשת אשור זו עוסקת בהפרה בוטה שמפרה המשיבה את זכויותיהם הצרכניות של לקוחותיה ואת הוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "תקנות ביטול עסקה").
2. כפי שיפורט בהרחבה להלן, המשיבה אינה מאפשרת ללקוחותיה לבטל רכישות שבצעו אצלה, אם אין בידם חשבונית רכישה או פתק החלפה וזאת חרף העובדה כי הוראות תקנות ביטול עסקה קובעות כי הצרכן זכאי לבטל את העסקה גם אם יציג הוכחה אחרת לביצוע העסקה, מלבד חשבונית רכישה או פתק החלפה. בכך גורמת המשיבה לאותם לקוחות, לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים, הכל כפי שיפורט להלן.
3. עוד ובנוסף, כפי שיפורט להלן, שינתה המשיבה את מדיניותה לעניין ביטול רכישות, ובכלל זה החזרת טובין והחלפתם, מבלי לגלות את הדבר ללקוחותיה, ובכך היא גורמת ללקוחות אשר הסתמכו על מדיניות המשיבה עובר לשינוי, לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים, הכל כפי שיפורט להלן.
4. ראוי לציין בפתח הדברים כי המשיבה הינה קוגלומט אופנה, אחד משלושת הגדולים בישראל, האוחזת בזיכיונות של שלל מותגי אופנה מובילים, וביניהם "זארה", "זארה הום", "ברשקה", "פול אנד בר", "מסימו דוטי" ו"סטרדיווריוס". בשנת 2015, עמד היקף ההכנסות של המשיבה על 1.7 מיליארד ש"ח והיו לה קרוב ל-80 תנויות בארץ.

### הוראות הדין הרלוונטיות והתנהלותה המפרה והמטעה של המשיבה

5. סעיף 14.ו. (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע העור, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע העור, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש- (1) הוא יחזיר אותם לעוסק; (2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש."
6. סעיף 14.ו. (ב) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "העור יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לעניין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן- (1) הוכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל; (2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע."
7. תקנה 2 לתקנות ביטול עסקה קובעת כדלקמן: "צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם

לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם".

8. הטובין הנמכרים ברוב חנויות המותגים השונים של המשיבה הינם מסוג ביגוד והנעלה (פרט 7 לתוספת לתקנות ביטול עסקה). תקנה 2 (2) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי צרכן יהיה זכאי לבטל עסקה לרכישת טובין מסוג זה: "מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה".

9. הטובין הנמכרים בחנויות המותג "זארה הוס", משתייכים לפרט 1 (ריהוט) ולפרט 2 (ציוד לבית) לתוספת, ולפיכך ניתן לבטל עסקת רכישה של טובין אלו, על פי תקנה 2 (1) לתקנות ביטול עסקה בתוך 14 יום מיום קבלתם.

10. תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי: "ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5... את מלוא התמורה שעשילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום".<sup>1</sup>

11. בהקשר לקבוע בתקנה זו, ראוי לעיין בפרוטוקול הדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת, בנוסח שהוצע לתקנות ביטול עסקה.

12. על פי הנוסח שהוצע בתחילה לתקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה, הצרכן היה רשאי להציג רק סרט קופה, חשבונית או פתק החלפה כהוכחת רכישה. מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות התנגד להגבלה זו: "אני מבקש להתייחס לתקנת משנה 3(א). חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה- לדעתי זה מצמצם מאוד את כל הרציונל של ההחלפה. מי מסתובב עם פתק החלפה או חשבוניות ואחר-כך רוצה להחליף? ... אם אני משלם בכרטיס אשראי ואני יכול להביא את הדף שמפרט שבוצעה עסקה, למה לא לכתוב 'או כל הוכחה אחרת'? הרי לא יעלה על הדעת שהעוסק יידע שבוצעה רכישה אבל הצרכן לא יוכל להוכיח ולכן לא יוכל להחזיר את הטובין. לכן צריך להוסיף כאן 'או כל הוכחה אחרת'". העתק העמודים הרלוונטיים מפרוטוקול הדיון מיום 5.7.10, מצורף כנספח 1.

13. עו"ד ודים אליאב מרשות ההסתדרות לצרכנות, החרה החזיק אחרי מנכ"ל הרשות: "זה גם סותר את הנוהג הקיים. היום אתה מגיע לחנות, מוציא כרטיס אשראי ותוך שנייה אומרים לך אם ביצעת רכישה. אם זה מזומן- אתה לא יכול להוכיח ואז אתה לא יכול לקבל את הכסף בחזרה... היום מקובלת עליכם דרך מסוימת, אבל כאן אומרים שאתם מגוימים, בואו נחזור אחורה ונדרוש מכל צרכן להביא סרט קופה או שובר החלפה. היום אין שום בעיה להוציא את כרטיס האשראי. ברור שבתשלום במזומן אין הוכחה

<sup>1</sup> ההדגשות כאן ולהלן, אינן במקור אלא אם נאמר אחרת

לרכישה, אבל בתשלום בכרטיס אשראי מופיעים פרטי העסקה... ההוכחה הטובה ביותר שקיימת- בכל חנות יש מערכת ממוחשבת, ואנשים לא נוטים לאבד את כרטיס האשראי שלהם, זה ברור מאליו. פתק החלפה הרי כן יכול ללכת לאיבוד. זה מקובל על כל הרשתות במדינת ישראל. מדוע להגיד כאן: הגזמתם, אנוחנו בעצם מושכים אתכם בחזרה, תחזרו לאותה דרישה להציג פתק החלפה?".

14. בעקבות ההשגות שהועלו בדיון, תוקן הנוסח המוצע של התקנות לעניין הוכחת הרכישה הנדרשת לצורך ביטול העסקה, וסוכם כי הלקוח יוכל להציג לצורך הביטול גם הוכחת רכישה אחרת מלבד חשבונית, פתק החלפה או סרט קופה, וזאת ברוח הדברים שהציעה היועצת המשפטית, הגב' בנדלר באותו דיון: "אני לא מדברת כרגע על הנוסח הסופי. זה יכול ... או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה ומועדה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום שבה בוצעה."

15. סעיף 4ג. (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה, אופן וסוג החזר שיקבל הצרכן...; צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2)".

16. סעיף 2(ב2) לחוק הגנת הצרכן, קובע כדלקמן: "עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק."

17. בחנויות המותג השונות של המשיבה מוצגות מודעות המפרטות את מדיניותה לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם. על פי הרשום באותן מודעות, הלקוח רשאי להחזיר טובין תוך 30 יום ממועד הרכישה בצירוף חשבונית או פתק החלפה בלבד.

18. כן מצויין במודעות כי אין באמור בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. להלכה מקיימת בכך המשיבה את הוראות סעיף 2(ב2) לחוק הגנת הצרכן, ברם כמפורט לעיל ולהלן, בפועל, מפרה המשיבה את הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ואינה מאפשרת לצרכן לבטל עסקה במקרים בהם החוק והתקנות קובעות כי יש לו זכות לעשות כן.

19. צילומים לדוגמה של מודעות המוצגות במספר חנויות של המשיבה בקניון רחובות, לעניין מדיניות החזרה של המשיבה, מצורפים כנספח 2.

20. זאת ועוד, כמצויין לעיל וכפי שiorחב להלן, חרף העובדה כי בחשבוניות שהנפיקה המשיבה ובמודעות שהוצבו בחנויותיה, נרשם כי ניתן לבטל עסקה רק בהצגת חשבונית רכישה, בפועל, עד למאי 2018, אפשרה המשיבה ללקוחות אשר ביקשו לבטל רכישה

**לעשות כן במהלך 30 הימים שלאחר הרכישה, גם כאשר לא הציגו חשבונית אלא הוכחת רכישה אחרת.**

21. **במאי 2018** שינתה המשיבה את מדיניותה לעניין החזרת טובין, מבלי שטרחה לגלות עובדה זו ללקוחותיה. כפועל יוצא, חלק מלקוחותיה הסתמכו על התנהלותה בפועל של המשיבה עד לאותה עת לעניין החזרת טובין, ולא שמרו על חשבוניות הרכישה כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת (למשל במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי). כתוצאה מכך, כאשר בקשו לבטל עסקה, ולקבל החזר, זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו, מצאו עצמם אותם לקוחות, ניצבים מול שוקת שבורה.

**העובדות**

22. המבקשת נוהגת לקנות מזה שנים באופן תדיר בחנויות המותג "זארה" של המשיבה.
23. על אף שעל גבי חשבוניות הרכישה שהנפיקה המשיבה, נרשם תמיד כי החלפת פריטים תעשה רק בצירוף חשבונית, ידעה המבקשת מניסיונה כי בפועל נהגה המשיבה לאפשר החלפת פריטים או קבלת זיכוי בגינם במשך 30 יום ממועד הקנייה, וזאת גם ללא חשבונית, במקרים של רכישה באמצעות כרטיס אשראי.
24. המבקשת אשר הסתמכה על התנהלותה של המשיבה כאמור, לא הטריחה עצמה לשמור תמיד את חשבוניות הרכישה אצל המשיבה, שכן ממילא רוב רכישותיה היו באמצעות כרטיס אשראי.
25. עוד יצויין כי בשל התור הארוך למלתחות בחנויות המשיבה, לא נהגה המבקשת למדוד את הטובין שרכשה בחנות אלא בביתה, ובמידת הצורך, החליפה פריטים או קבלה זיכוי בגינם.
26. ביום 21.9.18, רכשה המבקשת מספר פריטים בחנות המותג "זארה" של המשיבה בקניון ברחובות בסכום כולל של 498.70 ₪. פירוט הרכישות בכרטיס האשראי של המבקשת מצורף כנספח 3.
27. מאחר והתברר למבקשת כי הפריטים שרכשה אינם מתאימים, הגיעה ביום 23.9.18 לחנות המשיבה בקניון "גינדי" בתל אביב ובקשה להחזירם. לתדהמתה סרבה המוכרת בחנות לאפשר לה להחזיר את הפריטים מאחר ולא הייתה בידי המבקשת חשבונית. המבקשת הבהירה כי שילמה באמצעות כרטיס אשראי, כך שאין צורך בחשבונית דווקא וכי מאז ומתמיד החזירה פריטים על סמך הוכחת רכישה באמצעות כרטיס אשראי, אולם המוכרת התעקשה וטענה כי זוהי מדיניותה החדשה של המשיבה, והפנתה את המבקשת אל שירות הלקוחות של המשיבה.
28. באותו מעמד רכשה המבקשת לכבוד החג בין השאר חצאית בסכום של 269 ₪. גם רכישה זו בוצעה באמצעות כרטיס אשראי (פירוט הרכישות בכרטיס אשראי צורף כנספח 3).

29. משלא הצליחה המבקשת ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של המשיבה, היא שלחה פנייה למשיבה באמצעות האתר של האחרונה, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 21.9.18, אשר בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
30. לאחר ששבה המבקשת לביתה באותו יום, היא גילתה כי הרוכסן של החצאית שרכשה פגום ולא ניתן לסגירה, על כן היא מיהרה לחנות המשיבה בקניון רחובות עוד באותו יום במטרה להחליף את החצאית.
31. כאשר נתבקשה המבקשת על ידי המוכרת בחנות המשיבה, להציג חשבונית לצורך ההחלפה, היא הבהירה כי אין בידה חשבונית וכי ממילא בצעה את הרכישה בכרטיס אשראי וכי בכל מקרה היא מבקשת להחזיר את החצאית לאור העובדה כי היא פגומה. למרות האמור וחרף סיבת ההחלפה (הפגם בחצאית) ועל אף שהמבקשת הבהירה כי על פי חוק היא זכאית לבטל את עסקת הרכישה גם ללא הצגת חשבונית, סרבה המוכרת לאפשר למבקשת לבטל את העסקה ללא חשבונית אותה לא הצליחה המבקשת לאתר. גם המוכרת באותה חנות טענה כי זו מדיניותה החדשה של המשיבה. גם הפעם הופנתה המבקשת, אשר התרעמה על אותה התנהלות, לשירות הלקוחות של המשיבה.
32. לאחר ששוב לא הצליחה המבקשת ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של המשיבה, היא שלחה פנייה נוספת לאחרונה באמצעות האתר של זו, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 23.9.18, אשר גם היא בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
33. ביום 26.9.18 התקשר אל המבקשת נציג של המשיבה. גם הלה סרב לבקשת המבקשת לבטל את הרכישות שבצעה, וטען כי אינו יכול לאתר את עסקאות הרכישה במערכות המשיבה, ללא חשבונית, גם אם הרכישה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
34. התנהלותה האמורה של המשיבה, והסירוב לאפשר למבקשת לבטל את עסקאות הרכישה בנסיבות האמורות, גרם למבקשת לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש.
35. מדברי נציג השירות של המשיבה במהלך שיחתו עם המבקשת עולה בבירור כי אין מדובר במקרה נקודתי של הפרת זכויות צרכניות והטעיית לקוחות, אלא במדיניות כוללת ומכוונת בכל חנויות המשיבה.
36. הדבר אף עלה מבדיקות שערכו ב"כ המבקשת לצורך הכנת התובענה מושא בקשת אישור זו.
37. ביום 22.10.18 רכש עו"ד מאור בשן מספר פריטים בחנויות מותג שונות של המשיבה - "זארה", "ברשקה", "פול & בר" בקניון רחובות, באמצעות כרטיס אשראי. העתק חשבוניות הרכישה מצורף כנספח 4.
38. במודעות שהוצבו בחנויות הנזכרות לעיל צויין כי ניתן להחליף טובין במהלך 30 יום כנגד חשבונית רכישה או פתק החלפה, ברם באותן מודעות הובהר כי אין בהוראות המופיעות

בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. צילומי המודעות המוצבות בחנויות הנזכרות לעיל, מצורפים כנספח 2.

39. בהקשר זה נזכיר כי כאמור לעיל, תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי אם ביטול צרכן הסכם רכישה בהתאם לתקנה 2 לתקנות ביטול עסקה, על העוסק להשיב לצרכן את מלוא התמורה ששילם, בניכוי דמי הביטול המותרים, גם אם הציג הצרכן הוכחה אחרת מלבד חשבונית רכישה, לביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

40. עוד ראוי לציין כי בשום מקום בחנויות אלו לא הוצג עדכון על כך כי החל מחודש מאי 2018, שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצל המשיבה בפועל (בניגוד למדיניות המוצהרת כעולה בין השאר מהחשבוניות שהונפקו ומהמודעות שהוצבו בחנויות), לפיה ניתן היה לבטל עסקאות גם ללא חשבונית, כנגד הוכחת קנייה אחרת כגון במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי, וכי בניגוד למדיניות שהייתה נהוגה אצלה בפועל, המשיבה אינה מאפשרת עוד ביטול עסקאות או החלפת מוצרים ללא הצגת חשבונית.

41. יודגש כי גם המבקשת לא ראתה באף חנות מחנויות המשיבה בהן בצעה רכישות לאחר מאי 2018, מודעה כלשהי על כך כי שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצל המשיבה בפועל.

42. למחרת, ביום 23.10.18, הגיע עו"ד מאור בשן לחנויות בהן בצע את הרכישות כאמור, ובכל אחת מהן בנפרד, בקש לבטל את הרכישה שביצע אך יום לפני כן. בכל אחת מהחנויות קבל עו"ד מאור בשן אותו מענה- לא ניתן לבטל רכישה, לרבות קבלת זיכוי או החלפת מוצר, ללא הצגת חשבונית רכישה. בחלק מהחנויות הוא הופנה למרכז שירות הלקוחות של המשיבה, וכך הוא עשה.

43. בפנייתו למרכז שירות הלקוחות של המשיבה ביום 23.10.18, קבל עו"ד מאור בשן בדיוק את אותו מענה שקבלה המבקשת בפנייתה (להלן מובאים החלקים הרלוונטיים מהשיחה. התמליל המלא של השיחה מיום 23.10.18 וכן דיסק ועליו הקלטת השיחה מצורפים כנספח 5):

"מאור: ... אני קניתי אתמול גם בזארה וגם בפול אנד בר ואני רוצה לבטל את הרכישה אבל אין לי את החשבונית..

נציגת המשיבה: אין אפשרות לבטל רכישה בלי חשבונית.

מאור: ... אני שילמתי בכרטיס אשראי, יש לי את הפירוט של האשראי שכתוב שם מתי קניתי והכל...

נציגת המשיבה: כן, אבל בלי החשבונית המקורית אין אפשרות לבטל רכישה.

מאור: גם אם יש את כל הפרטים של סכום שקניתי תאריך שעה כרטיס אשראי הכל? נציגת המשיבה: כן, צריך את מספר הקבלה.

מאור: זה ככה עובד רק בזארה ופול אנד בר או שגם בכל המקומות האחרים אצלכם נציגת המשיבה: ככה זה תחת גוטקס מותגים אצלנו, כל הרשתות שלנו הם תחת אותם נהלים.

מאור: איזה עוד רשתות יש לכם בנהלים האלה?

נציגת המשיבה: זארה, פול אנד בר, ברשקיה, סטרדיוריוס, מסימו דוטי, זארה הום.

מאור: הבנתי... טוב... ומה שאת אומרת לי זה וודאי?

נציגת המשיבה: בוודאי. צריך את החשבונית המקורית לכל ביצוע פעולה בקופה."



44. נציגת המשיבה שבה וחזרה על הדברים גם בשיחה שערך עו"ד מאור בשן למרכז השירות של המשיבה ביום 25.10.18 (להלן מובאים החלקים הרלוונטיים מהשיחה. התמליל המלא של השיחה מיום 25.10.18 וכן דיסק ועליו הקלטת השיחה מצורפים כנספח 5):

"מאור: אני רוצה... במהלך שנים תמיד שהיינו קונים ולא היה לנו חשבונית, היינו נותנים מס' כרטיס אשראי בקופה והיו מאתרים את החשבונית... למה זה השתנה? למה אתם לא יכולים עכשיו לאתר את זה?  
נציגת המשיבה: כי החליפו לנו מערכות, המערכות שלנו הוחלפו למערכות אינדיקטס העולמיות והמערכת הזאת לא תומכת באיתור חשבונית... אין לנו את המקום שאנחנו יכולים להזין את הפרטים שאתה נותן ולעשות את החיפוש במערכת על החשבונית...  
מאור: מתי זה הוחלף?  
נציגת המשיבה: במאי.  
מאור: מאי השנה? 2018?  
נציגת המשיבה: כן.  
מאור: כי עד אז כל הזמן הייתם כן עושים את זה...  
נציגת המשיבה: נכון... נכון."

45. הנה כי כן, מהמצורף עולה כי המשיבה מפרה באופן בוטה ומקומם את הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ואת חובותיה על פיהן, מטעה את לקוחותיה, מסתירה מהם מידע מהותי, ופוגעת בזכויותיהם הצרכניות.

#### הצדדים והגדרת חברי קבוצת הנפגעים

46. המשיבה - הנה שותפות רשומה של 2 חברות - גוטקס ריטייל ברנדס בע"מ, ח.פ. 512557059 ודניאל גוטקס בע"מ, ח.פ. 514312115. באמצעות שתי חברות אילו אווזת המשיבה בשלל מותגי אופנה מהמובילים בשוק הישראלי, אותם מוכרת בעשרות חנויות בכל רחבי הארץ, כמפורט לעיל.

47. המבקשת - הינה אדם פרטי, לקוחה של המשיבה, אשר בקשה לבטל רכישות אשר ביצעה בחנויות של המשיבה. המשיבה סרבה לבקשתה, למרות שהמבקשת הייתה זכאית לבטל את העסקאות בהתאם להוראות הדין ואף לאור ההסתמכות שנוצרה בעקבות מדיניותה בפועל של המשיבה, לפיה יתאפשר ביטול עסקת רכישה גם ללא חשבונית רכישה, כאשר ישנה הוכחת רכישה מפורטת אחרת.

48. קבוצת הנפגעים מורכבת משתי תתי קבוצות. בתת הקבוצה הראשונה נכלל כל לקוח של המשיבה אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית, בבקשה לקבל החזר כספי או זיכוי או לבצע החלפה בגין טובין שרכש באחת מחנויותיה, וזאת בהתאם לתנאים הנדרשים בתקנות ביטול עסקה (פרק הזמן לפנייה בהתאם לסוג הטובין שנרכשו והשבת הטובין לעוסק כאשר אלו לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש) אך המשיבה סרבה לבקשתו מאחר ולא הציג חשבונית רכישה, על אף שהייתה בידו הוכחת רכישה אחרת, ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

49. **בתת הקבוצה השניית נכלל** כל לקוח של המשיבה אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית, ביקש להחזיר טובין שרכש באחת מחנויותיה וזאת תוך 30 יום ממועד הרכישה, ולקבל זיכוי בגינם או להחליפם, ואשר בקשתו סורבה על ידי המשיבה, למרות שהייתה בידו הוכחת רכישה ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום אך לא חשבונית הרכישה, לאחר שאותו לקוח לא שמר על החשבונית בהסתמך על מדיניות המשיבה שהייתה נהוגה אצלה בפועל עד למאי 2018 לפיה די היה בהצגת הוכחת רכישה כאמור שאינה חשבונית, כדי שהלקוח יהיה זכאי להחזיר את הטובין כנגד זיכוי או להחליפם תוך 30 יום ממועד הרכישה.

### **הערכת גודל הקבוצה, גודל הנזק והיקפו**

50. 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.

51. כל שנדרש התובע המייצג בשלב בקשת האישור הוא להביא ראשית ראיה לכך כי מדובר בקבוצה גדולה דיה החופכת את הדיון בתובענה כייצוגית לדרך ההוגנת והיעילה. גודל הנזק וגודל הקבוצה אמורים להתברר בשלב הדיון בתובענה עצמה ולא בשלב הדיון בבקשה לאישורה כייצוגית: "בשלב זה של אישור התובענה כייצוגית אינני נדרש לקבוע מהו גובהו המדוייק 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 פרחן נ. מולטילוק בע"מ, מאגרי נבו).

52. גם אם המשיבה לא שמרה פרטים לגבי לקוחות אשר פנו אליה בבקשה לבטל רכישה ולקבל החזר כספי, זיכוי או להחליף את הפריט שרכשו, וזו סרבה לבקשתם לאחר שלא הציגו חשבונית, ובשל כך לא ניתן יהיה לאתר את חברי קבוצת הנפגעים באופן פרטי ו/או את סכומי הנזק הספציפיים אשר נגרמו לכל אחד מהם, אין בכך כדי לפגוע בהתאמת התובענה לידון בהליך ייצוגי, שהרי כידוע, קיומה של האפשרות לאתר את כל חברי הקבוצה ו/או את הנזק המדוייק שנגרם לכל אחד מהם, אינו תנאי לאישור הבקשה. די בכך כי ניתן לאמוד את גודל הקבוצה והנזק שנגרם לה באמצעים שונים לרבות סקר צרכני, בדיקות מדגמיות, והסתמכות על חזקות שונות (ראה ע"א 10085/08 תנובה-מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בע"מ נ. עזבון המנות תופיק ראבי ז"ל (מאגרי נבו), ת"צ (ת"א) 6511-07-11 רז נ. קורלתל בע"מ (מאגרי נבו)) וכן עניין פרחן הנ"ל).

53. בענייננו ניתן למשל לבדוק מהו שיעור המקרים, מתוך כלל הרכישות אשרה נערכו בחנויות השונות של מותגי המשיבה, בהם פנו לקוחות אל המשיבה עובר לשינוי המדיניות במאי 2018, ובקשו לקבל החזר כספי או זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו ובקשתם נענתה לאחר שחזור חשבונית באמצעות פרטי עסקת אשראי או הוכחת רכישה אחרת. כן ניתן לבדוק מהו סכום העסקאות הממוצע של לקוחות אילו. במאמר מוסגר יובהר כי העובדה כי הבקשות נענו, מלמדת כי הפונים עומדים בתנאים הנדרשים להענות לבקשתם

(מצב הטובין שהושבו ומועד הפנייה ביחס לרכישה), כך שהתחשיב גם לוקח בחשבון את שיעור הלקוחות הפונים למשיבה בבקשה לקבל החזר או זיכוי או להחליף טובין והעומדים בתנאים הנדרשים לכך על פי הוראות הדין ומדיניותה.

54. לחלופין ניתן לבצע כמובן בדיקות מדגמיות בחנויות המותג השונות של המשיבה, ולבחון מהו שיעור הלקוחות המבקשים לבטל עסקת רכישה בתוך פרק הזמן הקבוע בתקנות ביטול עסקה בהתאם לסוג הטובין, ויש בידם להשיב את הטובין במצב הנדרש על פי התקנות, ואשר אין בידם חשבונית או פתק החלפה אך יש בידם הוכחת רכישה אחרת, לרבות לאור ביצועה באמצעות כרטיס אשראי. כן ניתן לבדוק מהו סכום הרכישה הממוצע במקרים אלו, וכך באמצעים סטטיסטיים להעריך את גודל הקבוצה והיקף נזקיה.

55. כך גם ניתן לבדוק באופן מדגמי, באמצעות סקר, את שיעור הלקוחות אשר הסתמכו על המדיניות אשר הייתה נהוגה בפועל אצל המשיבה עד למאי 2018, לפיה **חרף הרשום במודעות שבחנויות ועל גבי החשבוניות שהונפקו**, קבלת זיכוי או החלפת הטובין מאושרים גם ללא חשבונית, וזאת כאשר הייתה בידי הלקוח הוכחת קנייה אחרת דוגמת כרטיס אשראי, ועל כן לא טרחו לשמור את חשבונית הרכישה ואשר פנו אליה תוך 30 יום ממועד הרכישה בבקשה לקבל זיכוי בגין הטובין או להחליפם.

56. לעניין זה ראוי להפנות לדברים שנאמרו בת"צ (ת"א) 6511-07-11 רז נ. קורלתל בע"מ (מאגרי נבו), שם הובהר: "בהליך ייצוני יהיה בלתי אפשרי לברר את הקשר הסיבתי בין ההטעיה לבין הנזק לגבי כל אחד ואחד מחברי הקבוצה... דרישה מעין זו תשמית את הקרקע מתחת יסודות התובענה הייצונית בעילת ההטעיה. את קיומו של הקשר הסיבתי יהיה ניתן לאשש או להפריך, למשל, באמצעות סקר בקרב הצרכנים."

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

58. מאחר וייתכן כי חלק מחבריי תת קבוצה 1 נמנים גם על חברי תת קבוצה 2, כמו במקרה של המבקשת, תעשה הערכת הנזק לתתי הקבוצה במאוחד.

59. היקף ההכנסות השנתי של המשיבה לשנת 2015, עמד על 1.7 מיליארד ₪<sup>2</sup>. לאור העלייה במחירי הטובין מחד גיסא וההאטה בענף האופנה בשל גידול הרכישות באינטרנט מאידך גיסא, ניתן להניח למען הזהירות כי הכנסות המשיבה בתקופה הרלוונטית לתובענה זו נותרו 1.7 מיליארד ₪, לשנה, ובהתאם כ-141,666,666 ₪ לחודש.

60. אם נניח למען הזהירות כי רכישה ממוצעת בחנויות המשיבה עומדת על הסך של 400 ₪, לאור היקף ההכנסות החודשי של המשיבה ניתן להניח כי מדובר בכ-350,000 רכישות בחודש.

<sup>2</sup> העתק הכתבה אשר פורסמה באתר כלכליסט ב מיום 8.3.16, מצורף כנספח 7.

61. לפיכך בתקופה הרלוונטית, היינו החל ממועד שינוי מדיניות המשיבה במאי 2018 ועד למועד הגשת תובענה זו, נערכו בחנויותיה של המשיבה בסך הכל כ- 2,100,000 רכישות.
62. אם נניח בהערכה שמרנית וזהירה ביותר, כי רק 1% מרכישות אילו בוצע על ידי חברי קבוצת הנפגעים, נמצא כי מדובר בכ-21,000 רכישות של חברי קבוצת הנפגעים בתקופה הרלוונטית.
63. בהתאם להערכה זהירה לפיה סכום הרכישה הממוצע בחנויות המותג השונות של המשיבה עומד על הסך של 400 ₪ לקנייה, נמצא כי הסכום הממוצע שהיה הצרכן זכאי לקבל מהמשיבה במקרה של ביטול עסקה בהתאם להוראות תקנות ביטול עסקה, מסתכם, לאחר ניכוי הסכומים המותרים על פי תקנות אלו, בכ-380 ₪ (5% מסכום הקנייה).
64. יוצא אפוא כי ההיקף הכולל של הנזק הממוני שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים עומד על כ- 7,980,000 ₪.
65. לא יכולה להיות מחלוקת כי מעשיה ומחדליה של המשיבה מושא בקשת אישור זו גרמו לחברי קבוצת הנפגעים לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש, עת סרבה המשיבה לבקשתם לבטל את הרכישה ולקבל בגינה החזר כספי, או זיכוי או אפשרות להחלפה של הטובין.
66. נזק זה מוערך באופן זהיר ב-100 ₪ לרכישה ובסך הכל 2,100,000 ₪.
67. הנה כי כן, הנזק הכולל שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים, מוערך בשלב זה בסכום של 10,080,000 ₪. ייתכן כמובן כי לאחר בדיקת הנתונים יתברר כי בפועל, היקף הנזק קטן או גדול יותר, אך לא יכולה להיות מחלוקת כי היקף הנפגעים והיקף הנזק יהיו בסדרי גודל המצדיקים דיון בהליך ייצוגי, וכי הנזק הקטן יחסית, הנגרם לכל אחד מחברי קבוצת הנפגעים באופן נפרד, מצטבר לסכומי עתק, עבור כלל קבוצת הנפגעים.

### עילות התובענה

#### הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן

68. המשיבה הינה עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ואילו חברי קבוצת הנפגעים הינם צרכנים על פי הגדרת חוק זה.
69. כמפורט לעיל, סעיף 14. (א) לחוק הגנת הצרכן ותקנה 2 לתקנות ביטול עסקה קובעות כי בעסקה לרכישת טובין רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך התקופה שנקבעה ביחס לסוג הטובין, ובלבד שהצרכן יחזיר את הטובין לעוסק כאשר אילו לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן.

70. תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי אם ביטל הצרכן את הסכם הרכישה בהתאם לאמור בתקנה 2 לתקנות אלו, על העוסק להשיב לצרכן את מלוא התמורה ששילם או לבטל את חיובו, בניכוי דמי הביטול הקבועים בתקנה 5 (5% ממחיר הטובין או 100 ₪, הנמוך בין השניים), וזאת אם הציג הצרכן חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
71. כפי שהראינו לעיל, מאז מאי 2018, המשיבה מפרה את חובותיה על פי חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ומסרבת לאפשר לצרכנים המבקשים לבטל עסקת רכישה, לעשות כן, ואינה משיבה להם את כספם, אינה נותנת להם זיכוי ואינה מאפשרת להם להחליף את הטובין שרכשו, אם אין בידם חשבונית, וזאת גם כאשר יש בידם הוכחה לגבי ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום, כמו למשל בעת רכישה באמצעות כרטיס אשראי.
72. סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל, בכח או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה- העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה". בסעיף קטן (21) נקבע כי בין השאר יש לראות את "תנאי הביטול של העסקה" כעניין מהותי בעסקה.
73. אין מחלוקת כי המשיבה מפרסמת על גבי שלטים בחנויותיה ואף על גבי חשבוניות שלה כי ניתן להחליף טובין שנרכשו או לקבל זיכוי בגינם תוך 30 יום ממועד הרכישה, רק כנגד הצגת חשבונית- ברם הסייג האמור הופיע במודעות שבחנויות המותג השונות של המשיבה ועל גבי החשבוניות שהנפיקה, גם עובר לשינוי המדיניות במאי 2018, כמפורט לעיל. הכיתוב על גבי החשבוניות והמודעות שבחנות לא השתנה לאחר שינוי המדיניות.
74. כך למשל ניתן לראות כי הכיתוב המופיע על גבי חשבוניות שהונפקו בחנות מותג "זארה" לאחר שינוי מדיניותה בפועל במאי 2018, לפיו ניתן להחליף טובין רק כנגד חשבונית, זהה לכיתוב שהופיע על גבי חשבוניות שהונפקו עובר לשינוי המדיניות במאי 2018 (העתק חשבוניות של המותג "זארה" של המשיבה אשר נשמרו אצל המבקשת ואשר הונפקו עובר למאי 2018 מצורף כנספח 6).
75. והנה, למרות המדיניות המוצהרת לפיה החלפת מוצרים תתאפשר רק כנגד חשבונית, כפי שהיה רשום בחשבוניות שהנפיקה המשיבה ובמודעות שבחנויותיה, בפועל עד למאי 2018, אפשרה המשיבה להחזיר או להחליף פריטים, גם ללא חשבונית, כאשר הלקוח הציג הוכחת רכישה אחרת.
76. ברי כי בדומה למבקשת, לפחות חלק מלקוחות המשיבה, אשר הכירו את המדיניות הנהוגה אצל המשיבה בפועל, אשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, למשל רכישה באמצעות כרטיס אשראי, לא טרחו לשמור את חשבוניות הרכישה בוודאי לא במשך 30 יום, וזאת בסתמך על מדיניותה בפועל של המשיבה.

77. ברם, המשיבה הסתירה מלקוחותיה את העובדה כי החל ממאי 2018 השתנתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, ולא הודיעה בדרך כלשהי ללקוחותיה, כי לא ניתן יהיה עוד לבטל עסקאות רכישה ללא חשבונית.
78. אי שינוי האמור במודעות ו/או בחשבוניות לעניין המדיניות המוצהרת, יצר מצג לפיו גם המדיניות בפועל של המשיבה, שאינה תואמת את המדיניות המוצהרת, לא השתנתה.
79. וכך לקוחות אשר הסתמכו על מדיניותה בפועל של המשיבה לעניין ביטול עסקאות רכישה, ולא הקפידו לשמור את חשבונית הרכישה לאור העובדה כי הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, ובקשו לבטל את עסקת הרכישה ולקבל זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו, ניצבו מול שוקת שבורה, החל ממאי 2018.
80. ברי אם כן כי אי הגילוי וההסתרה מצד המשיבה לעניין שינוי מדיניותה בפועל באשר להוכחת הרכישה הנדרשת לצורך ביטול עסקת הרכישה, מהווים הפרה של האיסור החל על עוסק, בענייננו המשיבה, לעשות דבר, במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה ובענייננו- תנאי הביטול של העסקה.
81. סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי הפרת החובות בין השאר על פי פרקים ב' ו-ג' לחוק, מהווה עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (תשכ"ח-1968)(להלן: "פקודת הנזיקין").

### הפרת חובה חקוקה

82. כאמור לעיל בהתאם להוראות תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה היה על המשיבה לאפשר ללקוחות אשר בקשו לעשות כן, לבטל את עסקת הרכישה בהתאם לתנאי התקנות, גם אם לא הייתה בידם חשבונית רכישה, ובלבד שהייתה בידם הוכחת רכישה אחרת כנדרש על פי התקנות, ברם המשיבה מפרה ברגל גסה את חיוביה האמורים.
83. כך גם כמפורט לעיל, המשיבה הפרה את הוראות סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן האוסר על עוסק לעשות דבר כלשהו במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת להטעות צרכן בין השאר בנוגע לתנאי ביטול העסקה שנקשרה ביניהם.
84. ס' 63 (א) לפקודת 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 מסווג 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".

85. ס' 63 (ב) לפקודת הנזיקין קובע כי: "לעניין 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".

86. לא יכולה להיות מחלוקת כמובן כי הוראות תקנות ביטול עסקה בכלל ותקנה 3(א) לתקנות אלו בפרט, וכן הוראות סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן נקבעו בין השאר לטובת חברי קבוצת הנפגעים וכי המשיבה הפרה הוראות אלו, הכל כמפורט לעיל.

87. למען הזהירות נזכיר כי כפי שנקבע: "בהעדר 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)).

### הטעייה ואי גילוי

88. כאמור לעיל, המשיבה הסתירה מפני לקוחותיה את העובדה כי שינתה את מדיניות ביטול העסקה אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, וכי החל ממאי 2018 ניתן להחליף מוצר או לקבל זיכוי בגינו רק כנגד הצגת חשבונית, וזאת גם אם בידי הלקוח הוכחת רכישה אחרת.

89. נשוב ונזכיר כי הכיתוב לפיו החלפת פריטים או החזרתם יוכלו להעשות רק כנגד חשבונית הופיע על גבי מודעות בחנויות המותג השונות של המשיבה ועל גבי החשבוניות שהונפקו בחנויותיה השונות הרבה לפני שינוי המדיניות במאי 2018. חרף האמור, אפשרה המשיבה בפועל להחזיר ולהחליף טובין במשך 30 יום מיום הרכישה, גם כאשר לא היתה בידי הלקוח חשבונית אך הייתה בידי הוכחת רכישה אחרת, למשל במקרה של רכישה באשראי.

90. מצב זה יצר כאמור הסתמכות מצד לקוחות, אשר לא טרחו לשמור חשבוניות כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, מאחר ולא ידעו כי המשיבה שינתה את התנהלותה.

91. כידוע, הטעייה יכולה כמובן להתבצע הן במעשה והן במחדל: "ההטעייה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעייה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעייה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעייה במחדל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לנלותם" (רע"א 2837/98 ארד נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת (מאגרי נב)).

## רשלנות

92. גם אם תראה המשיבה כי לא הייתה מודעת להטעייה שהטעתה את לקוחותיה בכך שלא גילתה להם כי במאי 2018 שנתה את מדיניות ביטול העסקאות אצלה וכי לא תאפשר יותר ביטול עסקאות והחלפת מוצרים או קבלת זיכוי בגינם במהלך 30 יום ללא חשבונית הרכישה, וכי היא "רק" התרשלה בעניין, אין בכך כמובן כדי לפטור אותה מאחריותה לנזקים שנגרמו לחברי קבוצת הנפגעים בשל מעשיה ומחדליה כאמור.
93. לא יכולה להיות מחלוקת כי במערכת היחסים בין המשיבה לבין חברי קבוצת הנפגעים קמה חובת זהירות מושגית של עוסק כלפי לקוחותיו.
94. כן לא יכולה להיות מחלוקת, בנסיבות העניין, כפי שפורטו לעיל, כי קמה גם חובת זהירות קונקרטית של המשיבה כלפי חברי קבוצת הנפגעים לגלות להם על שינוי המדיניות לעניין ביטול עסקאות, כך שידעו כי ללא שמירת החשבונית לא יוכלו לבטל את עסקת הרכישה ולהחליף את המוצר או לקבל זיכוי בגינו (נשוב ונזכיר כי אין באמור כדי לגרוע מהעובדה כי המשיבה אינה יכולה לגרוע מזכויות לקוחותיה כצרכנים לעניין ביטול עסקה אשר נקבעו בהוראות החוק אלא רק להרחיבן).
95. ברם, כעולה מהמפורט לעיל, המשיבה התרשלה והפרה את חובות הזהירות שלה כלפי לקוחותיה, וגרמה לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים כמפורט לעיל, לחברי קבוצת הנפגעים.
96. המשיבה, כמפורט לעיל, עשתה 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, ובכך התרשלה והפרה את חובות הזהירות המושגיות והקונקרטיות אותן היא חבה כלפי חברי קבוצת הנפגעים וגרמה להם לנזק כמפורט לעיל.

## הפרת חובות חוזיות

97. לא יכולה להיות מחלוקת כי בין המשיבה לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, מתקיים קשר חוזי.
98. 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 הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה בפרט, ברי כי מדובר בחיובים מכללא, הנכללים בתנאי ההתקשרות בין המשיבה ללקוחותיה, כי המשיבה תפעל על פי הוראות הדין המסדירות את זכויות הצרכנים לעניין ביטול עסקה.



99. יפים לענייננו בהקשר זה הדברים שנקבעו בבש"א (ת"א) 14184/07 ת.א. (ת"א) 2057-07 פרי נ. שערי דלק פתוח וניהול-שותפות רשומה (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".
100. בדומה הובהר בת.צ. (מרכז) 552-07-14 קרבקי נ. הוט- מערכות תקשורת בע"מ (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 המטיבות עם הצרכן."
101. זאת ועוד, כידוע: "...הוראת סעיף 39 לחוק החוזים היא הוראה 'מלכותית' רבת פנים. יש שהיא מטילה חובות שזכרן לא בא במפורש בחוזה שבין הצדדים..." (בג"ץ 58/90 שירותי תחבורה ציבוריים באר-שבע נ. בית הדין הארצי לעבודה בירושלים (מאגרי נבו)).
102. לא יכולה להיות מחלוקת כי חובותיה החוזיות של המשיבה לפעול בהתאם להוראות החוק החלות עליה ואשר נועדו לשמור על האינטרסים של לקוחותיה וכן ליידע אותם על שינוי במדיניותה, אשר יש בו כדי להשפיע על יכולתם לממש את אפשרות ביטול הרכישה, והחזרת טובין או החלפתם קמה גם מכח הוראת סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים").

### התאמת התובענה להליך הייצוגי

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

103. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ניתן להגיש על פי חוק תובענות ייצוגיות: "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו."
104. כאמור לעיל, המשיבה מהווה עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, ולא יכולה להיות מחלוקת כי המבקשת ויתר חברי קבוצת הנפגעים הינם לקוחות שלה, כך שלא יכול להיות ספק כי התובענה מושא בקשה זו, נמנית על סוגי התובענות אותן ניתן להגיש על פי חוק תובענות ייצוגיות.

#### הכרה בתובענה כייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות

##### העניין

105. 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.

106. מושכלות יסוד הן כי בין השאר מטרת ההליך הייצוגי הינה לאכוף את שלטון החוק ולאזן את פערי הכוחות בין הצרכנים לבין העוסקים: "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 הטמונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים, בשל הנוקים הנגרמים כתוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדן לעוסק."<sup>3</sup> "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 לפניעה באמון הציבור בסדר החברתי הכולל ובשלטון החוק. התובענה הייצוגית משרתת גם אינטרס ציבורי של יעילות וחסכון במשאבים ומונעת חוסר אחדות בפסיקה בתי המשפט בתביעות אישיות דומות"<sup>4</sup>
107. כאמור לעיל, בענייננו ניצב מצד אחד קוגלומט אופנה, אחד משלושת העוסקים הגדולים בישראל בתחום, ומנגד עומדים צרכנים, אשר כוחם היחסי אל מול המשיבה קטן באופן משמעותי.
108. ניתן להעריך כי חברי קבוצת הנפגעים מונים אלפי נפגעים, ברם זהותם אינה ידועה בשלב זה, ואין אפשרות מעשית לאתרם ולצרפם למסגרת של תובענה רגילה.
109. בנסיבות אלו ברי כי הדרך המעשית והראויה לתיקון העוול אשר נגרם לחברי קבוצת הנפגעים מושא בקשת אישור זו הינה באמצעות אישור התובענה כייצוגית.
110. 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.
111. 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.
112. 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.
113. כמפורט לעיל, גם אם אין בידי המשיבה את הנתונים הרלוונטיים לאיתור חברי קבוצת הנפגעים והיקף נזקם, ניתן לאתר את היקף חברי קבוצת הנפגעים והנזק שנגרם להם באמצעים סטטיסטיים ובין השאר ביצוע בדיקות מדגמיות וסקרים.

<sup>3</sup> ע"א 1977/97 ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (מאגרי נבו).  
<sup>4</sup> דני"א 5712/01 ברזני נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (מאגרי נבו)

114. עוד יובהר כי בנסיבות ענייננו, אישורה של התביעה כייצוגית לא ישלול מן המשיבה כל הגנה שהייתה זכאית לה, לו הייתה התביעה מוגשת כתביעה רגילה.

115. מהמפורט עולה כי אישור הבקשה ודיון בתובענה המצורפת כתובענה ייצוגית אף יביא להגשמת כל המטרות המונחות בבסיסו של חוק תובענות ייצוגיות כמפורט בסעיף 1 ב-ו- קידום זכות הגישה לבית המשפט; אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו; מתן סעד הולם וניהול יעיל, הוגן וממצה של התביעות.

### קיומה של עילת תביעה אישית למבקשת

116. כמפורט לעיל, נזקה האישי של המבקשת מסתכם בנזק ממוני בסך 729.3 ₪ (סכומי הרכישות שבקשה לבטל בניכוי 5% דמי ביטול) ובנזק בלתי ממוני בסך 200 ₪ ובסך הכל 929.3 ₪.

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

117. מהמפורט לעיל עולה כי התובענה מושא בקשה זו, מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות למבקשת ולחברי קבוצת הנפגעים לרבות השאלה האם קמות להם עילות התובענה המפורטות לעיל.

118. מההחלטה בשאלה זו תיגזר כמובן הכרעה בעניין חובת המשיבה לשנות את התנחלותה ובעניין חובתה לשלם פיצוי לחברי קבוצת הנפגעים.

### קיימת אפשרות גבוהה כי השאלות המשותפות יוכרעו בתובענה לטובת המבקשת וחברי

#### קבוצת הנפגעים

119. 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. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה" (רע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ. עמוסי (מאגרי נבו)).

120. בדומה נקבע כי "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" (ע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ. טמפו, (מאגרי נבו)).

121. כן נקבע כי: "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 להרחיע תובעים ייצוגיים פוטנציאליים... אכן, סעיף 8(א)(ג) 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." (ת.א. (ת"א) 2150-07 פרנקל נ. הנקל סוד בע"מ (מאגרי נבו)).

122. לא זו אף זו, בעניין עמוסי הנ"ל הובהר כי כאשר נתבע אותו הסעד, די בקיומה של אפשרות סבירה להתקיימותה של אחת העילות, בכדי שבית המשפט יאשר את הבקשה כייצוגית: "כל אימת שקבוצת התובעים מבקשת סעד זהה שמבוסס על מספר עילות חלופיות, די בקביעה כי קיימת אפשרות סבירה להכרעה לטובת התובעים באחת העילות ואין הכרח לבחון את סיכויי קבלת יתר העילות. 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".

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

#### ניהול ההליך בדרך הולמת ובתום לב

124. התובענה מושא בקשה זו ובקשה זו מוגשות בתום לב על ידי המבקשת, אשר נפגעה ממעשיה ומחדליה של המשיבה, והיא חפצה להביא לפסיקת פיצוי המגיע לה ולחברי קבוצת הנפגעים ולהביא לתיקון התנהלותה של המשיבה, מושא בקשת אישור זו.

125. הנזק שנגרם למבקשת הוא אותו נזק שנגרם ליתר חברי קבוצת הנפגעים.

126. המבקשת פועלת ממניעים צרכניים ואין בינה לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים ואין לה כל מניעים זרים להגשת בקשה זו ולתובענה הייצוגית.

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

128. למבקשת נכוונת ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצה ומזמנה על מנת לייצג נאמנה הן את ענייניה והן את עניינם של יתר חברי קבוצת הנפגעים.

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

#### הסעדים

על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:

130. לאשר את התובענה כייצוגית, לתת הוראות בקשר אליה כמפורט להלן ולקבוע כל שינוי שיחליט עליו, והכל כפי שייראה לו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.
131. לקבוע כי קבוצת הנפגעים בשמה תוגש התובענה הייצוגית תהא כהגדרתה לעיל.
132. 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.
133. לקבוע כי עילות התובענה והשאלות המשפטיות והעובדתיות המשותפות למבקשת 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.
134. ככל שיראה בית המשפט הנכבד צורך בכך, להורות על אישור התביעה כתביעה ייצוגית בשינויים הנדרשים וזאת בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות.
135. לקבוע את המבקשת כתובעת מייצגת של חברי קבוצת הנפגעים ואת עוה"ד ממשרד עו"ד רענן בשן ושות' כב"כ של המבקשת ויתר חברי קבוצת הנפגעים.
136. להורות למשיבה לתקן את התנהלותה, לקיים את הוראות החוק ולאפשר ללקוחות העומדים בהוראות תקנות ביטול עסקה לבטל את עסקת הרכישה, גם כאשר אין בידם חשבונית אלא הוכחת רכישה אחרת כנדרש בתקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה וליתן להם את החוזר המגיע להם, זיכוי או אפשרות להחליף את הטובין שרכשו, לפי בחירתם.
137. להורות למשיבה להבהיר ללקוחותיה כי מדיניותה השתנתה, וכי במקרים בהם אינה מחוייבת על פי חוק לאפשר ללקוחותיה לבטל עסקה גם עם הוכחת רכישה אחרת מלבד חשבונית, יתאפשר ביטול העסקה רק עם חשבונית, וזאת בדרך ולמשך פרק זמן ראוי עליו יורה בית המשפט הנכבד.
138. להורות למשיבה לפצות את חברי קבוצת הנפגעים בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים שגרמה להם בשל מעשיה ומחדליה מושא בקשת אישור זו, המוערכים בשלב זה בסכום כולל של כ- 10,080,000 ₪.
139. 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.

140. להורות למשיבה לפרסם הודעות לחברי קבוצת הנפגעים לרבות הודעה על אישור התובענה כתובענה ייצוגית ולקבוע כי המשיבה תשא בהוצאות הפרסום.
141. להורות למשיבה להשיב על שאלונים ו/או לגלות כל מידע ככל יידרש להשלים את החסר לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב הסעד והפיצוי המגיע לכל אחד מהם, וכן להתיר למבקשת לתקן את כתב התביעה בהתאם לנתונים שיתבררו לאחר המצאת המסמכים וקבלת המידע כאמור.
142. להוסיף וליתן הוראות נוספות בדבר הדיון בתובענה כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.
143. לפסוק גמול למבקשת אשר טרחה בהגשת התובענה ובהוכחתה, בשיעור שלא יפחת מ-7% בתוספת מע"מ כדין ככל שיחול, משווי הסעד הכולל שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים.
144. לקבוע כי שכר טרחתם של ב"כ המבקשת יהיה בשיעור שלא יפחת מ-21% משווי הסעד שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים בתוספת מע"מ כדין, עבור טיפול וייצוג בתובענה.
145. לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ובשכ"ט עו"ד בצירוף מע"מ כדין.

### סוף דבר

146. כאמור לעיל, מדובר בתובענה, הנופלת בגדרי המקרה הקלאסי למענו חוקק חוק תובענות ייצוגיות ולא יכולה להיות מחלוקת כי התנאים הנדרשים לאישור התובענה כתובענה ייצוגית מתקיימים במלואם בענייננו.
147. הבקשה נתמכת בתצהיר המבקשת, הגב' רז רחל בירון-ביטון, ובתצהיר עו"ד מאור בשן אשר ביצע פעולות תחקיר במסגרת הכנת התובענה.
148. 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.
149. בדיקה שנערכה על ידי הח"מ בפנקס התובענות הייצוגיות העלתה כי לא הוגשו כנגד המשיבה בקשות לאישור תובענות ייצוגיות העוסקות בעניינים דומים.
150. 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. 20378  
רח' הירדן 39 רחובות

ב"כ המבקשת

## תצהיר

אני הח"מ, רז רחל בירון-ביטון, נושאת ת.ז. 035923424, עושה תצהירי זה לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת כדלקמן:

1. אני התובעת בתובענה הייצוגית המוגשת בד בבד עם הבקשה לאישורה כייצוגית, ואני עושה תצהיר זה בתמיכה לבקשת האישור.
2. המשיבה הינה קוגלומט אופנה, אחד משלושת הגדולים בישראל, והיא אוחות בזיכיונות של שלל מותגי אופנה מובילים וביניהם "זארה", "זארה הוס", "ברשקה", "פול אנד בר", "מסימו דוטי", "סטרדיווריוס". בשנת 2015, עמד היקף ההכנסות של המשיבה על 1.7 מיליארד ₪ והיו לה קרוב ל-80 חנויות בארץ.
3. הטובין הנמכרים ברוב חנויות המותגים השונים של המשיבה הינם מסוג ביגוד והנעלה. הטובין הנמכרים בחנויות המותג "זארה הוס", הינם ברובם רהיטים וציוד לבית.
4. פרוטוקול הדיון שערכה ועדת הכלכלה של הכנסת בנוסח המוצע לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 מיום 5.7.10, מצורף כנספח 1.
5. בחנויות המותג השונות של המשיבה מוצגות מודעות המפרטות את מדיניותה לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם. על פי הרשום באותן מודעות, הלקוח רשאי להחזיר טובין תוך 30 יום ממועד הרכישה בצירוף חשבונית או פתק החלפה בלבד.
6. כן מצויין במודעות כי אין באמור בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. צילומים של מספר מודעות המוצגות בחנויות של המשיבה בקניון רחובות, לעניין מדיניות ההחזרה של המשיבה, שצולמו מטעם ב"כ, מצורפים כנספח 2.
7. חרף העובדה כי בחשבוניות שהנפיקה ובמודעות שהוצגו בחנויותיה, נרשם כי ניתן לבטל עסקה רק בהצגת חשבונית רכישה, בפועל עד למאי 2018, אפשרה המשיבה ללקוחות אשר ביקשו לבטל רכישה, לעשות כן במהלך 30 הימים שלאחר הרכישה גם כאשר לא הייתה בידם חשבונית אלא הוכחת רכישה אחרת.
8. במאי 2018 שינתה המשיבה את מדיניותה לעניין החזרת טובין, מבלי שטרחה לגלות עובדה זו ללקוחותיה. כפועל יוצא, חלק מלקוחותיה הסתמכו על התנהלותה בפועל של המשיבה עד לאותה עת, לעניין החזרת טובין, ולא שמרו על חשבוניות הרכישה כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת (למשל במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי), ועל כן כאשר בקשו לבטל עסקה, ולקבל החזר, זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו, מצאו עצמם ניצבים מול שוקת שבורה.
9. אני נוהגת לקנות מזה שנים באופן תדיר בחנויות המותג "זארה" של המשיבה.
10. על אף שעל גבי החשבוניות שהונפקו במסגרת הרכישה, נרשם תמיד כי החלפת פריטים תעשה רק בצירוף חשבונית, ידעתי מניסיוני כי בפועל נוהגת המשיבה לאפשר החלפת פריטים או קבלת זיכוי בגינם במשך 30 יום ממועד הקנייה, וזאת גם ללא חשבונית, במקרים של רכישה באמצעות כרטיס אשראי.

11. מאחר והסתמכתי על התנהלותה של המשיבה כאמור, לא הטרחתי עצמי לשמור תמיד את חשבונות הרכישה, שכן ממילא רוב רכישותיי היו באמצעות כרטיס אשראי.
12. בשל התור הארוך למלתחות, איני נוהגת למדוד את הפריטים שאני בוחרת בחנות אלא בביתי, ובמידת הצורך, אני מחליפה אותם או מקבלת זיכוי בגינם.
13. ביום 21.9.18, רכשתי מספר פריטים בחנות המותג "זארה" של המשיבה בקניון ברחובות בסכום כולל של 498.70 ₪. פירוט הרכישות בכרטיס האשראי שלי מצורף כנספח 3.
14. מאחר והתברר כי הפריטים שרכשתי אינם מתאימים, הגעתי ביום 23.9.18 לחנות המשיבה בקניון גינדי בתל אביב ובקשתי להחזירם. לתדהמתי סרבה המוכרת בחנות לאפשר לי להחזיר את הפריטים מאחר ולא הייתה בידי חשבונית. אני הבהרתי כי שילמתי באמצעות כרטיס אשראי, כך שאין צורך בחשבונית דווקא וכי מאז ומתמיד החזרתי פריטים על סמך הוכחת רכישה באמצעות כרטיס אשראי. אולם המוכרת התעקשה וטענה כי זוהי מדיניותה החדשה של המשיבה, והפנתה אותי אל שירות הלקוחות של המשיבה.
15. באותו מעמד רכשתי לכבוד החג בין השאר חצאית בסכום של 269 ₪. גם רכישה זו בוצעה באמצעות כרטיס אשראי (פירוט הרכישות בכרטיס אשראי מצורף כנספח 3).
16. משלא הצלחתי ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של המשיבה שלחתי פנייה למשיבה באמצעות האתר של האחרונה, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 21.9.18 אשר בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
17. לאחר שהגעתי לביתי באותו יום, גיליתי כי הרוכסן בחצאית שרכשתי פגום ולא ניתן לסגירה, על כן מיהרתי עוד באותו יום לחנות המשיבה בקניון רחובות במטרה להחליף את החצאית.
18. כאשר נתבקשתי להציג חשבונית לצורך ההחלפה, הבהרתי כי אין בידי חשבונית וכי ממילא בצעתי את הרכישה בכרטיס אשראי וכי בכל מקרה אני מבקשת להחזיר את החצאית לאור העובדה כי היא פגומה. למרות האמור וחרף סיבת ההחלפה (הפגם בחצאית) ועל אף שהבהרתי כי על פי חוק אני זכאית לבטל את עסקת הרכישה גם ללא הצגת חשבונית, סרבה המוכרת לאפשר לי לבטל את העסקה ללא חשבונית, אותה לא הצלחתי למצוא. גם מוכרת זו טענה כי זו מדיניותה החדשה של המשיבה, והפנתה אותי לאחר שהתרעמתי על אותה התנהלות, לשירות הלקוחות של המשיבה.
19. גם הפעם לא הצלחתי ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של המשיבה ולכן שלחתי פנייה נוספת למשיבה באמצעות האתר של האחרונה, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 23.9.18, אשר גם היא בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
20. ביום 26.9.18 התקשר אליי נציג של המשיבה. גם הלה סרב לבקשתי לבטל את הרכישות שבצעתי, וטען כי אינו יכול לאתר את עסקאות הרכישה במערכות המשיבה, ללא חשבונית, גם אם הרכישה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
21. התנהלותה האמורה של המשיבה, והסירוב לאפשר לי לבטל את עסקאות הרכישה בנסיבות האמורות גרם לי לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש.



22. ביום 22.10.18 נרכשו מטעם ב"כ מספר פריטים בחנויות מותג שונות של המשיבה - "זארה", "ברשקה", "פול & בר" בקניון רחובות, באמצעות כרטיס אשראי. העתק חשבוניות הרכישה מצורף **כנספח 4**.
23. כעולה מצילומי המודעות המוצבות בחנויות הנזכרות לעיל, המצורפים כנספח 2, אשר צולמו מטעם ב"כ, צויין בהן כי ניתן להחליף טובין במהלך 30 יום כנגד חשבונית רכישה או פתק החלפה, ברם באותן מודעות הובהר כי אין בהוראות המופיעות בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה.
24. בהקשר זה אציין כי גם אני לא ראיתי באף אחת מחנויות המשיבה בהן בצעתי רכישות לאחר מאי 2018, הודעה כלשהי על כך כי שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצל המשיבה בפועל לפיה ניתן היה לבטל עסקאות גם ללא חשבונית, כנגד הוכחת קנייה אחרת כגון במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי וכי בניגוד למדיניות שהייתה נהוגה אצלה בפועל, היא אינה מאפשרת עוד ביטול עסקאות או החלפת מוצרים ללא הצגת חשבונית.
25. תמלילי שיחה שנערכו מטעם ב"כ עם מרכז שירות הלקוחות של המשיבה במסגרת הבדיקות שנערכו לצורך הכנת התובענה והבקשה לאישורה כייצוגית, ביום 23.10.18 וביום 25.10.18 וכן דיסק ועליו הקלטת השיחות מצורפים **כנספח 5**.
26. המשיבה - הנה שותפות רשומה של 2 חברות - גוטקס ריטייל ברנדס בע"מ, ח.פ. 512557059 ודניאל גוטקס בע"מ, ח.פ. 514312115. באמצעות שתי חברות אילו אוחזת המשיבה בשלל מותגי אופנה מהמובילים בשוק הישראלי, כמפורט לעיל.
27. אני אדם פרטי, לקוחה של המשיבה. אני בקשתי לבטל רכישות אשר ביצעתי בחנויות של המשיבה ברם המשיבה סרבה לבקשתי, למרות שהייתי זכאית לכך בהתאם להוראות הדין ואף לאור ההסתמכות שנוצרה בעקבות מדיניותה בפועל של המשיבה, לפיה יתאפשר ביטול עסקת רכישה גם ללא חשבונית רכישה, כאשר ישנה הוכחת רכישה מפורטת אחרת.
28. קבוצת הנפגעים מורכבת משתי תתי קבוצות. בתת הקבוצה הראשונה נכלל כל לקוח של המשיבה אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית, בבקשה לקבל החזר כספי או זיכוי או לבצע החלפה בגין טובין שרכש באחת מחנויותיה, וזאת בהתאם לתנאים הנדרשים בתקנות ביטול עסקה (פרק הזמן לפנייה בהתאם לסוג הטובין שנרכשו והשבת הטובין לעוסק כאשר אלו לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש) אך המשיבה סרבה לבקשתו מאחר ולא הציג חשבונית רכישה, על אף שהייתה בידו הוכחת רכישה אחרת, ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
29. בתת הקבוצה השנייה נכלל כל לקוח של המשיבה אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית, ביקש להחזיר טובין שרכש באחת מחנויותיה וזאת תוך 30 יום ממועד הרכישה, ולקבל זיכוי בגינם או להחליפם, ואשר בקשתו סורבה על ידי המשיבה, למרות שהייתה בידו הוכחת רכישה ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום אך לא חשבונית הרכישה, לאתר שאותו לקוח לא שמר על החשבונית בהסתמך על מדיניות המשיבה שהייתה נהוגה אצלה בפועל עד למאי 2018 לפיה די היה בהצגת הוכחת רכישה כאמור שאינה חשבונית, כדי שהלקוח יהיה זכאי להחזיר את הטובין כנגד זיכוי או להחליפם תוך 30 יום ממועד הרכישה.

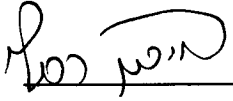
30. בענייננו ניתן לבדוק מהו שיעור המקרים, מתוך כלל הרכישות אשרה נערכו בחנויות השונות של מותגי המשיבה, בהם פנו לקוחות אל המשיבה עובר לשינוי המדיניות במאי 2018, ובקשו לקבל החזר כספי או זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו ובקשתם נענתה לאחר שחזור חשבונית באמצעות פרטי עסקת אשראי או הוכחת רכישה אחרת. כן ניתן לבדוק מהו סכום העסקאות הממוצע של לקוחות אילו. במאמר מוסגר יובהר כי העובדה כי הבקשות נענו, מלמדת כי הפונים עומדים בתנאים הנדרשים להענות לבקשתם (מצב הטובין שהושבו ומועד הפנייה ביחס לרכישה), כך שהתחשיב גם לוקח בחשבון את שיעור הלקוחות הפונים למשיבה בבקשה לקבל החזר או זיכוי או להחליף טובין והעומדים בתנאים הנדרשים לכך.
31. לחלופין ניתן לבצע כמובן בדיקות מדגמיות בחנויות המותג השונות של המשיבה, ולבחון מהו שיעור הלקוחות הפונים אל המשיבה ומבקשים לבטל עסקת רכישה בתוך פרק הזמן הקבוע בתקנות ביטול עסקה בהתאם לסוג הטובין, ויש בידם להשיב את הטובין במצב הנדרש על פי התקנות, ואשר אין בידם חשבונית או פתק החלפה אך יש בידם הוכחת רכישה אחרת, לרבות לאור ביצועה באמצעות כרטיס אשראי. כן ניתן לבדוק מהו סכום הרכישה הממוצע במקרים אלו, וכך באמצעים סטטיסטיים להעריך את גודל הקבוצה והיקף נזקיה.
32. כך גם ניתן לבדוק באופן מדגמי, באמצעות סקר, את שיעור הלקוחות אשר הסתמכו על המדיניות אשר הייתה נהוגה בפועל אצל המשיבה עד למאי 2018, לפיה חרף הרשום במודעות שבחנויות ועל גבי החשבונות שהונפקו, קבלת זיכוי או החלפת הטובין מאושרים גם ללא חשבונית, וזאת כאשר הייתה בידי הלקוח הוכחת קנייה אחרת כמו כרטיס אשראי, ועל כן לא טרחו לשמור את חשבונית הרכישה, ואשר פנו אליה תוך 30 יום ממועד הרכישה בבקשה לקבל זיכוי בגין הטובין או להחליפם.
33. מאחר וייתכן כי חלק מתבריי תת קבוצה 1 נמנים גם על חברי תת קבוצה 2, כמו במקרה שלי, תעשה הערכת הנזק לתתי הקבוצה במאוחד.
34. היקף ההכנסות השנתי של המשיבה לשנת 2015, עמד על 1.7 מיליארד ₪<sup>4</sup>. לאור העלייה במחירי הטובין מחד גיסא וההאטה בענף האופנה בשל גידול הרכישות באינטרנט מאידך גיסא, ניתן להניח למען הזהירות כי הכנסות המשיבה בתקופה הרלוונטית לתובענה זו נותרו על הסך של 1.7 מיליארד ₪, לשנה, ובהתאם כ-141,666,666 ₪ לחודש.
35. אם נניח למען הזהירות כי רכישה ממוצעת בחנויות המשיבה עומדת על הסך של 400 ₪, לאור היקף ההכנסות החודשי של המשיבה ניתן להניח כי מדובר בכ-350,000 רכישות בחודש.
36. לפיכך בתקופה הרלוונטית, היינו החל ממועד שינוי מדיניות המשיבה במאי 2018 ועד למועד הגשת תובענה זו, נערכו בחנויותיה של המשיבה בסך הכל כ-2,100,000 רכישות.
37. אם נניח בהערכה שמרנית וזהירה ביותר, כי רק 1% מרכישות אילו בוצע על ידי חברי קבוצת הנפגעים, מדובר בכ-21,000 רכישות של חברי קבוצת הנפגעים בתקופה הרלוונטית.

<sup>1</sup> העתק הכתבה אשר פורסמה באתר כלכליסט ב מיום 8.3.16, מצורף כנספח 7.

38. בהתאם להערכה זהירה לפיה סכום הרכישה הממוצע בחנויות המותג השונות של המשיבה עומד על הסך של 400 ₪, הסכום הממוצע שהיה הצרכן זכאי לקבל מהמשיבה לאחר ניכוי הסכומים המותרים על פי הוראות תקנות ביטול עסקה, עומד על 380 ₪ (5% מסכום הקנייה).
39. יוצא אפוא כי ההיקף הכולל של הנזק הממוני שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים עומד על כ-7,980,000 ₪.
40. מעשיה ומחדליה של המשיבה מושא בקשת אישור זו גרמו לחברי קבוצת הנפגעים לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש עת סרבה המשיבה לבקשתם לבטל את הרכישה ולקבל בגינה החזר כספי, או זיכוי או אפשרות להחלפה של הטובין.
41. נזק זה מוערך באופן זהיר ב-100 ₪ לרכישה, ובסך הכל 2,100,000 ₪.
42. הנזק הכולל שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים, מוערך בשלב זה בסכום של 10,080,000 ₪. ייתכן כמובן כי לאחר בדיקת הנתונים יתברר כי בפועל, היקף הנזק קטן או גדול יותר.
43. המשיבה מפרסמת על גבי שלטים בחנויותיה ואף על גבי חשבוניות שלה כי ניתן להחליף טובין שנרכשו או לקבל זיכוי בגינם תוך 30 יום ממועד הרכישה, רק כנגד הצגת חשבונית- ברם הסייג האמור הופיע במודעות שבחנויות המותג השונות של המשיבה ועל גבי החשבוניות שהנפיקה, גם עובר לשינוי המדיניות כמפורט לעיל במאי 2018. הכיתוב על גבי החשבוניות והמודעות שבחנויות לא השתנה לאחר שינוי המדיניות.
44. כך למשל ניתן לראות כי הכיתוב המופיע על גבי חשבוניות שהונפקו בחנות מותג "זארה" לאחר שינוי מדיניותה בפועל במאי 2018, לפיו ניתן להחליף טובין רק כנגד חשבונית, זהה לכיתוב שהופיע על גבי חשבוניות שהונפקו עובר לשינוי המדיניות במאי 2018 (העתק חשבוניות של המותג "זארה" של המשיבה אשר נשמרו אצלי ואשר הונפקו עובר למאי 2018 מצורף כנספח 6).
45. למרות המדיניות המוצהרת לפיה החלפת מוצרים תתאפשר רק כנגד חשבונית, כפי שהיה רשום בחשבוניות שהנפיקה המשיבה ובמודעות שבחנויותיה, בפועל עד למאי 2018, אפשרה המשיבה להחזיר או להחליף פריטים, גם ללא חשבונית, כאשר הלקוח הציג הוכחת קנייה.
46. ברי כי לפחות חלק מלקוחות המשיבה, אשר הכירו את המדיניות הנהוגה אצל המשיבה בפועל, והסתמכו עליה, ואשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, למשל רכישה באמצעות כרטיס אשראי, לא טרחו לשמור את חשבוניות הרכישה בוודאי לא במשך 30 יום.
47. ברם, המשיבה הסתירה מלקוחותיה את העובדה כי החל ממאי 2018 השתנתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, ולא הודיעה בדרך כלשהי ללקוחותיה, כי לא ניתן יהיה עוד לבטל עסקאות רכישה ללא חשבונית.
48. אי שינוי האמור במודעות ו/או בחשבוניות לעניין המדיניות המוצהרת, יצר מצג לפיו גם המדיניות בפועל שאינה תואמת את המדיניות המוצהרת, לא השתנתה.
49. כאמור לעיל הכיתוב לפיו החלפת פריטים או החזרתם יוכלו להעשות רק כנגד חשבונית הופיע על גבי מודעות בחנויות המותג השונות של המשיבה ועל גבי החשבוניות שהונפקו בחנויותיה השונות עוד עובר לשינוי המדיניות במאי 2018, וחרף האמור, אפשרה המשיבה להחזיר ולהחליף טובין במשך

- 30 יום מהרכישה גם כאשר לא היתה בידי הלקוח חשבונית אך הייתה בידי הוכחת רכישה אחרת, למשל במקרה של רכישה באשראי.
50. מצב זה יצר כאמור הסתמכות מצד לקוחות, אשר לא טרחו לשמור חשבוניות כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, מאחר ולא ידעו כי המשיבה שינתה את התנהלותה.
51. כאמור לעיל, בענייננו עומד מחד גיסא קוגלומט אופנה, אחד משלושת העוסקים הגדולים בישראל בתחום, ומנגד עומדים צרכנים, אשר כוחם היחסי אל מול המשיבה קטן באופן משמעותי.
52. כמפורט לעיל, גם אם אין בידי המשיבה את הנתונים הרלוונטיים לאיתור חברי קבוצת הנפגעים והיקף נזקם, ניתן לאתר את היקף חברי קבוצת הנפגעים והנזק שנגרם להם באמצעים סטטיסטיים וביצוע בדיקות מדגמיות.
53. הנזק האישי שלי מסתכם בנזק ממוני בסך 729.3 ₪ (סכומי הרכישות שבקשתי לבטל בניכוי 5% דמי ביטול) ובנזק בלתי ממוני בסך 200 ₪ ובסך הכל 929.3 ₪.
54. התובענה מושא בקשה זו ובקשה זו מוגשות בתום לב על ידי לאחר שנפגעי ממעשיה וממחדליה של המשיבה, ואני חפצה להביא לפסיקת פיצוי המגיע לי ולחברי קבוצת הנפגעים ולהביא לתיקון התנהלותה של המשיבה, מושא בקשת האישור.
55. הנזק שנגרם לי הוא אותו נזק שנגרם ליתר חברי קבוצת הנפגעים.
56. אני פועלת ממניעים צרכניים ואין ביני לבין יתר חברי קבוצת הנפגעים כל ניגוד עניינים ואין לי כל מניעים זרים להגשת בקשה זו ולתובענה הייצוגית.
57. ב"כ ואני, השקענו זמן ומאמצים באיסוף המידע, העובדות והנתונים הרלוונטיים ובבדיקת הסוגיות המשפטיות הנוגעות לתובענה ולבקשה.
58. יש לי נכונות ומסוגלות להמשיך ולהשקיע ממרצי ומזמני על מנת לייצג נאמנה הן את ענייני והן את עניינם של יתר חברי קבוצת הנפגעים.
59. התובענה מושא בקשת אישור זו אינה מכוונת להשיג מטרה אישית שלי, אשר אינה מתיישבת עם האינטרסים של כלל חברי קבוצת הנפגעים.
60. 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.
61. בדיקה שנערכה על ידי ב"כ בפנקס התובענות הייצוגיות העלתה כי לא הוגשו כנגד המשיבה בקשות לאישור תובענות ייצוגיות העוסקות בעניינים דומים.
62. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

D.L.



רוז רחל בירון-ביטון

אני הח"מ, עו"ד מאור בשן, מאשר כי ביום 28.10.18 הופיעה בפני גב' רוז רחל בירון-ביטון, אשר הזדהתה בפני באמצעות ת.ז. שמספרה 035923424, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר אמת וכי אם לא תעשה כן תהא צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק, אישרה את נכונות תצהירה זה וחתמה עליו בפניי.

מאור בשן, עו"ד

מ.ר. 79235

הירדן 39, רחובות

מאור בשן, עו"ד

## תצהיר

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

1. אני עורך דין במשרד ב"כ המבקשת בבקשה לאישור תובענה כייצוגית. במסגרת תפקידי במשרד אני עורך בדיקות ותחקירים לגבי העובדות הרלוונטיות להגשת תובענות ובקשות לאישורן כייצוגיות ואני עושה תצהירי זה בתמיכה לבדיקות ולתחקירים שערכתי במסגרת הכנת תובענה זו והבקשה לאישורה.

2. ביום 22.10.18 רכשתי מספר פריטים בחנויות מותג שונות של המשיבה- "זארה", "ברשקה", "פול & ברי" בקניון רחובות, באמצעות כרטיס אשראי. העתק חשבוניות הרכישה מצורף כנספח 4.

3. במודעות שהוצבו בחנויות הנזכרות לעיל צויין כי ניתן להחליף טובין במהלך 30 יום כנגד חשבונית רכישה או פתק החלפה, ברם באותן מודעות הובהר כי אין בהוראות המופיעות בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. צילומי המודעות המוצבות בחנויות הנזכרות לעיל אשר צולמו על ידי, מצורפים כנספח 2.

4. בשום מקום בחנויות אלו לא ראיתי כי הוצג עדכון על כך כי החל מחודש מאי 2018, שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, בניגוד למדיניות המוצהרת, לפיה ניתן היה לבטל עסקאות גם ללא חשבונית, כנגד הוכחת קנייה אחרת כגון במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי וכי בניגוד למדיניות שהייתה נהוגה אצלה בפועל, היא אינה מאפשרת עוד ביטול עסקאות או החלפת מוצרים ללא הצגת חשבונית.

5. למחרת, ביום 23.10.18, הגעתי לחנויות האמורות, ובכל אחת מהן בנפרד, בקשתי לבטל את הרכישה שביצעתי אך יום לפני כן. בכל אחת מהחנויות קבלתי אותו מענה- לא ניתן לבטל רכישה, לרבות קבלת זיכוי או החלפת מוצר, ללא הצגת חשבונית רכישה. בחלק מהחנויות הופנתי למרכז שירות הלקוחות של המשיבה, וכך עשיתי.

6. תמלילי השיחות שלי למרכז שירות הלקוחות של המשיבה, מיום 23.10.18 ומיום 25.10.18 אשר נערכו על ידי, ודיסק ועליו הקלטת אותן שיחות אשר הוקלטו על ידי מצורפים כנספח 5.

7. השיחות הוקלטו על ידי במכשיר הטלפון הנייד שלי שהיה בשליטתי ובחזקתי ופונקציית ההקלטה בו הייתה תקינה לחלוטין. תוכן ההקלטות אשר ביצעתי באמצעותו, משקף נאמנה את השיחות שלי עם מרכז שירות הלקוחות של המשיבה ואין בו השמטות כלשהן. השיחות נשמרו במכשיר הטלפון שלי על ידי והתמלילים משקפים נאמנה את תוכן השיחות.

8. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
מאור בשן, עו"ד

אני הח"מ, עו"ד בת-חן פארי סבאג, מאשרת כי ביום 28.10.18, הופיע בפני עו"ד 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  
הירדן 19, רחובות  
עו"ד \_\_\_\_\_

## רשימת נספחים

מס' נספח	תאור
נספח א'	כתב התביעה
נספח 1	העתק העמדים הרלוונטיים מפרוטוקול הדיון מיום 5.7.10
נספח 2	צילומים לדוגמה ממודעות המוצגות בחנויות המשיבה, לעניין מדיניות ההחזרה של המשיבה
נספח 3	העתק דו"ח פירוט כרטיס האשראי של המבקשת
נספח 4	העתק חשבוניות הרכישה
נספח 5	תמליל השיחות מיום 23.10.18 ו- 25.10.18, ודיסק ועליו הקלטות השיחות
נספח 6	העתק חשבוניות המותג "זארה" של המשיבה שנשמרו אצל המבקשת ואשר הונפקו עובר למאי 2018
נספח 7	העתק הכתבה אשר פורסמה באתר כלכליסט ב מיום 8.3.16



**נספח א'**

**כתב התביעה**

רז רחל בירון-ביטון, ת.ז. 035923424

מרח' צבי ארליך 3, רחובות

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

ו/או בת-חן פארי שבאג ו/או מאור בשן

מרח' הירדן 39 רחובות

טל: 08-9316072, פקס: 08-9316075

התובעת המייצגת

- נ ג ד -

גוטקס מותגים, ש.ר. 540212594

מרח' יוני נתניהו 1, אור יהודה

הנתבעת

מהות התובענה: כספית, הצהרתית, ייצוגית- על פי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן:

"חוק תובענות ייצוגיות").

סכום התביעה: סכום התביעה של התובעת המייצגת- 929.3 ₪.

סכום התביעה המשוער במצטבר של חברי הקבוצה: כ- 10,080,000 ₪.

כתב תביעה ייצוגית

בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

מבוא

1. תובענה זו עוסקת בהפרה בוטה שמפרה הנתבעת את זכויותיהם הצרכניות של לקוחותיה ואת הוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "תקנות ביטול עסקה").

2. כפי שיפורט בהרחבה להלן, הנתבעת אינה מאפשרת ללקוחותיה לבטל רכישות שבצעו אצלה, אם אין בידם חשבונית רכישה או פתק החלפה וזאת חרף העובדה כי הוראות תקנות ביטול עסקה קובעות כי הצרכן זכאי לבטל את העסקה גם אם יציג הוכחה אחרת לביצוע העסקה, מלבד חשבונית רכישה או פתק החלפה. בכך גורמת הנתבעת לאותם לקוחות, לנוזקים ממוניים ובלתי ממוניים, הכל כפי שיפורט להלן.

3. עוד ובנוסף, כפי שיפורט להלן, שינתה הנתבעת את מדיניותה לעניין ביטול רכישות, ובכלל זה החזרת טובין והחלפתם, מבלי לגלות את הדבר ללקוחותיה, ובכך היא גורמת ללקוחות אשר הסתמכו על מדיניות הנתבעת עובר לשינוי, לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים, הכל כפי שיפורט להלן.

4. ראוי לציין בפתח הדברים כי הנתבעת הינה קוגלומט אופנה, אחד משלושת הגדולים בישראל, האוחזת בזיכיונות של שלל מותגי אופנה מובילים, וביניהם "זארה", "זארה הוס", "ברשקה", "פול אנד ברי", "מסימו דוטי" ו"סטרדיווריוס". בשנת 2015, עמד היקף ההכנסות של הנתבעת על 1.7 מיליארד ש"ח והיו לה קרוב ל-80 חנויות בארץ.

### הוראות הדין הרלוונטיות והתנהלותה המפרה והמטעה של הנתבעת

5. סעיף 1014. (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השור, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השור, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש- (1) הוא יחזיר אותם לעוסק; (2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש."

6. סעיף 1014. (ב) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "השור יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קמ"א, ובכלל זה לעניין החזרת התמורה שעילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן- (1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל; (2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע."

7. תקנה 2 לתקנות ביטול עסקה קובעת כדלקמן: "צרכן רשאי לבטל את הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם."

8. הטובין הנמכרים ברוב חנויות המותגים השונים של הנתבעת הינם מסוג ביגוד והנעלה (פרט 7 לתוספת לתקנות ביטול עסקה). תקנה 2 (2) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי צרכן יהיה זכאי לבטל עסקה לרכישת טובין מסוג זה: "מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה".

9. הטובין הנמכרים בחנויות המותג "זארה הוס", משתייכים לפרט 1 (ריהוט) ולפרט 2 (ציוד לבית) לתוספת, ולפיכך ניתן לבטל עסקת רכישה של טובין אלו, על פי תקנה 2 (1) לתקנות ביטול עסקה בתוך 14 יום מיום קבלתם.

10. תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי: "ביטול הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5... את מלוא התמורה שעילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם

ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.<sup>1</sup>

11. בהקשר לקבוע בתקנה זו, ראוי לעיין בפרוטוקול הדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת, בנוסח שהוצע לתקנות ביטול עסקה.

12. על פי הנוסח שהוצע בתחילה לתקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה, הצרכן היה רשאי להציג רק סרט קופה, חשבונית או פתק החלפה כהוכחת רכישה. מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות התנגד להגבלה זו: "אני מבקש להתייחס לתקנת משנה 3(א). חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה - לדעתי זה מצמצם מאוד את כל הרציונל של ההחלפה. מי מסתובב עם פתק החלפה או חשבוניות ואחר-כך רוצה להחליף? ... אם אני משלם בכרטיס אשראי ואני יכול להביא את הדף שמפרט שבוצעה עסקה, למה לא לכתוב 'או כל הוכחה אחרת'? הרי לא יעלה על הדעת שהעוסק יידע שבוצעה רכישה אבל הצרכן לא יוכל להוכיח ולכן לא יוכל להחזיר את הטובין. לכן צריך להוסיף כאן 'או כל הוכחה אחרת'". העתק העמודים הרלוונטיים מפרוטוקול הדיון מיום 5.7.10, מצורף כנספח 1.

13. עו"ד ודים אליאב מרשות ההסתדרות לצרכנות, החרה החזיק אחרי מנכ"ל הרשות: "זה גם סותר את הנוהג הקיים. היום אתה מגיע לחנות, מוציא כרטיס אשראי ותוך שנייה אומרים לך אם ביצעת רכישה. אם זה מזומן - אתה לא יכול להוכיח ואז אתה לא יכול לקבל את הכסף בחזרה... היום מקובלת עליכם דרך מסוימת, אבל כאן אומרים שאתם מגוימים, בואו נחזור אחורה ונדרוש מכל צרכן להביא סרט קופה או שובר החלפה. היום אין שום בעיה להוציא את כרטיס האשראי. ברור שבתשלום במזומן אין הוכחה לרכישה, אבל בתשלום בכרטיס אשראי מופיעים פרטי העסקה... ההוכחה הטובה ביותר שקיימת - בכל חנות יש מערכת ממוחשבת, ואנשים לא נוטים לאבד את כרטיס האשראי שלהם, זה ברור מאליו. פתק החלפה הרי כן יכול ללכת לאיבוד. זה מקובל על כל הרשתות במדינת ישראל. מדוע להגיד כאן: הגזמתם, אנחנו בעצם מושכים אתכם בחזרה, תחזרו לאותה דרישה להציג פתק החלפה?".

14. בעקבות ההשגות שהועלו בדיון, תוקן הנוסח המוצע של התקנות לעניין הוכחת הרכישה הנדרשת לצורך ביטול העסקה, וסוכם כי הלקוח יוכל להציג לצורך הביטול גם הוכחת רכישה אחרת מלבד חשבונית, פתק החלפה או סרט קופה, וזאת ברוח הדברים שהציעה היועצת המשפטית, הגב' בנדלר באותו דיון: "אני לא מדברת כרגע על הנוסח הסופי. זה יכלול ... או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה ומועדה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום שבה בוצעה."

15. סעיף 4ג. (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות

<sup>1</sup> ההדגשות כאן ולהלן, אינן במקור אלא אם נאמר אחרת

להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה, אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן...: צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2)."

16. סעיף 2(ב2) לחוק הגנת הצרכן, קובע כדלקמן: "עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנוקבעו לפי חוק."

17. בחנויות המותג השונות של הנתבעת מוצגות מודעות המפרטות את מדיניותה לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם. על פי הרשום באותן מודעות, הלקוח רשאי להחזיר טובין תוך 30 יום ממועד הרכישה בצירוף חשבונית או פתק החלפה בלבד.

18. כן מצויין במודעות כי אין באמור בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. להלכה מקיימת בכך הנתבעת את הוראות סעיף 2(ב2) לחוק הגנת הצרכן, **בד"כ כמפורט לעיל ולהלן, בפועל, מפרה הנתבעת את הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ואינה מאפשרת לצרכן לבטל עסקה במקרים בהם החוק והתקנות קובעות כי יש לו זכות לעשות כן.**

19. צילומים לדוגמה של מודעות המוצגות במספר חנויות של הנתבעת בקניון רחובות, לעניין מדיניות ההחזרה של הנתבעת, מצורפים כנספח 2.

20. זאת ועוד, כמצויין לעיל וכפי שיורחב להלן, חרף העובדה כי בחשבוניות שהנפיקה הנתבעת ובמודעות שהוצבו בחנויותיה, נרשם כי ניתן לבטל עסקה רק בהצגת חשבונית רכישה, **בפועל, עד למאי 2018, אפשרה הנתבעת ללקוחות אשר ביקשו לבטל רכישה, לעשות כן במהלך 30 הימים שלאחר הרכישה, גם כאשר לא הציגו חשבונית אלא הוכחת רכישה אחרת.**

21. **במאי 2018** שינתה הנתבעת את מדיניותה לעניין החזרת טובין, מבלי שטרחה לגלות עובדה זו ללקוחותיה. כפועל יוצא, חלק מלקוחותיה הסתמכו על התנהלותה בפועל של הנתבעת עד לאותה עת לעניין החזרת טובין, ולא שמרו על חשבוניות הרכישה כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת (למשל במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי)? כתוצאה מכך, כאשר בקשו לבטל עסקה, ולקבל החזר, זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו, מצאו עצמם אותם לקוחות, ניצבים מול שוקת שבורה.

## העובדות

22. התובעת המייצגת נוהגת לקנות מזה שנים באופן תדיר בחנויות המותג "זארה" של הנתבעת.

23. על אף שעל גבי חשבוניות הרכישה שהנפיקה הנתבעת, נרשם תמיד כי החלפת פריטים תעשה רק בצירוף חשבונית, ידעה התובעת המייצגת מניסיונה כי בפועל נהגה הנתבעת לאפשר החלפת פריטים או קבלת זיכוי בגינם במשך 30 יום ממועד הקנייה, וזאת גם ללא חשבונית, במקרים של רכישה באמצעות כרטיס אשראי.

24. התובעת המייצגת אשר הסתמכה על התנהלותה של הנתבעת כאמור, לא הטריחה עצמה לשמור תמיד את חשבוניות הרכישה אצל הנתבעת, שכן ממילא רוב רכישותיה היו באמצעות כרטיס אשראי.
25. עוד יצויין כי בשל התור הארוך למלתחות בחנויות הנתבעת, לא נהגה התובעת המייצגת למדוד את הטובין שרכשה בחנות אלא בביתה, ובמידת הצורך, החליפה פריטים או קבלה זיכוי בגינם.
26. ביום 21.9.18, רכשה התובעת המייצגת מספר פריטים בחנות המותג "זארה" של הנתבעת בקניון ברחובות בסכום כולל של 498.70 ₪. פירוט הרכישות בכרטיס האשראי של התובעת המייצגת מצורף כנספח 3.
27. מאחר והתברר לתובעת המייצגת כי הפריטים שרכשה אינם מתאימים, הגיעה ביום 23.9.18 לחנות הנתבעת בקניון "גינדי" בתל אביב ובקשה להחזירם.
28. לתדהמתה סרבה המוכרת בחנות לאפשר לה להחזיר את הפריטים מאחר ולא הייתה בידי התובעת המייצגת חשבונית. התובעת המייצגת הבהירה כי שילמה באמצעות כרטיס אשראי, כך שאין צורך בחשבונית דווקא וכי מאז ומתמיד החזירה פריטים על סמך הוכחת רכישה באמצעות כרטיס אשראי, אולם המוכרת התעקשה וטענה כי זוהי מדיניותה החדשה של הנתבעת, והפנתה את התובעת המייצגת אל שירות הלקוחות של הנתבעת.
29. באותו מעמד רכשה התובעת המייצגת לכבוד החג בין השאר חצאית בסכום של 269 ₪. גם רכישה זו בוצעה באמצעות כרטיס אשראי (פירוט הרכישות בכרטיס אשראי צורף כנספח 3).
30. משלא הצליחה התובעת המייצגת ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של הנתבעת, היא שלחה פנייה לנתבעת באמצעות האתר של האחרונה, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 21.9.18, אשר בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
31. לאחר ששבה התובעת המייצגת לביתה באותו יום, היא גילתה כי הרוכסן של החצאית שרכשה פגום ולא ניתן לסגירה, על כן היא מיהרה לחנות הנתבעת בקניון רחובות עוד באותו יום במטרה להחליף את החצאית.
32. כאשר נתבקשה התובעת המייצגת על ידי המוכרת בחנות הנתבעת, להציג חשבונית לצורך ההחלפה, היא הבהירה כי אין בידה חשבונית וכי ממילא בצעה את הרכישה בכרטיס אשראי וכי בכל מקרה היא מבקשת להחזיר את החצאית לאור העובדה כי היא פגומה. למרות האמור וחרף סיבת ההחלפה (הפגם בחצאית) ועל אף שהתובעת המייצגת הבהירה כי על פי חוק היא זכאית לבטל את עסקת הרכישה גם ללא הצגת חשבונית, סרבה המוכרת לאפשר לתובעת המייצגת לבטל את העסקה ללא חשבונית אותה לא הצליחה התובעת המייצגת לאתר. גם המוכרת באותה חנות טענה כי זו מדיניותה החדשה של הנתבעת. גם הפעם הופנתה התובעת המייצגת, אשר התרעמה על אותה התנהלות, לשירות הלקוחות של הנתבעת.

33. לאחר ששוב לא הצליחה התובעת המייצגת ליצור קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של הנתבעת, היא שלחה פנייה נוספת לאחרונה באמצעות האתר של זו, בדרישה לבטל את הרכישה מיום 23.9.18, אשר גם היא בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
34. ביום 26.9.18 התקשר אל התובעת המייצגת נציג של הנתבעת. גם הלה סרב לבקשת התובעת המייצגת לבטל את הרכישות שבצעה, וטען כי אינו יכול לאתר את עסקאות הרכישה במערכות הנתבעת, ללא חשבונית, גם אם הרכישה בוצעה באמצעות כרטיס אשראי.
35. התנהלותה האמורה של הנתבעת, והסירוב לאפשר לתובעת המייצגת לבטל את עסקאות הרכישה בנסיבות האמורות, גרם לתובעת המייצגת לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש.
36. מדברי נציג השירות של הנתבעת במהלך שיחתו עם התובעת המייצגת עולה בבירור כי אין מדובר במקרה נקודתי של הפרת זכויות צרכניות והטעיית לקוחות, אלא במדיניות כוללת ומכוונת בכל חנויות הנתבעת.
37. הדבר אף עלה מבדיקות שערכו ב"כ התובעת המייצגת לצורך הכנת תובענה זו.
38. ביום 22.10.18 רכש עו"ד מאור בשן מספר פריטים בחנויות מותג שונות של הנתבעת- "זארה", "ברשקה", "פול & בר" בקניון רחובות, באמצעות כרטיס אשראי. העתק חשבוניות הרכישה מצורף כנספח 4.
39. במודעות שהוצבו בחנויות הנזכרות לעיל צויין כי ניתן להחליף טובין במהלך 30 יום כנגד חשבונית רכישה או פתק החלפה, ברם באותן מודעות הובהר כי אין בהוראות המופיעות בהן כדי לגרוע מהוראות תקנות ביטול עסקה. צילומי המודעות המוצבות בחנויות הנזכרות לעיל, מצורפים כנספח 2.
40. בהקשר זה נזכיר כי כאמור לעיל, תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי אם ביטל צרכן הסכם רכישה בהתאם לתקנה 2 לתקנות ביטול עסקה, על העוסק להשיב לצרכן את מלוא התמורה ששילם, בניכוי דמי הביטול המותרים, גם אם הציג הצרכן הוכחה אחרת מלבד חשבונית רכישה, לביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
41. עוד ראוי לציין כי בשום מקום בחנויות אלו לא הוצג עדכון על כך כי החל מחודש מאי 2018, שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצל הנתבעת בפועל (בניגוד למדיניות המוצהרת כעולה בין השאר מהחשבוניות שהונפקו ומהמודעות שהוצבו בחנויות), לפיה ניתן היה לבטל עסקאות גם ללא חשבונית, כנגד הוכחת קנייה אחרת כגון במקרה של רכישה באמצעות כרטיס אשראי, וכי בניגוד למדיניות שהייתה נהוגה אצלה בפועל, הנתבעת אינה מאפשרת עוד ביטול עסקאות או החלפת מוצרים ללא הצגת חשבונית.
42. יודגש כי גם התובעת המייצגת לא ראתה באף חנות מחנויות הנתבעת בהן בצעה רכישות לאחר מאי 2018, מודעה כלשהי על כך כי שונתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצל הנתבעת בפועל.

43. למחרת, ביום 23.10.18, הגיע עו"ד מאור בשן לחנויות בהן בצע את הרכישות כאמור, ובכל אחת מהן בנפרד, בקש לבטל את הרכישה שביצע אך יום לפני כן. בכל אחת מהחנויות קבל עו"ד מאור בשן אותו מענה- לא ניתן לבטל רכישה, לרבות קבלת זיכוי או החלפת מוצר, ללא הצגת חשבונית רכישה. בחלק מהחנויות הוא הופנה למרכז שירות הלקוחות של הנתבעת, וכך הוא עשה.

44. בפנייתו למרכז שירות הלקוחות של הנתבעת ביום 23.10.18, קבל עו"ד מאור בשן בדיוק את אותו מענה שקבלה התובעת המייצגת בפנייתה (להלן מובאים החלקים הרלוונטיים מהשיחה. התמליל המלא של השיחה מיום 23.10.18 וכן דיסק ועליו הקלטת השיחה מצורפים כנספח 5):

"מאור: ... אני קניתי אתמול גם בזארה וגם בפול אנד בר ואני רוצה לבטל את הרכישה אבל אין לי את החשבונית...  
נציגת המשיבה: אין אפשרות לבטל רכישה בלי חשבונית.  
מאור: ... אני שילמתי בכרטיס אשראי, יש לי את הפירוט של האשראי שכתוב שם מתי קניתי והכל...  
נציגת המשיבה: כן, אבל בלי החשבונית המקורית אין אפשרות לבטל רכישה.  
מאור: גם אם יש את כל הפרטים של סכום שקניתי תאריך שעה כרטיס אשראי הכל:  
נציגת המשיבה: כן, צריך את מספר הקבלה.  
מאור: זה ככה עובד רק בזארה ופול אנד בר או שגם בכל המקומות האחרים אצלכם  
נציגת המשיבה: ככה זה תחת גוטקס מותגים אצלנו, כל הרשתות שלנו הם תחת אותו נהלים.  
מאור: איזה עוד רשתות יש לכם בנהלים האלה?  
נציגת המשיבה: זארה, פול אנד בר, ברשקיה, סטרדיווריוס, מסימו דוטי, זארה הום.  
מאור: הבנתי... טוב... ומה שאת אומרת לי זה וודאי?  
נציגת המשיבה: בוודאי. צריך את החשבונית המקורית לכל ביצוע פעולה בקופה."

45. נציגת הנתבעת שבה וחזרה על הדברים גם בשיחה שערך עו"ד מאור בשן למרכז השירות של הנתבעת ביום 25.10.18 (להלן מובאים החלקים הרלוונטיים מהשיחה. התמליל המלא של השיחה מיום 25.10.18 וכן דיסק ועליו הקלטת השיחה מצורפים כנספח 5):

"מאור: אני רוצה... במהלך שנים תמיד שהיינו קונים ולא היה לנו חשבונית, היינו נותנים מס' כרטיס אשראי בקופה והיו מאתרים את החשבונית... למה זה השתנה? למה אתם לא יכולים עכשיו לאתר את זה?  
נציגת המשיבה: כי החליפו לנו מערכות, המערכות שלנו הוחלפו למערכות אינדיקטס העולמיות והמערכת הזאת לא תומכת באיתור חשבונית... אין לנו את המקום שאנחנו יכולים להזין את הפרטים שאתה נותן ולעשות את החיפוש במערכת על החשבונית...  
מאור: מתי זה הוחלף?  
נציגת המשיבה: במאי.  
מאור: מאי השנה? 2018?  
נציגת המשיבה: כן.  
מאור: כי עד אז כל הזמן הייתם כן עושים את זה...  
נציגת המשיבה: נכון... נכון."

46. הנה כי כן, מהמצורף עולה כי הנתבעת מפרה באופן בוטה ומקומם את הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ואת חובותיה על פיהן, מטעה את לקוחותיה, מסתירה מהם מידע מהותי, ופוגעת בזכויותיהם הצרכניות.

### הצדדים והגדרת חברי קבוצת הנפגעים



47. **הנתבעת** - הנה שותפות רשומה של 2 חברות - גוטקס ריטייל ברנדס בע"מ, ח.פ. 512557059 ודניאל גוטקס בע"מ, ח.פ. 514312115. באמצעות שתי חברות אילו אוחזת הנתבעת בשלל מותגי אופנה מהמובילים בשוק הישראלי, אותם מוכרת בעשרות חנויות בכל רחבי הארץ, כמפורט לעיל.

48. **התובעת המייצגת** - הינה אדם פרטי, לקוחה של הנתבעת, אשר בקשה לבטל רכישות אשר ביצעה בחנויות של הנתבעת. הנתבעת סרבה לבקשתה, למרות שהתובעת המייצגת הייתה זכאית לבטל את העסקאות בהתאם להוראות הדין ואף לאור ההסתמכות שנוצרה בעקבות מדיניותה בפועל של הנתבעת, לפיה יתאפשר ביטול עסקת רכישה גם ללא חשבונית רכישה, כאשר ישנה הוכחת רכישה מפורטת אחרת.

49. **קבוצת הנפגעים מורכבת משתי תתי קבוצות**. בתת הקבוצה הראשונה נכלל כל לקוח של הנתבעת אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית, בבקשה לקבל החזר כספי או זיכוי או לבצע החלפה בגין טובין שרכש באחת מחנויותיה, וזאת בהתאם לתנאים הנדרשים בתקנות ביטול עסקה (פרק הזמן לפנייה בהתאם לסוג הטובין שנרכשו והשבת הטובין לעוסק כאשר אלו לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש) אך הנתבעת סרבה לבקשתו מאחר ולא הציג חשבונית רכישה, על אף שהייתה בידו הוכחת רכישה אחרת, ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

50. **בתת הקבוצה השנייה נכלל כל לקוח של הנתבעת אשר פנה אליה החל ממאי 2018 ועד למועד אישורה של בקשה זו כייצוגית**, ביקש להחזיר טובין שרכש באחת מחנויותיה וזאת תוך 30 יום ממועד הרכישה, ולקבל זיכוי בגינם או להחליפם, ואשר בקשתו סורבה על ידי הנתבעת, למרות שהייתה בידו הוכחת רכישה ממנה ניתן ללמוד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום אך לא חשבונית הרכישה, לאחר שאותו לקוח לא שמר על החשבונית בהסתמך על מדיניות הנתבעת שהייתה נהוגה אצלה בפועל עד למאי 2018 לפיה די היה בהצגת הוכחת רכישה כאמור שאינה חשבונית, כדי שהלקוח יהיה זכאי להחזיר את הטובין כנגד זיכוי או להחליפם תוך 30 יום ממועד הרכישה.

### **הערכת גודל הקבוצה, גודל הנזק והיקפו**

51. הערכת היקף הנפגעים וגובה הנזק תעשה להלן בהתאם לנתונים שניתן לאתר בשלב זה ולהערכות הנגזרות מההיגיון ומנסיון החיים.

52. מאחר וייתכן כי חלק מחבריי תת קבוצה 1 נמנים גם על חברי תת קבוצה 2, כמו במקרה של התובעת המייצגת, תעשה הערכת הנזק לתתי הקבוצה במאוחד.

53. היקף ההכנסות השנתי של הנתבעת לשנת 2015, עמד על 1.7 מיליארד ש"ח<sup>2</sup>. לאור העלייה במחירי הטובין מחד גיסא וההאטה בענף האופנה בשל גידול הרכישות באינטרנט מאידך גיסא, ניתן

<sup>2</sup> העתק הכתבה אשר פורסמה באתר כלכליסט ב מיום 8.3.16, מצורף כנספח 7.

להניח למען הזהירות כי הכנסות הנתבעת בתקופה הרלוונטית לתובענה זו נותרו 1.7 מיליארד ₪, לשנה, ובהתאם כ-141,666,666 ₪ לחודש.

54. אם נניח למען הזהירות כי רכישה ממוצעת בחנויות הנתבעת עומדת על הסך של 400 ₪, לאור היקף ההכנסות החודשי של הנתבעת ניתן להניח כי מדובר בכ-350,000 רכישות בחודש.

55. לפיכך בתקופה הרלוונטית, היינו החל ממועד שינוי מדיניות הנתבעת במאי 2018 ועד למועד הגשת תובענה זו, נערכו בחנויותיה של הנתבעת בסך הכל כ-2,100,000 רכישות.

56. אם נניח בהערכה שמרנית וזהירה ביותר, כי רק 1% מרכישות אילו בוצע על ידי חברי קבוצת הנפגעים, נמצא כי מדובר בכ-21,000 רכישות של חברי קבוצת הנפגעים בתקופה הרלוונטית.

57. בהתאם להערכה זהירה לפיה סכום הרכישה הממוצע בחנויות המותג השונות של הנתבעת עומד על הסך של 400 ₪ לקנייה, נמצא כי הסכום הממוצע שהיה הצרכן זכאי לקבל מהנתבעת במקרה של ביטול עסקה בהתאם להוראות תקנות ביטול עסקה, מסתכם, לאחר ניכוי הסכומים המותרים על פי תקנות אלו, בכ-380 ₪ (5% מסכום הקנייה).

58. יוצא אפוא כי ההיקף הכולל של הנזק הממוני שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים עומד על כ-7,980,000 ₪.

59. לא יכולה להיות מחלוקת כי מעשיה ומחדליה של הנתבעת מושא תובענה זו גרמו לחברי קבוצת הנפגעים לרגשות שליליים בדמות עוגמת נפש, תסכול וחוסר נוחות של ממש, עת סרבה הנתבעת לבקשתם לבטל את הרכישה ולקבל בגינה החזר כספי, או זיכוי או אפשרות להחלפה של הטובין.

60. נזק זה מוערך באופן זהיר ב-100 ₪ לרכישה ובסך הכל 2,100,000 ₪.

61. הנה כי כן, הנזק הכולל שנגרם לחברי קבוצת הנפגעים, מוערך בשלב זה בסכום של 10,080,000 ₪. ייתכן כמובן כי לאחר בדיקת הנתונים יתברר כי בפועל, היקף הנזק קטן או גדול יותר.

## עילות התובענה

### הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן

62. הנתבעת הינה עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ואילו חברי קבוצת הנפגעים הינם צרכנים על פי הגדרת חוק זה.

63. כמפורט לעיל, סעיף 14.1 (א) לחוק הגנת הצרכן ותקנה 2 לתקנות ביטול עסקה קובעות כי בעסקה לרכישת טובין רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך התקופה שנקבעה ביחס לסוג הטובין, ובלבד שהצרכן יחזיר את הטובין לעוסק כאשר אילו לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן.

64. תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה קובעת כי אם ביטל הצרכן את הסכם הרכישה בהתאם לאמור בתקנה 2 לתקנות אלו, על העוסק להשיב לצרכן את מלוא התמורה ששילם או לבטל את חיובו,

בניכוי דמי הביטול הקבועים בתקנה 5 (5% ממחיר הטובין או 100 ₪, הנמוך בין השניים), וזאת אם הציג הצרכן חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

65. כפי שהראינו לעיל, מאז מאי 2018, הנתבעת מפרה את חובותיה על פי חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה ומסרבת לאפשר לצרכנים המבקשים לבטל עסקת רכישה, לעשות כן, ואינה משיבה להם את כספם, אינה נותנת להם זיכוי ואינה מאפשרת להם להחליף את הטובין שרכשו, אם אין בידם חשבונית, וזאת גם כאשר יש בידם הוכחה לגבי ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום, כמו למשל בעת רכישה באמצעות כרטיס אשראי.

66. סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: "לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה- העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה". בסעיף קטן (21) נקבע כי בין השאר יש לראות את "תנאי הביטול של העסקה" כעניין מהותי בעסקה.

67. אין מחלוקת כי הנתבעת מפרסמת על גבי שלטים בחנויותיה ואף על גבי חשבוניות שלה כי ניתן להחליף טובין שנרכשו או לקבל זיכוי בגינם תוך 30 יום ממועד הרכישה, רק כנגד הצגת חשבונית- ברם הסייג האמור הופיע במודעות שבחנויות המותג השונות של הנתבעת ועל גבי החשבוניות שהנפיקה, גם עובר לשינוי המדיניות במאי 2018, כמפורט לעיל. הכיתוב על גבי החשבוניות והמודעות שבחנות לא השתנה לאחר שינוי המדיניות.

68. כך למשל ניתן לראות כי הכיתוב המופיע על גבי חשבוניות שהונפקו בחנות מותג "זארה" לאחר שינוי מדיניותה בפועל במאי 2018, לפיו ניתן להחליף טובין רק כנגד חשבונית, זהה לכיתוב שהופיע על גבי חשבוניות שהונפקו עובר לשינוי המדיניות במאי 2018 (העתק חשבוניות של המותג "זארה" של הנתבעת אשר נשמרו אצל התובעת המייצגת ואשר הונפקו עובר למאי 2018 מצורף כנספח 6).

69. והנה, למרות המדיניות המוצהרת לפיה החלפת מוצרים תתאפשר רק כנגד חשבונית, כפי שהיה רשום בחשבוניות שהנפיקה הנתבעת ובמודעות שבחנויותיה, בפועל עד למאי 2018, אפשרה הנתבעת להחזיר או להחליף פריטים, גם ללא חשבונית, כאשר הלקוח הציג הוכחת רכישה אחרת.

70. ברי כי בדומה לתובעת המייצגת, לפחות חלק מלקוחות הנתבעת, אשר הכירו את המדיניות הנהוגה אצל הנתבעת בפועל, אשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, למשל רכישה באמצעות כרטיס אשראי, לא טרחו לשמור את חשבוניות הרכישה בוודאי לא במשך 30 יום, וזאת בסתמך על מדיניותה בפועל של הנתבעת.

71. ברם, הנתבעת הסתירה מלקוחותיה את העובדה כי החל ממאי 2018 השתנתה המדיניות אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, ולא הודיעה בדרך כלשהי ללקוחותיה, כי לא ניתן יהיה עוד לבטל עסקאות רכישה ללא חשבונית.

72. אי שינוי האמור במודעות ו/או בחשבוניות לעניין המדיניות המוצהרת, יצר מצג לפיו גם המדיניות בפועל של הנתבעת, שאינה תואמת את המדיניות המוצהרת, לא השתנתה.
73. וכך לקוחות אשר הסתמכו על מדיניותה בפועל של הנתבעת לעניין ביטול עסקאות רכישה, ולא הקפידו לשמור את חשבונית הרכישה לאור העובדה כי הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, ובקשו לבטל את עסקת הרכישה ולקבל זיכוי או להחליף את הטובין שרכשו, ניצבו מול שוקת שבורה החל ממאי 2018.
74. ברי אם כן כי אי הגילוי וההסתרה מצד הנתבעת לעניין שינוי מדיניותה בפועל באשר להוכחת הרכישה הנדרשת לצורך ביטול עסקת הרכישה, מהווים הפרה של האיסור החל על עוסק, בענייננו הנתבעת, לעשות דבר, במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה ובענייננו- תנאי הביטול של העסקה.
75. סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי הפרת החובות בין השאר על פי פרקים ב' ו-ג' לחוק, מהווה עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (תשכ"ח-1968)(להלן: "פקודת הנזיקין").

#### הפרת חובה חקוקה

76. כאמור לעיל בהתאם להוראות תקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה היה על הנתבעת לאפשר ללקוחות אשר בקשו לעשות כן, לבטל את עסקת הרכישה בהתאם לתנאי התקנות, גם אם לא הייתה בידם חשבונית רכישה, ובלבד שהייתה בידם הוכחת רכישה אחרת כנדרש על פי התקנות, ברם הנתבעת מפרה ברגל גסה את חיוביה האמורים.
77. כך גם כמפורט לעיל, הנתבעת הפרה את הוראות סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן האוסר על עוסק לעשות דבר כלשהו במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת להטעות צרכן בין השאר בנוגע לתנאי ביטול העסקה שנקשרה ביניהם.
78. ס' 63 (א) לפקודת 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 מטבעו של הנזק שאליז 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".
79. ס' 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

למובחם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני".

80. לא יכולה להיות מחלוקת כמובן כי הוראות תקנות ביטול עסקה בכלל ותקנה 3(א) לתקנות אלו בפרט, וכן הוראות סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן נקבעו בין השאר לטובת חברי קבוצת הנפגעים וכי הנתבעת הפרה הוראות אלו, הכל כמפורט לעיל.

81. למען הזהירות נזכיר כי כפי שנקבע: "בהעדר 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 ומזכה את הנפגע בסעד נזיקי" (ת.צ. (ת"א) 38194-07-10 ספיר נ. פלאפון תקשורת בע"מ (מאגרי נבו)).

### הטעיה ואי גילוי

82. כאמור לעיל, הנתבעת הסתירה מפני לקוחותיה את העובדה כי שינתה את מדיניות ביטול העסקה אשר הייתה נהוגה אצלה בפועל, וכי החל ממאי 2018 ניתן להחליף מוצר או לקבל זיכוי בגינו רק כנגד הצגת חשבונית, וזאת גם אם בידי הלקוח הוכחת רכישה אחרת.

83. נשוב ונזכיר כי הכיתוב לפיו החלפת פריטים או החזרתם יוכלו להעשות רק כנגד חשבונית הופיע על גבי מודעות בחנויות המותג השונות של הנתבעת ועל גבי החשבוניות שהונפקו בחנויותיה השונות הרבה לפני שינוי המדיניות במאי 2018. חרף האמור, אפשרה הנתבעת בפועל להחזיר ולהחליף טובין במשך 30 יום מיום הרכישה, גם כאשר לא היתה בידי הלקוח חשבונית אך הייתה בידי הוכחת רכישה אחרת, למשל במקרה של רכישה באשראי.

84. מצב זה יצר כאמור הסתמכות מצד לקוחות, אשר לא טרחו לשמור חשבוניות כאשר הייתה בידם הוכחת רכישה אחרת, מאחר ולא ידעו כי הנתבעת שינתה את התנהלותה.

85. כידוע, הטעיה יכולה כמובן להתבצע הן במעשה והן במחדל: "ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם" (רע"א 2837/98 ארד נ. בזק החברה הישראלית לתקשורת (מאגרי נבו)).

### רשלנות

86. גם אם תראה הנתבעת כי לא הייתה מודעת להטעיה שהטעתה את לקוחותיה בכך שלא גילתה להם כי במאי 2018 שינתה את מדיניות ביטול העסקאות אצלה וכי לא תאפשר יותר ביטול עסקאות והחלפת מוצרים או קבלת זיכוי בגינם במהלך 30 יום ללא חשבונית הרכישה, וכי היא "רק" התרשלה בעניין, אין בכך כמובן כדי לפטור אותה מאחריותה לנזקים שנגרמו לחברי קבוצת הנפגעים בשל מעשיה ומחדליה כאמור.

87. לא יכולה להיות מחלוקת כי במערכת היחסים בין הנתבעת לבין חברי קבוצת הנפגעים קמה חובת זהירות מושגית של עוסק כלפי לקוחותיו.
88. כן לא יכולה להיות מחלוקת, בנסיבות העניין, כפי שפורטו לעיל, כי קמה גם חובת זהירות קונקרטיית של הנתבעת כלפי חברי קבוצת הנפגעים לגלות להם על שינוי המדיניות לעניין ביטול עסקאות, כך שידעו כי ללא שמירת החשבונות לא יוכלו לבטל את עסקת הרכישה ולהחליף את המוצר או לקבל זיכוי בגינו (נשוב ונזכיר כי אין באמור כדי לגרוע מהעובדה כי הנתבעת אינה יכולה לגרוע מזכויות לקוחותיה כצרכנים לעניין ביטול עסקה אשר נקבעו בהוראות החוק אלא רק להרחיבן).
89. ברם, כעולה מהמפורט לעיל, הנתבעת התרשלה והפרה את חובות הזהירות שלה כלפי לקוחותיה, וגרמה לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים כמפורט לעיל, לחברי קבוצת הנפגעים.
90. הנתבעת, כמפורט לעיל, עשתה 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, ובכך התרשלה והפרה את חובות הזהירות המושגיות והקונקרטייות אותן היא חבה כלפי חברי קבוצת הנפגעים וגרמה להם לנזק כמפורט לעיל.

#### הפרת חובות חוזיות

91. לא יכולה להיות מחלוקת כי בין הנתבעת לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, מתקיים קשר חוזי.
92. גם אם בהסכם ההתקשרות בין הנתבעת לבין לקוחותיה, חברי קבוצת הנפגעים, לא נקבע באופן מפורש כי על הנתבעת לפעול בהתאם להוראות הדין בכלל ועל פי הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה בפרט, ברי כי מדובר בחיובים מכללא, הנכללים בתנאי ההתקשרות בין הנתבעת ללקוחותיה, כי הנתבעת תפעל על פי הוראות הדין המסדירות את זכויות הצרכנים לעניין ביטול עסקה.
93. יפים לענייננו בהקשר זה הדברים שנקבעו בבש"א (ת"א) 14184/07 ת.א. (ת"א) 2057-07 פ"ר נ. שערי דלק פתוח וניהול-שותפות רשומה (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 לנבוחו".
94. בדומה הובהר בת.צ. (מרכז) 552-07-14 קרבקי נ. הוט- מערכות תקשורת בע"מ (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 המטיבות עם הצרכן."

95. זאת ועוד, כידוע: "...הוראת סעיף 39 לחוק החוזים היא הוראה 'מלכותית' רבת פנים. יש שהיא מטילה חובות שזכרן לא בא במפורש בחוזה שבין הצדדים..." (בג"ץ 58/90 שירותי תחבורה ציבוריים באר-שבע נ. בית הדין הארצי לעבודה בירושלים (מאגרי נב)).

96. לא יכולה להיות מחלוקת כי חובותיה החוזיות של הנתבעת לפעול בהתאם להוראות החוק החלות עליה ואשר נועדו לשמור על האינטרסים של לקוחותיה וכן ליידע אותם על שינוי במדיניותה, אשר יש בו כדי להשפיע על יכולתם לממש את אפשרות ביטול הרכישה, והחזרת טובין או החלפתם קמה גם מכח הוראת סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים").

### עילת התביעה האישית של התובעת המייצגת

97. כמפורט לעיל, נזקה האישי של התובעת המייצגת מסתכם בנזק ממוני בסך 729.3 ₪ (סכומי הרכישות שבקשה לבטל בניכוי 5% דמי ביטול) ובנזק בלתי ממוני בסך 200 ₪ ובסך הכל 929.3 ₪.

### הסעדים

על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:

98. להורות לנתבעת לתקן את התנהלותה, לקיים את הוראות החוק ולאפשר ללקוחות העומדים בהוראות תקנות ביטול עסקה לבטל את עסקת הרכישה, גם כאשר אין בידם חשבונית אלא הוכחת רכישה אחרת כנדרש בתקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה וליתן להם את החוזר המגיע להם, זיכוי או אפשרות להחליף את הטובין שרכשו, לפי בחירתם.

99. להורות לנתבעת להבהיר ללקוחותיה כי מדיניותה השתנתה, וכי במקרים בהם אינה מחוייבת על פי חוק לאפשר ללקוחותיה לבטל עסקה גם עם הוכחת רכישה אחרת מלבד חשבונית, יתאפשר ביטול העסקה רק עם חשבונית וזאת בדרך ולמשך פרק זמן ראוי עליו יורה בית המשפט הנכבד.

100. להורות לנתבעת לפצות את חברי קבוצת הנפגעים בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים שגרמה להם בשל מעשיה ומחדליה מושא תובענה זו, המוערכים בשלב זה בסכום כולל של כ-10,080,000 ₪.

101. 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.

102. להורות לנתבעת להשיב על שאלונים ו/או לגלות כל מידע ככל יידרש להשלים את החסר לצורך איתור חברי קבוצת הנפגעים וחישוב הסעד והפיצוי המגיע לכל אחד מהם, וכן להתיר לתובעת

המייצגת לתקן את כתב התביעה בהתאם לנתונים שיתבררו לאחר המצאת המסמכים וקבלת המידע כאמור.

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

104. לקבוע כי שכר טרחתם של ב"כ התובעת המייצגת יהיה בשיעור שלא יפחת מ- 21% משווי הסעד שיפסק לטובת כלל חברי קבוצת הנפגעים בתוספת מע"מ כדין, עבור טיפול וייצוג בתובענה.

### סוף דבר

105. 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.

**לאה נמס קהתי, עו"ד**

מ.ג. 19723

רח' הירדן 39 רחובות

לאה נמס-קהתי, עו"ד

**רענן בשן, עו"ד**

מ.ג. 20379

רח' הירדן 39 רחובות

רענן בשן, עו"ד

**ב"כ התובעת המייצגת**



# נספח 1

## העתק העמודים הרלוונטיים מפרוטוקול הדיון מיום 5.7.10

אמרנו במפורש בתקנת משנה (6)(ב): "תקנת משנה (א) תחול על ביטול הסכם לרכישת טובין, בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש". זאת אומרת, פסקת משנה (6)(ב) נכונה לכל הפסקאות של תקנה 2 כאשר מדובר בעסקת טובין.

אתי בנדלר:

בסדר. אם כך, תאמרי לי מדוע לא נכון להגיד ש"החזרת טובין באריזה המקורית היא ראייה מספקת לאי עשיית שימוש בהם"? מדוע לא נכון לומר ש"פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם יוכח אחרת"?

חנה טירי:

החזרת הטובין באריזה המקורית תהא ראייה מספקת, את זה אפשר להגיד לגבי כולם, אבל בפרטים 1 עד 3 ו-6 לתוספת "פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין" כי יש לנו רובריקה נוספת שמדברת רק על - - -

אתי בנדלר:

בסדר, אז את עניין פתיחת האריזה המקורית אפשר להעביר לפסקת משנה (6)(ב).

חנה טירי:

בסדר.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש הערות על פסקת משנה 2(6)(ב)? אין. הפסקה אושרה.

חנה טירי:

תקנה 3 עוסקת בהחזרת התמורה.

### תקנה 3 – החזרת התמורה

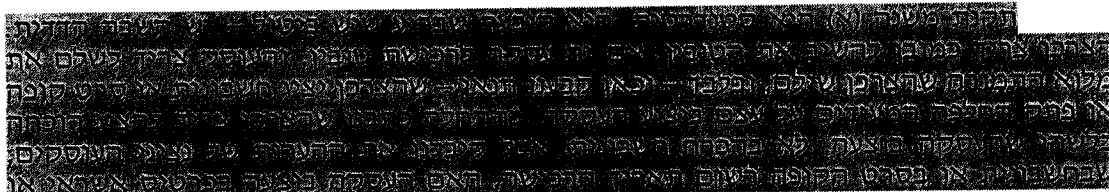
"(א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ה), את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק;

(ב) גרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש והעוסק ישיב לצרכן את כספו;

(ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בשיעור שלא יעלה על 100 שקלים חדשים;

(ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13 לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית עבור השימוש שעשה בשירות;

(ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק או בכל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה של העוסק בלבד."



מטרתו של המוסד היא לסייע למשקיעים להשקיע בצורה בטוחה ומסודרת, וזאת באמצעות ביצוע עסקאות מסוימות, כגון עסקאות מסוימות, אשר מטרתן היא להגן על המשקיעים מפני סיכונים מסוימים, כגון סיכונים של אי-הקמת המפעל, או סיכונים של אי-השלמת המפעל, או סיכונים של אי-הקמת המפעל, או סיכונים של אי-השלמת המפעל.

בתקנת משנה (ב), כאשר העסקה העיקרית היא עסקת שירות, וכחלק מעסקת השירות הצרכן נדרש גם לרכוש טובין אך עסקת הטובין היא העסקה הנלווית, כאשר הצרכן מבטל את עסקת השירות הוא זכאי להחזיר לעוסק את הטובין גם אם עשה בהם שימוש, כי העסקה העיקרית מבחינתנו היא עסקת השירות ולא עסקת הטובין.

תקנת משנה (ג) נקבעה גם בתיקון מספר 26 לחוק הגנת הצרכן. היא קובעת שאם יש התקנה אז הצרכן יצטרך לשלם את עלות ההתקנה, אבל עד שיעור של 100 שקלים חדשים, כלומר קבענו מחיר קבוע כדי שזה לא ייצור חסם.

גם תקנת משנה (ד) הופיעה בתיקון מספר 26 לחוק הגנת הצרכן, ומשמעה שאם צרכן ביטל עסקה מתמשכת שהוחל בנתינתה, הוא ישלם את החלק היחסי מן התמורה עבור השירות שהוא עשה בו שימוש.

תקנת משנה (ה) הוספה בעקבות הערות בדיונים בוועדה, שכאשר אדם מבקש להחזיר את התמורה אפשר לעשות את זה אצל העוסק או אצל אחד מסניפי העוסק. כלומר, אם מדובר ברשת או בנקודות מכירה, כאשר זה לא דווקא עסק אלא חברה כמו "פלאפון" שיש לה נקודות מכירה, גם אם קניית את המוצר בנתניה אתה יכול להחזיר אותו במקום אחר.

אתי בנדלר:

ומה עם זכיינים?

חנה טירי:

כאשר קבענו שהחזרה היא רק אצל העוסק או סניפי העוסק או נקודות מכירה בלבד, בעצם קבענו שאם זה זכייין – לא. לא קבענו במפורש "זכייין" כי היה לנו קושי להגדיר מה זה זכייין. זה הנוסח המוסכם שאליו הגענו. הוא מוסכם על נציגי העוסקים ולא מעורר קושי.

ירון לוינסון:

אני מבקש להתאחסן בעסקה מסוימת, ועל פי חוק אני צריך קופה או פתק החלפה – מדעתי זה מצומצם מאוד, אבל כל הרעיונות של החלפה, לא פתחוהו על פתח החלפה או השבועיות ואחר כך רציתי להחליף גם בהצעת החוק על ידי ג'נטל מנטל, נאצי עמנו עסק קופה פלחיצה פנתוח למיזם מותו בוצעה הרפיעה ומיה הסכים. כלומר, זה לא היה שידוחה את החלפה, אם אני משלם בפרטים איטלאו האני יפסק להציג את הדף עממינו עמוצעה ועיקרה, למה לא לפתח יצאו פל הוספה אחרת, חרף לא יעלה על הדעת שהעסק יצא עמוצעה זכיינה אבל הצדנו לא יוכל להופכה ולכן לא יוכל להחזיר את הטובין, לפי צרכן העוסק, קחו יצאו פל החלפה אחרת.

ודים אליאב:

הוא גם סונדר את המושג הזכייין, דיים אתר מותו לחנות מוציא פרטים ושוראי והיה שנייה אומרים על אם ביצעת הפיעה, אם זה מאמן – אתה לא יפנה להופכה וצא אתה לא יפנה לקבל את המכסה מן החוק.

עירית פיליפ:

הבעיה עם פתק החלפה, בדיוק כפי שאמרנו קודם, הוספנו חשבונית או סרט קופה כדי שתהיה הוכחה לא רק על עצם ביצוע העסקה אלא גם על פרטי העסקה, ואת זה צריך לציין. לא רק על עצם ביצוע העסקה אלא גם על כל פרטי העסקה – איך אתה מחזיר, באיזה אמצעי תשלום שולם הכסף, כמה שולם, מתי בוצעה העסקה. כל הפרטים האלה חשובים ולא תמיד מופיעים בפתק החלפה.

איתן כבל:

אני לא מסכים כל-כך. אנחנו יוצרים כאן שינוי שיש בו גם מידה רבה של שינוי התנהגות צרכנית. אם הנחת העבודה היא שאנו נותנים לאדם זכות, במקום לתת לו שובר החלפה נותנים לו שובר החזרה, שהוא יוכל לקבל את כספו בחזרה – תזכרו, בחוק הזה לא נותנים עד אין גבול, שגם בעוד שנה תוכל לבוא ולהגיד שדהה לך הסרט או דהה הכיתוב מהחשבונית. אדם יידע בתוך לוח הזמנים של 10 או 21 ימים שזה חלק מן העניין. כפי שהיום מפורטת מדיניות החזרה של בית העסק, כדי שהלקוח יידע, גם על הצרכן מוטלת אחריות. אנחנו לא יכולים להטיל את האחריות כולה על בית העסק אלא מוטלת אחריות גם על הצרכן. זה חלק מנקודת ההתייחסות שלנו כצרכנים. אנחנו מחנכים אותם מצד אחד לעניין אי אבא צריכים שישמרו גם על עניין ב'. זאת דעתי ואני אומר אותה בצורה הכי גלויה.

ודים אליאב:

אני מודאג מההצעה שהוצעה בהחלטות ועדת הכלכלה. בפני רשות פאשר אתה מנסה לפרט את האשראי המוגנים מרטי העסקה היזם מקובלת עליכם זרד בסורמת, אבל פאן אומרים שאינם מוגנים, פאן נמאד איזורה יעדיש מובל צרמן להוציא סרט קומה או עומד חתלפה. ויום אין שום פניה להוציא את כרטיס האשראי פחד שפתעלים במזומן אין הוכחה להכרעה. אבל בתשלום בכרטיס אשראי מוגנים מרטי העסקה – פתגב מוח קניית, מתי קניית וכמה שגמתי.

עירית פיליפ:

אבל אם זה רשת, לא בכל סניף מופיעים כל הפרטים על הרכישה.

ודים אליאב:

זרד כחוח הפוסה ביזמר עקרי מתי – בפני הנות יש מערסה ממוחשבת אישים לא נוסים לאנד את כרטיס האשראי עלהם, זה ברור מאיזו פיעה החלפה וררי מן לפור ללפה לאיפה זה מקובל וגם כל התעודות במדינת ישראל פדתי קדוים סאן: הנומרים אנוחנו פועים מועכים אתכם פחזורה. זמנורי לאיזה זרועה להוציא פתק החלפה אם להחזיר את זה כרטיס אשראי או עמל הוכחה אחרת? את עלינו שם הנומרה. למעט זכר הוכחות אחרות: פאשר התעלים במזומן, אין הוכחה.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

דווקא הפתרון שאליו הגענו הוא הפתרון הכי הגיוני. העוסק צריך לדעת מתי התבצעה העסקה, המועד, אם בכלל התקנות הללו יחולו, אופן התשלום ואמצעי התשלום. אלה הפרטים שצריך לדעת. זה יחול הרי גם על מתנה. אם קיבלתי מתנה עם פתק החלפה אני יכולה לחזור לחנות. בלי פתק החלפה, כפי שאתה מציע, אלא רק עם המוצר איך החנות תדע?

ודים אליאב:

באמצעות כרטיס האשראי.

זאב פרידמן:

תהיה הוכחת קנייה.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

אז יתחיל ויכוח בין העוסק ובין הצרכן.

זאב פרידמן:

אם לא יוכיח – לא יקבל.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

אבל אז יתחילו ויכוחים אין-סופיים.

ירון לוינסון:

בכל פתקי החלפה והחשבוניות רואים היום - - -

אתי בנדלר:

אני מפנה את תשומת הלב, בלי להביע כרגע עמדה אם זה טוב או לא טוב, אני מניחה שכאשר יתפרסם שניתן לבטל כל עסקה הנוהג של מתן פתק החלפה יבוטל, משום שאנשים יגידו: אנחנו לא רוצים להחליף, אנחנו רוצים להחזיר.

יתרה מכך, אם מישוהו מאתנו יקנה מתנה לזולתו ולא יהיה שם פתק החלפה, למעשה לא תהיה שום אפשרות להחזרת המוצר או לביטול העסקה, לא החלפה ולא ביטול.

יתרה מכך, לעתים באמת יש הוכחת קנייה הכוללת את כל הפרטים שאתם רוצים. למשל, ספח של חיובים בכרטיס אשראי. אבד לי סרט הקופה עצמו כי לא שמרתי אותו, אבל אני באה עם הדוח של חברת האשראי ומראה שקניתי, ומופיע שם מספר העסקה והם יכולים לוודא את זה.

השאלה אם באמת רוצים הוכחת קנייה מלאה, בדרך שרוצים לברר, או רוצים לצמצם. זה הכול.

היו"ר אופיר אקוניס:

הפירוט של הרכישות שנעשו בכרטיס האשראי בעייתי במקצת כי הוא מגיע פעם בחודש.

קריאה:

הוא כולל כמה פריטים בעסקה אחת.

אתי בנדלר:

הפרטים האלה, או הוכחת קנייה אחרת.

היו"ר אופיר אקוניס:

ניתן להזמין דף מידע מחברת האשראי אך צריך לשלם על כך עמלה גבוהה וזה לוקח זמן.

נורית פייביש-יוסף:

החנות בעצמה יכולה לאחזר את המידע ולמצוא את הנתונים. אני יודעת את זה מניסיון אישי.

עירית פיליפ:

לא תמיד ולא בכל סניף של הרשת.

נורית פייביש-יוסף:

נכון, לא תמיד, אבל היא יכולה לבדוק אצלה בנתונים.

אתי בנדלר:

אני מניחה שיש פתרון טכני שבו אפשר יהיה להחליף את סרטי הקופה  
המקוריים בפתקי החלפה או להחליף את הפתקים המקוריים  
בפתקי החלפה. אני יודעת שיש פתרון טכני שבו אפשר יהיה  
להחליף את הפתקים המקוריים בפתקי החלפה או להחליף את  
הפתקים המקוריים בפתקי החלפה. אני יודעת שיש פתרון טכני  
שבו אפשר יהיה להחליף את סרטי הקופה המקוריים בפתקי  
החלפה או להחליף את הפתקים המקוריים בפתקי החלפה.

עיריית פיליפ:

אבל נדרשת לא רק הוכחת קנייה אלא גם פירוט של מועד הרכישה ושל אמצעי התשלום. אחרת, לא יוכלו לעמוד בתקנות. אם אדם יכול להחזיר בתוך 14 ימים, אני צריכה לדעת מתי בוצעה הרכישה, האם הוא זכאי להחזיר, כמה שילם ובאיזה אמצעי תשלום. כאשר נעבור לתקנה הבא נראה איך מחזירים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מבקש לשאול את נציגי הממשלה, האם אנחנו מחזירים את הנוסח הקודם? אתם מתחתם קו על המילים "הוכחה כ"י".

חנה טירי:

בנוסח המקורי כתבנו שמספיק שהצרכן יציג הוכחה כי העסקה בוצעה.

איתן כבל:

מה רע בזה?

היו"ר אופיר אקוניס:

הנוסח המקורי טוב יותר.

אתי בנדלר:

איגוד לשכות המסחר התנגד לנוסח הקודם. עו"ד רבינוביץ הביעה התנגדות לנוסח.

חנה טירי:

"הוכחה כי העסקה בוצעה עם העוסק" יכולה להיות גם הוכחה אם למשל קניתי בגד מרשת מסוימת ויש לוגו על התווית. אז אני יכולה להגיד: קניתי את זה ממך, הנה יש כאן לוגו. במקרה כזה העוסק לא יודע מתי בדיוק הצרכן רכש את המוצר ובאיזה אמצעי תשלום הצרכן שילם. חסר כאן מידע. סברנו שזה עלול להיות רחב מדי ולכן קיבלנו את הטענה של העוסקים. ייתכן שאפשר להרחיב את אופן ההוכחה ולכתוב גם "כרטיס אשראי".

אתי בנדלר:

"או ראייה אחרת לביצוע העסקה, למועד עשייתה, הסכום ואמצעי התשלום".

בן ציון אדורם:

יש רשתות שמקיימות מבצעים רק בסניף אחד ואז אדם קונה מוצר בסניף בהזולה, הולך לסניף האחר ומבקש זיכוי במחיר מלא.

אתי בנדלר:

זאת כבר בעיה אחרת.

הילה דוידוביץ:

את זה במילא הוא יוכל לעשות על-פי התקנות הללו.

בן ציון אדורם:

צריך למנוע אפשרות שאדם יקבל יותר מאשר שילם.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מבקש מהיועצת המשפטית לוועדה להציע נוסח ונצביע עליו.

אתי בנדלר:

[REDACTED]

קריאה:

צריך לכלול את תנאי התשלום.

אתי בנדלר:

תנאי התשלום כבר לא. אם יביאו את כל הראיות הללו לעוסק, הוא יוכל לדעת.

איתן כבל:

מי שיש לו את כל הנתונים הללו, יידעו גם את תנאי התשלום.

היו"ר אופיר אקוניס:

[REDACTED]

יש הערות לתקנת משנה 3(ב)?

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

בתקנת משנה (ב) עוסקים במוצר נלווה לשירות. המוצר הזה אסור שייעשה בו שימוש. התבצעה העסקה ואז צריך לבטל את עסקת השירות וגם להחזיר את המוצר הנלווה. בקורסים וחוגים למשל נותנים ספרים. תמיד אמרנו שבמתן ספרים יש סכנה שיעתיקו את החומר או ישכפלו אותו. אם נעשה שימוש בספרים הללו, זה צריך להיות מגולם בהחזרה וצריך להחריג אותם. צריך להחריג ספרים וספרי לימוד.

חנה טירי:

ככל שמדובר בחוגים וקורסים, קבענו שניתן לבטל את העסקה, ובלבד שטרם הוחל במתן השירות. כלומר, אם יכולה להיות בעיה, אל תחלקו את הספרים לפני שהקורס התחיל ואז לא תהיה בעיה.

לינה רשף-גולדשטיין:

אז את פוגעת בלקוח.

חנה טירי:

למה אני פוגעת בלקוח?

לינה רשף-גולדשטיין:

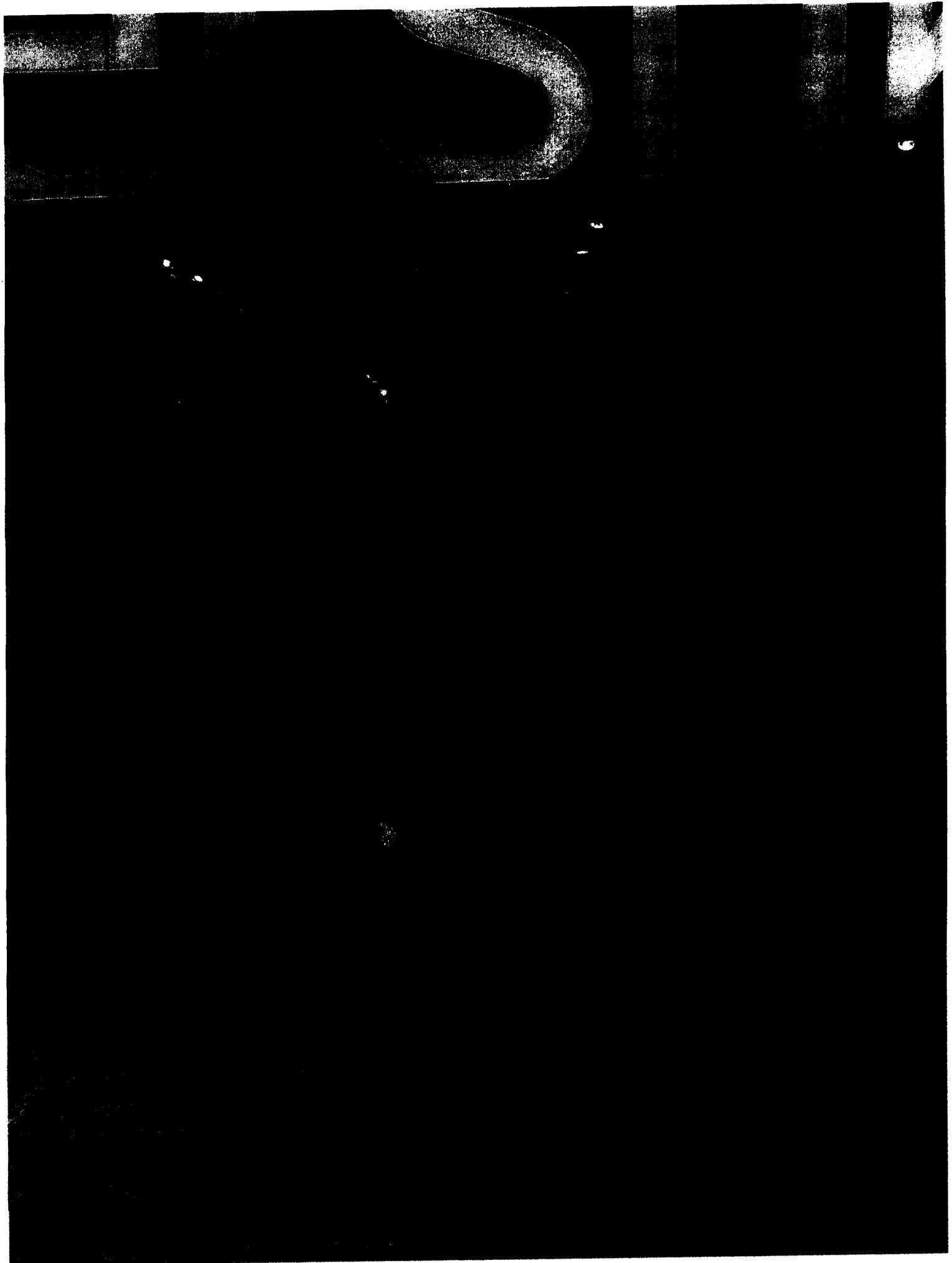
אני יכולה לדבר מעולם התוכן שלנו. אנחנו מחלקים ספרים לתלמידים לפני הקורס כדי שירענו את זכרונם. אנחנו לא עושים משהו כדי להטיל על התלמיד עלויות נוספות. אם הצרכן עשה שימוש בספרים הללו, מדוע לא ישלם תמורתם? מדוע טובין שהצרכן החזיר צריכים להיות חדשים ולעומת זה טובין שנלווים לשירות הוא יכול לעשות בהם שימוש ככל העולה על רוחו ולא לשלם תמורתם דבר? אני לא כל-כך מבינה את ההיגיון.

ודים אליאב:

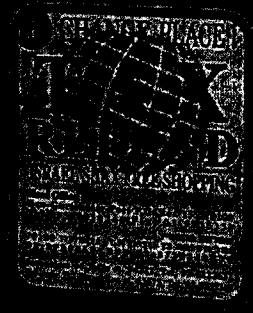
## נספח 2

**צילומים לדוגמה ממודעות  
המוצגות בחנויות המשיבה,  
לעניין מדיניות ההחזרה של  
המשיבה**

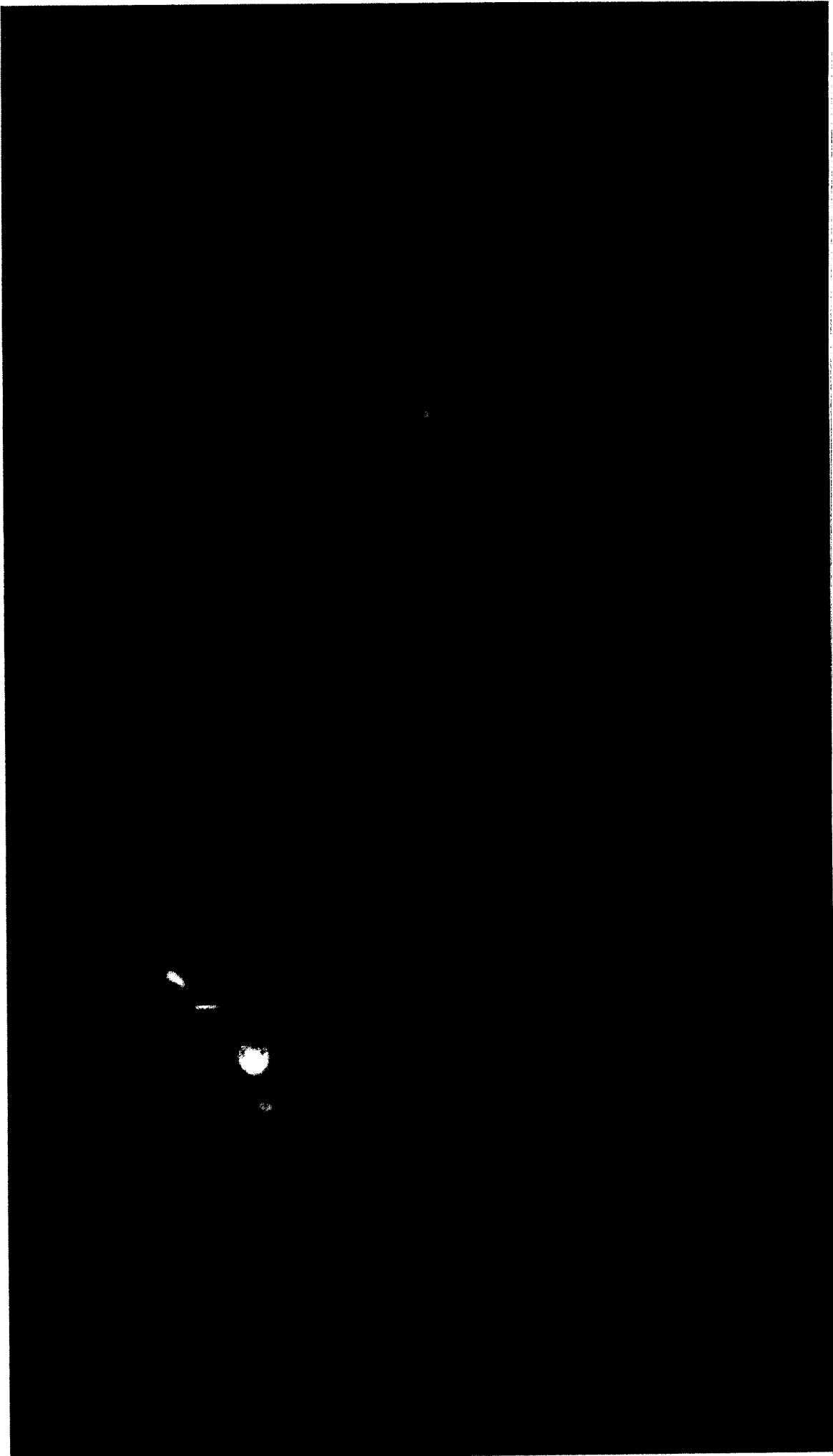




ZARAH



MADE IN THE U.S.A.  
PULL & BEAR  
MADE IN THE U.S.A.  
PULL & BEAR  
MADE IN THE U.S.A.  
PULL & BEAR  
MADE IN THE U.S.A.  
PULL & BEAR  
MADE IN THE U.S.A.



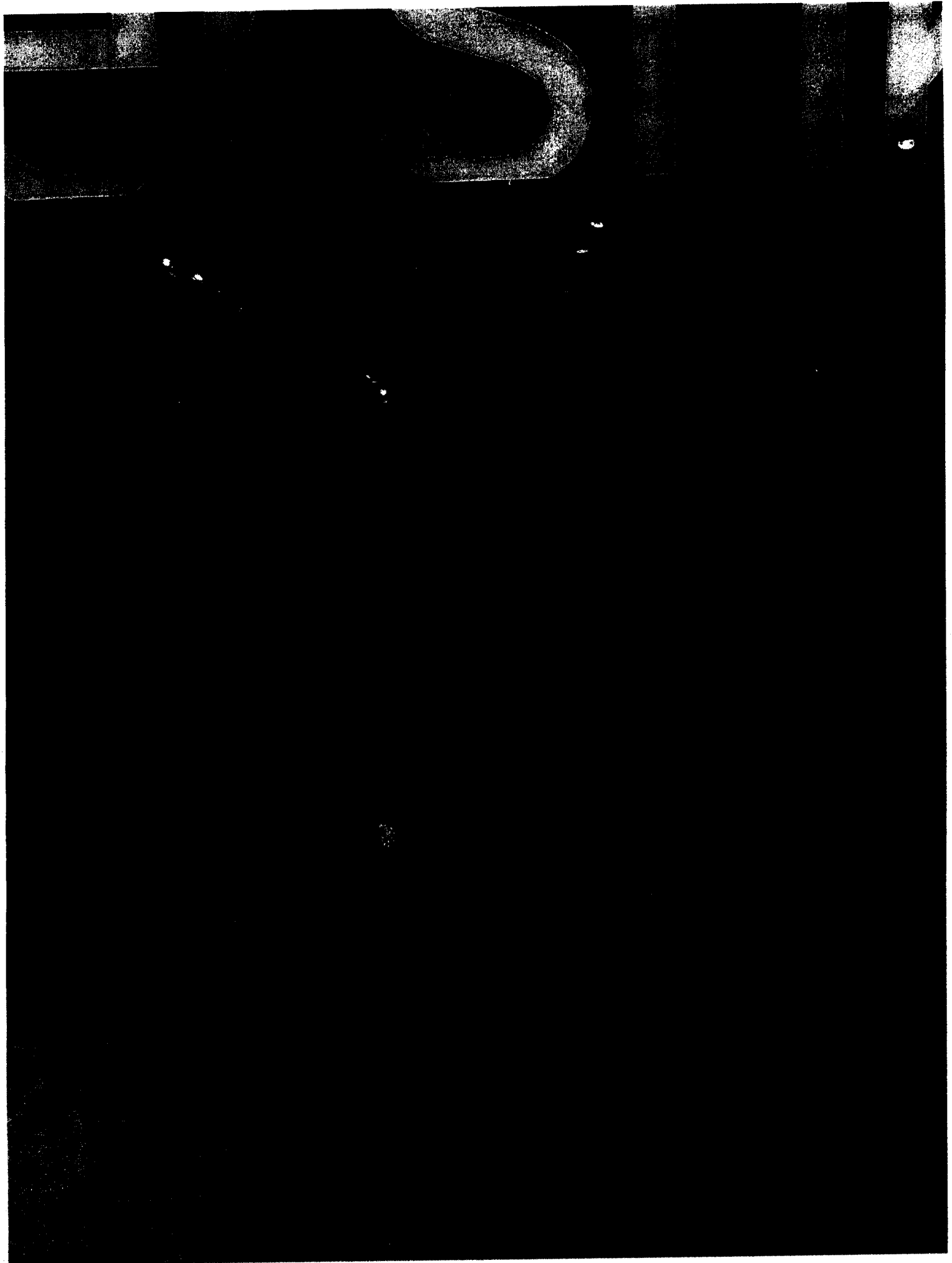
# PUTERBEAR

... ..  
... ..  
... ..

... ..  
... ..  
... ..  
... ..  
... ..

... ..

... ..



**לקוחות יקרים,**

לתשומת לבכם,  
החלפת פריטים  
תתאפשר עם הצגת  
חשבונית / פתק  
החלפה בלבד.

**ZARA**

על שני חלקי בדים

החלק פתח פתחים

ועוד אפילו עסקה אחת

חשובות / פתק

החלפה בלבד

Bershka

**נספח 3**

**העתק דו"ח פירוט כרטיס  
האשראי של המבקשת**





כל הכרטיסים



נוב 2018

אוק 2018

ספט 2018

אוג 2018

חיוב ב-02.10.18 : 21,505.86 ₪

1,583.50 ₪

שופרסל און ליין •

☒ 3392 | 23.09.18

319.80 ₪

זארה רחובות •

☒ 3392 | 23.09.18

78.00 ₪

פלמינגו קידס בע"מ •

☒ 3392 | 23.09.18

518.80 ₪

זארה גינדי תל אביב •

☒ 3392 | 23.09.18

272.00 ₪

LITTLE KIDS •

☒ 3392 | 21.09.18

498.70 ₪

זארה רחובות •

☒ 3392 | 21.09.18

283.61 ₪

ספרינט מוטורוס בע"מ - דר •

☒ 3392 | 20.09.18

88.00 ₪

א א ממתקים •

☒ 3392 | 20.09.18



**נספח 4**

# **העתק חשבוניות הרכישה**

תשלום דוחות

557688447 ע.מ. 2 דחונות  
54-021259-4 ח.נ. 1599-510510: טל  
18-00-22/10/18 תהט: 03-6340077

חשבונית מס/קבלה : תהט

806-240648

מחיר תיאור וקוד פריט

10072230180004 G C/P EASY

119.80 : יח 2 x 59.90

מטעם 17.41 חייב מעמ% 102.39:17.00

119.80 : לתשלום  
סה"כ 2 פריטים, 1 שורות מוצרי

נתהבל בתודה

22/10/18 ש"ח באשראי בתאריך: 119.80

מסמך \*\*\*\*\*B104 119.80

מס' דגל : 12-001-071-071  
מס' : 6762497  
סוג פעולה: עסקת חובה הגילה 3141032

הנפאי: שגב רונני



תודה שהנחתם ZARA

במהלך העונה, החלפת פריטים

בתוך 90 ימים ממועד הרכישה\*\*

במקום הרכישה המקורי

במקום הרכישה המקורי

החלפת פריטים שאריותם המקורית נמצאת

לא ניתן להחליף בגודל אחר, תחתונים

וגרביונים

\*פריטים אשר נעשה בהם שימוש/ נפגמו/

ללא תוויות פנימיות/ פריטים אשר נרכשו

בחו"ל/ עברו תיקון/ פריטים שלא באריותם

המקורית/ פריטים שאריותם המקורית נמצאת

אינם ברי החזרה או ביטול

\*\* מניין הימים יכלול את יום הקנייה עצמו

כנגד החלפת פריטים יינתנו שוברי זיכוי

לרכישה בסניפי ZARA ישראל בלבד

בגין ביטול עסקה (שלא ביום הרכישה)

מכות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)

התשע"א 2010 ("התקנות") ייגבו דמי ביטול

בשיעור 5% מגובה העסקה ועד 100 ש"ח

לפי הנמון מבניהם

אין בהודאות שלעיל כדי לגרוע מזה

הודאות התקנות

מוקד שירות לקוחות 1599-510-510

בקרן באתר האינטרנט:

www.zara.com

מפשו ארגון-במדינת

דרושים הוצעת ZARA ישראל

# Bershka

## קניון רתובות

### דניאל גומקס בע"מ

567688437 ע.מ. ביגל 2, רתובות  
 51-431211-5 ח.פ. טל: 1599-510510  
 17:47 22/10/18 קמ: 03-6340077

חשבונית מס/קבלה : מקור

**312- 379386**

תיאור וקוד פריט מחיר

59:90 30789438140004 BLO) CAMISETA)  
 59:90 30789438180004 BLO) CAMISETA)

חייב מעמ 102.39:17.00% מעמ: 41.17  
**לתשלום : 119.80**  
 שה"כ 2 פריטים, 2 שורות מוצרים.

נתקבל בתודה

119.80 ש"ח באשראי בתאריך: 22/10/18

119.80 \*8104\*\*\*\*\*מטדקדק

מס: 6762509 מס. שובר: 018-001-36  
 סוג פעולה: עסקת חובה רגילה 3109544

קופאי: פבליוק ד



תודה שקניתם Bershka

במהלך העונה, החלפת פריטים  
 בתוך 30 ימים מיום הקנייה\*\*  
 בתקופת סוף העונה, החלפת פריטים  
 בתוך 5 ימים מיום הקנייה\*\*  
 החלפת פריטים הינה בצירוף חשבונית נכונה  
 לא ניתן להחליף בגדים, תחתונים  
 וזרבי זנים.

\*פריטים אשר נעשה בהם שימוש/ נפגמו/  
 ללא תוויות פנימיות/ פריטים אשר נרכשו  
 בחו"ל/ עברו תיקון/ פריטים שלא באריזתם  
 המקורית/ פריטים שאריזתם המקורית נפתחה  
 אינם ברי החזרה או ביטול.

\*\* מניין הימים יכלול את יום הקניה עצמו.  
 כנגד החלפת פריטים יינתנו שוברי זיכוי  
 לרכישה בסניפי Bershka ישראל בלבד.  
 בגין ביטול עסקה (שלא ביום תרכישתה)  
 מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)  
 התשע"א 2010 ("התקנות") ייגבו דמי ביטול  
 בשיעור 5% מגובה העסקה ועד 100 ש"ח.

לפי הנמור מבניהם.  
 איו בהוראות שלעיל כדי לגרוע מיתר  
 הוראות התקנות.

מוקד שירות לקוחות 1599-510-510

נקרו באתר האינטרנט:

[www.bershka.com](http://www.bershka.com)

חפשו אותנו בפייסבוק:

Bershka Israel

# PULL&BEAR

## הגיון רחובות

**גוטקס מותגים**  
 ניל"1 2 רחובות  
 טל: 1599-510510  
 פקס: 03-6340077  
 ע.מ. 557688447  
 ח.כ. 54-021259-4  
 17:50 22/10/18

חשבונית מס/הבלה :  
 מקור: **951-558356**

תיאור והוד פריט מחיר  
 -----  
 119.90 20959551325104 ASICA CAPUCHA B  
 -----  
 חייב מעמ%17.00: 102.48 מעמ: 17.42  
**לתשלום 119.90**  
 סה"כ 1 פריטים, 1 שורות מוצרים.

נתקבל בתודה

119.90 ש"ח באשראי בתאריך: 22/10/18  
 119.90 8104\*\*\*\*\*מטסקרד  
 מס'פ: 6762490 מס' שובר: 16-001-008  
 מס' זיהוי: 3116116 מס' עסקת חובה דגילה: 116

הופאי: גלושהוב



תודה שקניתם Pull&Bear  
 במהלך העונה, החלפת פריטים  
 בתור 30 ימים מיום ההנחיה\*\*  
 בתקופת סוף העונה, החלפת פריטים  
 בתור 5 ימים מיום ההנחיה\*\*  
 החלפת פריטים הינה בצירוף חשבונית בלבד  
 לא ניתן להחליף בגדי ים, תחתונים  
 וגרבינונים.  
 \*פריטים אשר נעשה בהם שימוש/ נכגמו/  
 ללא תוויות פנימיות/ פריטים אשר נרכשו  
 בחו"ל/ עברו תיקון/ פריטים שלא באריזתם  
 המקורית/ פריטים שאריזתם הטקסטיל נפחתה  
 אינם בדי החזרה או ביטול  
 \*\*מניין הימים יכול את יום ההנחה עצמו  
 כנגד החלפת פריטים יינתנו שוברי זיכוי  
 לרכישה בטניפי Pull&Bear ישראל בלבד.  
 בגין ביטול עסקה (שלא ביום הרכישה)  
 מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)  
 התשע"א 2010 ("התקנות") ייגבו דמי ביטול  
 בשיעור 5% מגובה העסקה ועד 100 ש"ח,  
 לפי הנסוך מבניהם.  
 איו בהוראות שלעיל כדי לגרוע מיתר  
 הוראות התקנות.  
 מוקד שירות לקוחות 510-510-1599  
 בקרו באתר האינטרנט:  
 www.pullandbear.com  
 חפשו אותנו בפייסבוק:  
 Pull&Bear Isarel

# נספח 5

**תמליל השיחות מיום 23.10.18  
ו- 25.10.18, ודיסק ועליו  
הקלטות השיחות**

שיחה שהוקלטה ביום 23.10.18, בשעה 14:08, בין עו"ד מאור בשן לבין הדר, נציגת שירות לקוחות קבוצת זארה בטלפון : 510-510-1599, השיחה הוקלטה במכשיר הטלפון של מאור ותומללה על ידו.

זארה שלום	נציגת המשיבה:	1
שלום עם מי אני?	מאור:	2
עם הדר	נציגת המשיבה:	3
הדר אהלן.. מדבר מאור, אני קניתי אתמול גם בזארה וגם בפול אנד בר ואני רוצה לבטל את הרכישה אבל אין לי את החשבונית..	מאור:	4
		5
אין אפשרות לבטל רכישה בלי חשבונית.	נציגת המשיבה:	6
אבל יש לי.. אני שילמתי בכרטיס אשראי, יש לי את הפירוט של האשראי שכתוב שם מתי קניתי והכל...	מאור:	7
		8
כן, אבל בלי החשבונית המקורית אין אפשרות לבטל רכישה.	נציגת המשיבה:	9
גם אם יש את כל הפרטים של סכום שקניתי תאריך שעה כרטיס אשראי הכל?	מאור:	10
		11
כן, צריך את מספר הקבלה.	נציגת המשיבה:	12
זה ככה עובד רק בזארה ופול אנד בר או שגם בכל המקומות האחרים אצלכם	מאור:	13
		14
ככה זה תחת גוטקס מותגים אצלנו, כל הרשתות שלנו הם תחת אותם נהלים.	נציגת המשיבה:	15
		16
איזה עוד רשתות יש לכם בנהלים האלה ?	מאור:	17
זארה, פול אנד בר, ברשקיה, סטרדיוריוס, מסימו דוטי, זארה הום..	נציגת המשיבה:	18
הבנתי.. טוב.. ומה שאת אומרת לי זה וודאי ?	מאור:	19
בוודאי. צריך את החשבונית המקורית לכל ביצוע פעולה בקופה.	נציגת המשיבה:	20
טוב, תודה.	מאור:	21
בבקשה להתראות.	נציגת המשיבה:	22
ביי.	מאור:	23

שיחה שהוקלטה ביום 25.10.18, בשעה 11:49, בין עו"ד מאור בשן לבין הדר, נציגת שירות לקוחות קבוצת זארה בטלפון : 510-510-1599, השיחה הוקלטה במכשיר הטלפון של מאור ותומללה על ידו.

1	נציגת המשיבה:	זארה עוד רגע... זארה שלום..
2	מאור:	שלום, עם מי אני מדבר ?
3	נציגת המשיבה:	עם הדר..
4	מאור:	הדר אהלך מדבר מאור, לדעתי דיברתי איתך לפני כמה ימים..
5	נציגת המשיבה:	אוקי..
6	מאור:	אני רוצה... במהלך שנים תמיד שהיינו קונים ולא היה לנו חשבונית, היינו
7		נותנים מס' כרטיס אשראי בקופה והיו מאתרים את החשבונית.. למה זה
8		השתנה ? למה אתם לא יכולים עכשיו לאתר את זה?
9	נציגת המשיבה:	כי החליפו לנו מערכות, המערכות שלנו הוחלפו למערכות אינדיקטס
10		העולמיות והמערכת הזאת לא תומכת באיתור חשבונית.. אין לנו את
11		המקום שאנחנו יכולים להזין את הפרטים שאתה נותן ולעשות את
12		החיפוש במערכת על החשבונית..
13	מאור:	מתי זה הוחלף?
14	נציגת המשיבה:	במאי.
15	מאור:	מאי השנה? 2018 ?
16	נציגת המשיבה:	כן
17	מאור:	כי עד אז כל הזמן הייתם כן עושים את זה..
18	נציגת המשיבה:	נכון.. נכון.
19	מאור:	אז את אומרת שאין שום אפשרות טכנית זה הקטע?
20	נציגת המשיבה:	נכון
21	מאור:	גם לא במוקד שירות שלכם של השירות לקוחות ?
22	נציגת המשיבה:	זה אותן מערכות גם בסניפים גם אצלנו..
23	מאור:	הבנתי.. טוב תודה.
24	נציגת המשיבה:	בסדר בבקשה
25	מאור:	ביי



**נספח 6**

**העתק חשבוניות המותג  
"זארה" של המשיבה שנשמרו  
אצל המבקשת ואשר הונפקו  
עובר למאי 2018**

ZARA

הכינון לחובות

גוטקס מותגים ש.ר.

557688447 ע.מ. 2 לחובות
54-021259-4 ח.פ. 1599-510510
10 02 18/04/18 פקס 03-6340077

לכנון: עובד כללי

חשבונית מס/הקבלה:
מקור: 207-157092

תיאור וקוד פריט: מחיר

199.00 10579004740002 LONG SLEEVES

מחיר מעמ: 170.09
מחיר מעמ: 28.91
לתשלום: 199.00
סה"כ 1 פריטים, 1 שורות מוצרים

כתובת בתווך

18/04/18 ש"ח באשראי בתאריך 199 00

9448 \*\*\*\*\* לאומי הא 199.00
רגיל

מסוף: 6762450 מס שובר: 001-001-28
סוג פעולה: עסקת חובה רגילה 00000000

הופאי מיליטיצה



תודה שהנחתם אהבה
במהלך העונה, החלפת פריטים
בתוך 30 ימים מיום הקנייה...
החלפת פריטים הינה בעירוף חשבונית בלבד
לא ניתן להחליף בגדי ים, מתחונים
וגרביזונים
\*פריטים אשר נעשה בהם שימוש נפגמו/
ללא תוויות כנימות/ פריטים אשר נרכשו
בחו"ל/ עברו תיקון/ פריטים שלא נאריזתם
המקורית/ פריטים שאריזתם המקורית נפתחה
אינם ברי החזרה או ביטול
\*\* מניין הימים יכלול את יום הקניה עצמו
כנגד החלפת פריטים יינתנו שוברי ויכוח
לדנישה בסניפי ZARA ישראל בלבד
בגיו ביטול עסקה (שלא ביום הרכישה)
מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)
החשע"א 2010 (התקנות) ייגבו דמי ביטול
בשיעור 5% מגובה העסקה ועד 100 ש"ח
לפי הנמור מוגנה
אין בהוראות שלעיל כדי לגרוע מיתר
הוראות התקנות
מוקד שירות לקוחות 510-510-19
פקדון באחד האינטרנט
www.zara.co.il
חשבונית אומ"מ מיליטיצה
ז'רושים קבוצת ZARA ישראל

ZARA

הכינון לחובות

גוטקס מותגים ש.ר.

557688447 ע.מ. 2 לחובות
54-021259-4 ח.פ. 1599-510510
12 29 14/03/18 פקס 03-6340077

לכנון: עובד כללי

חשבונית מס/הקבלה:
מקור: 207-153568

תיאור וקוד פריט: מחיר

89 90 10352003040030 DEPARTIVO FLORE
129 90 10467660440007 N DENIM NLA PL
129 90 10503916205102 CB-L2 VESTID\*\*
89 90 10417400280004 ESTIHO MULTIRAY
169 90 10215702480002 USA MANGA CAIDA

מחיר מעמ: 520.94
מחיר מעמ: 88.56
לתשלום: 609.50
סה"כ 5 פריטים, 5 שורות מוצרים

כתובת בתווך

14/03/18 ש"ח באשראי בתאריך 609 50

9041 \*\*\*\*\* לאומי הא 609 50
רגיל

מסוף: 6762450 מס שובר: 001-001-88
סוג פעולה: עסקת חובה רגילה 00000077

הופאי מיליטיצה



תודה שהנחתם אהבה
במהלך העונה, החלפת פריטים
בתוך 30 ימים מיום הקנייה...
החלפת פריטים הינה בעירוף חשבונית בלבד
לא ניתן להחליף בגדי ים, מתחונים
וגרביזונים
\*פריטים אשר נעשה בהם שימוש נפגמו/
ללא תוויות כנימות/ פריטים אשר נרכשו
בחו"ל/ עברו תיקון/ פריטים שלא נאריזתם
המקורית/ פריטים שאריזתם המקורית נפתחה
אינם ברי החזרה או ביטול
\*\* מניין הימים יכלול את יום הקניה עצמו
כנגד החלפת פריטים יינתנו שוברי ויכוח
לדנישה בסניפי ZARA ישראל בלבד
בגיו ביטול עסקה (שלא ביום הרכישה)
מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)
החשע"א 2010 (התקנות) ייגבו דמי ביטול
בשיעור 5% מגובה העסקה ועד 100 ש"ח
לפי הנמור מוגנה
אין בהוראות שלעיל כדי לגרוע מיתר
הוראות התקנות
מוקד שירות לקוחות 510-510-19
פקדון באחד האינטרנט
www.zara.co.il
חשבונית אומ"מ מיליטיצה
ז'רושים קבוצת ZARA ישראל

ZARA

הכינון לחובות

גוטקס סותגים ש.ר.
ביל"ר 2 לחובות
557688447 ע.מ
54-021259-4 ח.פ.
11:38 24/04/18
1599-510510.78
03-6340077 079

לכבוד עובד כללי

מס' חשבונות מס' הקבלה
202 - 535200

תיאור וקוד פריט מחיר

Table with 3 columns: Price, Item Code, and Item Description. Includes items like M/C SHIRT, NILO SECCO RA, and M/C RAYA VERTIC.

מס' חשבונית 498.89:17.00
מע"מ 76.31
לתשלום 525.20
פריטים 8 שורות מוצגים

נתקבל בחוזה

ש"ח באשראי בתאריך: 24/04/18 525.20

מס' חשבונית 0016008
מס' חשבונית 6762453
מס' חשבונית 67-001-022
מס' חשבונית 0016008

קופאי קופיט של



חובה שנקיים ZARA
במסגרת יעוץ, החלפת פריטים
מס' חשבונית 50 ימים מיום הקנייה\*\*
במסגרת מס' חשבונית, החלפת פריטים
מס' חשבונית 5 ימים מיום הקנייה\*\*
החלפת פריטים הינה בצירוף חשבונות נלבד
לא ניתן להחליף בגזי ים, תחתונים
וגרבי ונימים.
\*פריטים אשר נעשה בהם שימוש/ נפגמו/
ללא תוויות פנימיות/ פריטים אשר נרכשו
במחיר/ עברו תיקון/ פריטים שלא באריזתם
המקורית/ פריטים שאריזתם המקורית נפגמה
אינם כרי החזרה או ביטול.
\*\* חניינו הימים יכולול את יום הקניה עצמו
כנגד החלפת פריטים ייבחנו שובדי זיכוי
לרכישה בסניפי ZARA ישראל בלבד.
בגין ביטול עסקה (שלא ביום הרכישה)
מבוא חקנוה הגנת הצרכן (ביטול עסקה)
החשעיא 2010 ("החקנות") ייגבו זמי ביטול
בשיעור לא מנובה העסקה ועו 100 ש"ח.
לפי הנמור מבניהם
איו בהוראות שלעיל כדי לגרוע מימח
הודאות החקנות.
מקד שירות לקוחות 1599-510-510
בהרו באתר האינטרנט
www.zara.com
חפשו אותנו בפייסבוק:
דרושים הובצת ZARA ישראל

# נספח 7

**העתק הכתבה אשר פורסמה  
באתר כלכליסט ב מיום 8.3.16**

## קבוצת האופנה הגדולה בישראל נחשפת

גאפ, זארה, פול אנד בר, גוטקס, ברשקה ומסימו דוטי: הנתונים שמאחורי 78 הסניפים באימפריית האופנה הפרטית של ג'ואי שובל וחנון אליטוב נחשפים לראשונה, תוך שהוא נושף בעורפן של קסטרו ובעיקר של המתחרה הגדולה - קבוצת פוקס של הראל ויזל

גולן חזני 08.03.16 06:51

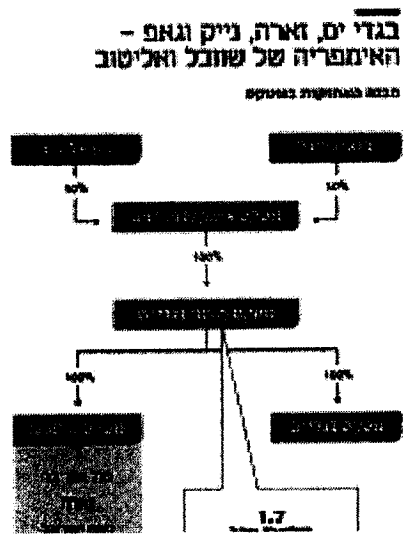
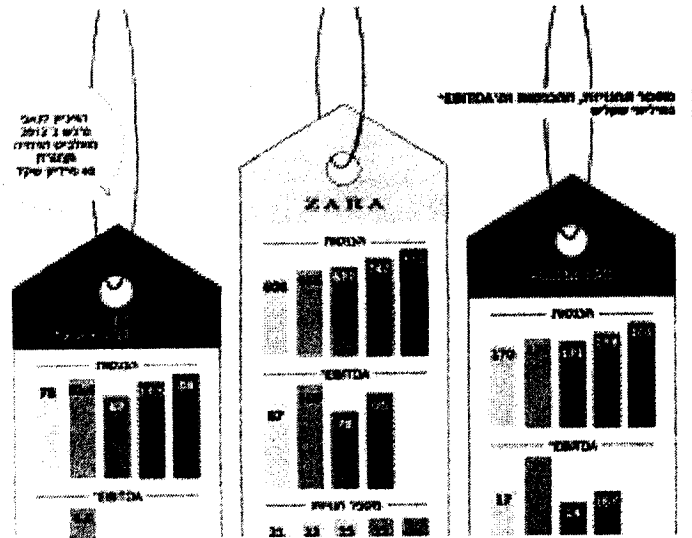
1.7 מיליארד שקל - זהו היקף ההכנסות של קבוצת האופנה גוטקס, שחולשת על שלל מותגים כמו זארה, ברשקה, פול אנד בר, נייקי, גאפ, מסימו דוטי ומותגי בגדי הים כריסטינה, טורקיז, פלפל וגוטקס ב-2015. היקף המכירות הזה הופך אותה לקבוצת האופנה הגדולה בישראל במונחי הכנסות. הרווח הנקי הצפוי של החברה ל-2015 עומד על 66 מיליון שקל. (צפו בראיון וידאו עם ג'ואי שובל, עם רכישת זיכיון גאפ בישראל, בינואר 2012).

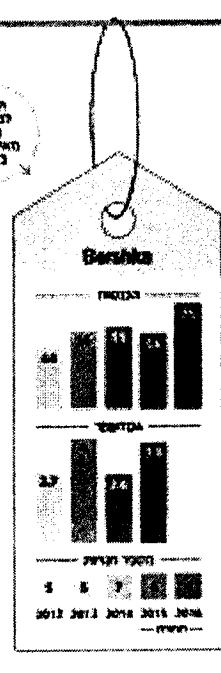
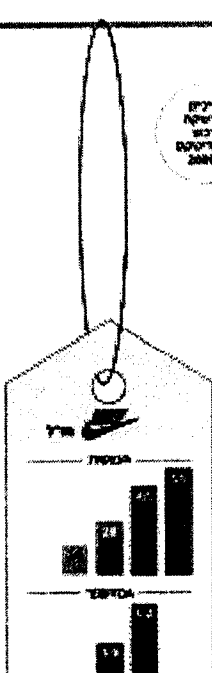
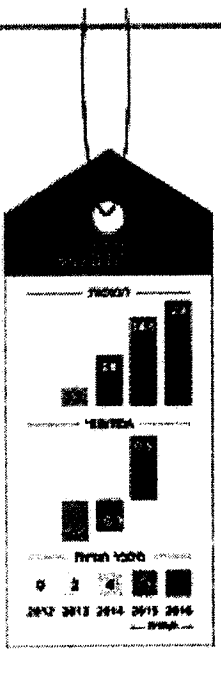
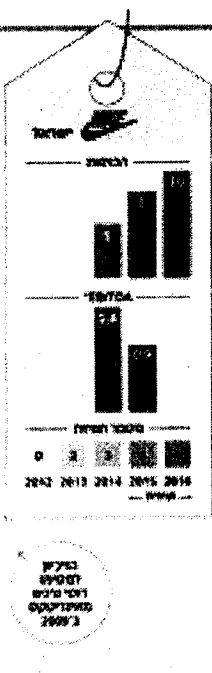
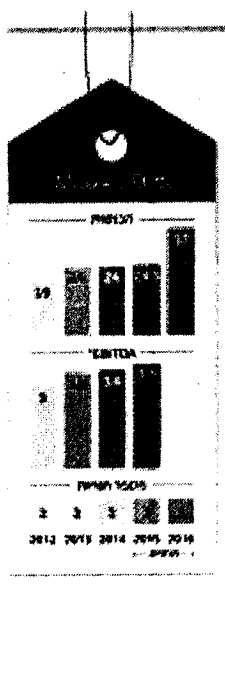
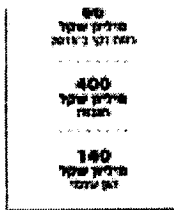
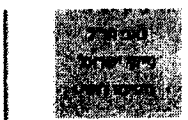
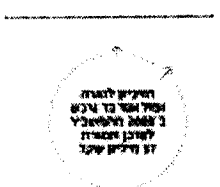
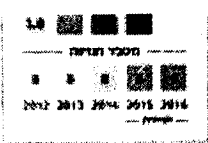
גוטקס מחפשת משקיע 20% בזארה, גאפ ושאר מותגי הביגוד עבור 360 מיליון שקל ג'ואי שובל וחנון אליטוב בעלי קבוצת האופנה גוטקס שמאגדת תחתיה את שלל המותגים, מנהלים בחודשים האחרונים מגעים מול בנקים וקרנות למכירת נתח מהחבר לפי שווי של 2.2 מיליארד שקל, אולם בשוק טוענים שמדובר בשווי מופרך לחלוטין גולן חזני תגובה אחת לכתבה המלאה

ב-2009 רכש ג'ואי שובל את השליטה בחברה מידי אפריקה ישראל תמורת 50 מיליון דולר. באותה התקופה, ממש כמו בימים אלה, היתה אפריקה ישראל נתונה בקשיים, ובעל השליטה לב לבייב נאלץ למכור את השליטה בחברה. העסקה הניבה לו תשלום מידי של 42 מיליון דולר ותשלום עתידי של עוד כ-8 מיליון דולר. במסגרת העסקה קיבל שובל לידי חברה שמחזיקה בבעלותה 17 חנויות של המותג זארה ו-19 חנויות של המותג פול אנד בר.

עד שקנה שובל את החברה, היו נתוני המותגים חשופים לציבור משום שאפריקה ישראל היא חברה הנסחרת בבורסה ומפרסמת דו"חות, אך מהרגע שעברו המפתחות לידי שובל, הפכה החברה לחברה פרטית ונתוניה הפכו לחסויים.

בשנים שחלפו מאז הרכישה הרחיבו שובל ושותפו לחברה - חנון אליטוב, שעליו לא ידוע כמעט דבר — את עסקי החברה והגדילו אותם בצורה דרמטית, וכעת הם נחשפים לראשונה.





החברה נמצאת בתהליך של התרחבות חנויותיה באזורי המזרח והדרום של ישראל.



### פי שניים חנויות בשש שנים

לפי ההערכות השקיעו שוובל ואליטוב בחברה עוד מאות מיליוני שקלים כדי לרכוש מותגים בינלאומיים ולפתח את פעילות מותגי בגדי הים. ב-2012 הם רכשו את הזיכיון לגאפ מידי אלביט הדמיה, של מוטי זיסר שמכר את הזיכיון גג כן בשל קשיים פיננסיים אליהם נקלע, תמורת 40 מיליון שקל. באותה השנה הם גם קיבלו לידיהם זיכיון לשיווק של מותג נייקי בכמה מדינות בחו"ל. שנה לאחר מכן הם קיבלו גם זיכיון חלקי לשיווק המותג נייקי בישראל. את הזיכיון הזה הם חולקים עם המתחרה הגדולה שלהם – קבוצת פוקס של הראל ויזל.

כיום משווקים שלל המותגים של החברה ב-78 חנויות מותג, ושווי החברה מוערך ביותר מ-2 מיליארד שקל.



## מבגדי ים למותגי אופנה בינלאומיים

גוטקס הוקמה ב-1949 על ידי בני הזוג לאה וארמין גוטליב, ועסקה בעיקר בייצור טקסטיל.

בזכות השימוש בחומרים חדשניים זכו מוצרי החברה להצלחה רבה משנות השבעים, וב-1997 מכרה המשפחה את החברה לאפריקה ישראל.

לא ידוע כמה שילמה אפריקה ישראל תמורת החברה. באותן השנים העריך בנק ההשקעות ליהמן ברדרס את השווי של גוטקס בכ-70 מיליון דולר, אך גורמים בסביבת אפריקה ישראל ציינו יותר מפעם אחת כי החברה שילמה פחות מכך תמורת גוטקס.

אפריקה ישראל השקיעה בפיתוח פעילות בגדי הים של גוטקס. ב-2001 היא רכשה 50% ממותג בגדי הים הקנדי כריסטינה תמורת 14 מיליון דולר.

ב-2003 רכשה החברה מידי המשביר לצרכן את הזיכיון לייבוא זארה ופול אנד בר לישראל. תמורת הזיכיונות הללו שילמה החברה 57 מיליון שקל. הזיכיון התקבל לחמש שנים, ומאז הוא הוארך אוטומטית בכל שלוש שנים. לאחר מכן נחתמו הסכמי זיכיון דומים עם החברה האם של זארה ופול אנד בר — אינדיטקס הספרדית שבבעלות איש העסקים אמנסיו אורטגה - לייבוא מותגי ברשקה ומסימו דוטי.

העסקה שנחתמה עם החברה הספרדית שירתה היטב את שוובל ואליטוב. גורם בתעשיית האופנה אומר כי "המודל התפעולי הייחודי של אינדיטקס מעניק לזכייה ברחבי העולם יתרון על פני מתחריהם בניהול מלאי ושמירה על קו מוצרים חדשני לכל אורך השנה. הספרדים מעניקים רווח גולמי נמוך, אבל הפדיון הגבוה למ"ר הופך את הקבוצה לרווחית מאוד. בשעה שכל התעשייה ירדה ב-3% במכירות ב-2015, גוטקס עלתה בכ-20%". לדברי אותו גורם, "בתעשייה נהוג לספר על דרישת ה-777 של שוובל. כשהוא פותח חנות הוא דורש מהקניון 7,000 שקל השקעה למ"ר (מה שמעניק לו רווח מיידי בכל חנות ללא צורך בהשקעה כמעט — ג"ח), 7% מהפדיון — שכה"ד שהוא מוכן לשלם — וחוזר לשבע שנים".

**בואו לדבר על השוק בפורום ספונסר <<**