



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

בפני כבוד השופטת דפנה בלטמן קדראי

יפה אייזנבך (שיינדל)

המבקשת

נגד

שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

המשיבה

החלטה בבקשת האישור

- 1
2 לפניי בקשה לאישור תובענה כייצוגית בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006
3 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), שעניינה בטענה כי המשיבה מתנערת מאחריותה לספק חלקי חילוף
4 ללקוחותיה שרכשו ממנה אחריות מורחבת למתן שירותי תיקונים לתקופה של שבע שנים.
5
6 **רקע**
7
8 1. ביום 9.9.2014 הגישה המבקשת בקשה לאישור תובענה כייצוגית בטענה שהמשיבה
9 הפרה את התחייבויותיה לספק חלקי חילוף ללקוחות שרכשו ממנה אחריות מורחבת
10 לשירותי תיקונים.
11
12 2. המשיבה, שירותי פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ, היא חברה העוסקת במתן שירותים
13 ליבואני מוצרי חשמל מסוגים שונים ובין השאר מספקת ללקוחותיהם שירותי תיקונים
14 והתקנות של מוצרי החשמל שרכשו.
15
16 3. בתקופה הרלבנטית לבקשת האישור, סיפקה המשיבה שירותי תיקונים ללקוחות חברת
17 קרדן סחר בע"מ (להלן: "קרדן" או "חברת קרדן"), אשר שימשה כיבואנית הבלעדית של
18 מוצרי החשמל של חברת whirlpool עד ליום 31.12.2010.
19
20 4. ללקוחות חברת קרדן ניתנה האפשרות לרכוש אחריות מורחבת מטעם המשיבה למתן
21 שירותי תיקונים לתקופה נוספת לאחר תום שנת אחריות מאת קרדן (להלן: "התקופה
22 הנוספת"). התקשרות זו נעשתה בבית הלקוח באמצעות טכנאי מטעם המשיבה על גבי
23 חשבונית המס או באמצעות נציגי השירות הטלפוני של המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1
2 5. ביום 16.6.2013 הודיעה המשיבה, כי חברת קרדן חדלה מלספק חלקי חילוף ומשכך החל
3 מיום 1.1.2013 ואילך כלל לקוחות קרדן, המקבלים שירות באמצעות המשיבה, יידרשו
4 לשלם עבור אספקת החלפים.
5
6 6. חברי הקבוצה הנטענת הם לקוחות אשר רכשו את מוצרי החשמל שיובאו על ידי קרדן,
7 ואשר התקשרו עם המשיבה בהסכם למתן אחריות לשירותים לתקופה נוספת. המחלוקת
8 העומדת לדיון בענייננו היא בשאלת תוכנה ומהותה של ההתקשרות בין הצדדים, ובפרט
9 בשאלה האם התקשרות זו כוללת אחריות לאספקת חלקי חילוף.

עיקרי טענות הצדדים

- 10
11
12
13 7. על פי הנטען בבקשת האישור, בתחילת שנת 2008 רכשה המבקשת מכונת כביסה מדגם
14 באוקנכט, לה צורף כתב אחריות לשנה אחת בלבד, אשר ניתן על ידי היבואנית, חברת
15 קרדן.
16
17 8. ביום 22.1.2008 הגיע לבית המבקשת טכנאי מטעם המשיבה לשם התקנת מכונת
18 הכביסה. לטענת המבקשת, במועד זה שוכנעה על ידי הטכנאי לרכוש אחריות מורחבת
19 של המשיבה לתקופה בת שבע שנים נוספות עבור אספקת שירותי תיקון וחלקי חילוף
20 תמורת סך כולל של 1400 ₪. הסכמה זו עוגנה בחשבונית המס אשר סופקה למבקשת
21 במעמד ההתקשרות, בה צוין במפורש כי השירות כולל שירותי תיקון ושירותי אספקת
22 חלקי חילוף.
23
24 9. לאחר מספר פניות של המבקשת לקבלת העתק של הסכם ההתקשרות בין הצדדים, נשלח
25 לביתה נוסח הסכם סטנדרטי, בו הובהר כי המשיבה הינה אחראית על אספקת שירותי
26 אחזקה וחלקי החילוף.
27
28 10. בתחילת שנת 2013 התגלתה תקלה במכונת הכביסה והמבקשת פנתה אל המשיבה
29 בבקשה לתקנה. לטענתה, באותה שיחה הוסבר לה כי יהיה עליה לשאת בעלות חלקי
30 החילוף, ככל שיהיה צורך בכך. המבקשת לא הסכימה לאמור וטענה כי האחריות שרכשה
31 חלה גם על אספקת חלקי חילוף.
32
33 11. ביום 4.3.2013 הגיע לבית המבקשת טכנאי מטעם המשיבה, ומצא כי עלותו של חלק
34 החילוף שיש להחליפו עומד על סך של 60 ₪. בנסיבות העניין, לאור העלות הנמוכה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 ונחיצות השימוש במכונת הכביסה, הסכימה המבקשת לשלם את הסכום המבוקש, וזאת
2 תחת מחאה.
- 3
4 12. בהמשך לכך, פנתה המבקשת לתוכנית רדיו המכונה "טיפול נמרץ", והשמיעה את אשר
5 אירע לה בשידור. מערכת התוכנית פנתה אל המשיבה לקבלת תגובתה, וזו טענה כי
6 המסמכים המצויים בידי המבקשת אינם אותנטיים וכי היא מעניקה שירותי תיקון בלבד
7 ואילו האחריות לאספקת חלקי החילוף מוטלת על היבואנית. לטענת המבקשת, מתוכנית
8 הרדיו נמסר כי הם קיבלו פניות נוספות מלקוחות שסבלו מנזקים דומים לאלו של
9 המבקשת.
- 10
11 13. לפי הנטען בבקשת האישור, במהלך שנת 2014 התגלתה תקלה נוספת במכונת הכביסה.
12 בהמשך לכך, הגיע לבית המבקשת טכנאי ומצא כי יש להחליף חלקי חילוף בסכום כולל
13 של כ- 1,000 ₪. המבקשת סירבה תחילה לשלם את הסכום האמור וטענה כי בהתאם
14 להסכם שבין הצדדים, המשיבה מחויבת לספק לה חלקי חילוף ללא תמורה. בהמשך,
15 ולאחר כשבועיים, בהם ניהלה משא ומתן עם המשיבה, במהלכו הוצעו לה הצעות שונות
16 בקשר לתיקון המכונה ולהמשך הביטוח, הסכימה המבקשת להזמין טכנאי מטעם
17 המשיבה ושילמה עבור עלות החלפים סך של 965 ש"ח.
- 18
19 14. על רקע האמור, הגישה המבקשת תביעה קטנה לבית המשפט לתביעות קטנות באשדוד.
20 לטענת המבקשת, לאחר הגשת התביעה האמורה, גילתה באתרי פורום באינטרנט פניות
21 רבות מלקוחות שניזוקו בצורה דומה כתוצאה מהתנהלות המשיבה. אשר על כן, בחרה
22 למחוק את הליך התביעה הקטנה ותחתיו להגיש את התובענה דנן.
- 23
24 15. לפי הנטען, בכתב ההגנה שהוגש מטעם המשיבה בגדר הליך התביעה הקטנה, למכונת
25 הכביסה שרכשה המבקשת צורף תקנון מבצע לפיו לרוכש המכשיר ניתנה אחריות לחלקי
26 החילוף לתקופה של שבע שנים נוספות (להלן: "תקנון קרדן"). לטענת המבקשת, תקנון
27 קרדן מעולם לא נמסר לעיונה ותוכנו לא הובא לידיעתה – הן לא במועד רכישת מכונת
28 הכביסה והן לא במועד ההתקשרות עם המשיבה. מה גם שחברת קרדן אינה מוזכרת
29 בהסכם בין הצדדים ואינה קשורה לו.
- 30
31 16. עוד נטען, כי גם לו היה נמסר תקנון קרדן למבקשת ולחברי הקבוצה, הרי שאין בו כדי
32 לגרוע מאחריותה העצמאית של המשיבה לספק חלקי חילוף בהתאם להתחייבויותיה
33 בהסכם ההתקשרות בין הצדדים. בייחוד, כאשר תקנון קרדן מסייג את אחריות קרדן
34 לאספקת חלקי חלפים, לעומת האחריות הבלתי מסויגת שניתנה על ידי המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1
2 המבקשת מדגישה כי לו הייתה מודעת שהאחריות המוצעת על ידי המשיבה הינה
3 לשירותי טכנאי בלבד לא הייתה מתקשרת בעסקה זו, ולו רק משיקולי עלות תועלת. שכן,
4 עלות הביטוח השנתית ששולמה גבוהה מעלות ממוצעת של ביקור טכנאי, ובייחוד כאשר
5 ההסתברות שמכשיר חדש יתקלקל בתדירות גבוהה הינה נמוכה.
- 6
7 לשם הוכחת טענותיה צירפה המבקשת ראיות הנוגעות להתנהלות המשיבה מול ניזוקים
8 אחרים:
9
10 כך למשל, צורף תצהירו של מר אורן דבור אשר התקשר עם המשיבה בהסכם דומה של
11 מתן אחריות מורחבת לאספקת חלפים ושירותי תיקון למכונה ומייבש כביסה לתקופה
12 של שבע שנים, אך כאשר בשנת 2014 אירעה תקלה בגוף החימום של המוצר נתבקש
13 לשלם את עלות חלקי החילוף;
14
15 כך גם צורף תצהירו של מר איגור צייזוב אשר אף הוא רכש מכונת כביסה והתקשר עם
16 טכנאי מטעם המשיבה, במעמד ההתקנה, בהסכם הרחבת אחריות. מר צייזוב צירף
17 כראיה להסכם ולתוכנו העתק קבלה על גביה צוין כי הרחבת האחריות כוללת אספקת
18 חלקי חילוף. לטענתו, גם הוא נדרש לשלם את עלות חלקי החילוף, לאחר שנמסר לו מטעם
19 המשיבה כי היבואנית של מכונת הכביסה ביטלה עימה את ההסכם לאספקת חלפים;
20
21 בדומה, צורף תצהירה של הגב' חגית כפיר, אשר אף היא רכשה מטכנאי של המשיבה
22 הסכם להרחבת אחריות במעמד התקנת מכונת הכביסה שרכשה. במעמד ההתקשרות
23 ניתן לה העתק של קבלה בה הובהר כי האחריות כוללת "טכנאי וחלקים". לטענת הגב'
24 כפיר, משיחה שערכה עם המשיבה ביולי 2014 בעקבות תקלה שאירעה במכונה, נמסר לה
25 כי היא נדרשת לשאת בעלות חלקי החילוף מאחר שהיבואנית הפסיקה לספק חלקי חילוף
26 למשיבה.
- 27
28 בקשת האישור נסמכת בעיקרה על עילות תביעה חוזיות בשל הפרת חוזה ההתקשרות
29 והפרת חובות המשיבה לנהוג בהגינות בתום לב כלפי לקוחותיה; עילת הטעיה בהתאם
30 להוראת סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"); עילת
31 הפרת חובה חקוקה בהתאם להוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת
32 הנזיקין"); ועילת עשיית עושר ולא במשפט עקב מעשיה של המשיבה בגביית סכומים
33 מופקעים בגין חלקי החילוף שלא כדין.
34





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

20. בקשת האישור הוגשה בשם כל מי שרכש מהמשיבה פוליסת ביטוח אחריות מורחבת בגין מכשירי חשמל של היבואנית קרדן, אשר הייתה בתוקף נכון לשנת 2013, אז חדלה המשיבה מלספק ללא עלות חלקי חילוף לתיקון מוצרי היבואנית, מושא פוליסות הרחבת האחריות, נשוא הליך זה. בגדר קבוצה זו, כך נטען, נכללת תת קבוצה, אשר אישורה מתבקש אף הוא, אשר פנו אל המשיבה לקבלת תיקון ונדרשו בפועל לשלם בגין עלות חלקי החילוף. הנזק הנטען הוערך בבקשת האישור בסך של 36,146,400 ₪, מתוכו 32,146,400 נזק ממוני והיתרה הינו נזק בלתי ממוני שנגרם לחברי תת הקבוצה בשל עוגמת נפש הנובעת עקב שינוי חד צדדי של התחייבות המשיבה ודרישתה כי הללו יישאו בעלות חלקי החילוף.
21. המשיבה דוחה טענות אלה, ולדעתה דין בקשת האישור להידחות. המשיבה מלאה טענות כרימון באשר להתנהלות המבקשת, ולשיטתה דין בקשת האישור להידחות על הסף בשל חוסר תום לב קיצוני ושימוש לרעה בהליכי משפט, המטיל אף ספק באשר ליכולתה של המבקשת לשמש כנציגת הקבוצה באופן הולם.
22. בהקשר זה נטען כי לא רק שהמבקשת עשתה שימוש מעין מסחרי במכונה, תוך ניצול מלא ומקיף של השירות המוענק על ידי המשיבה, כאשר טכנאים מטעמה הגיעו אל ביתה עשרות פעמים ללא כל תמורה, ובעלות העולה בהרבה מהמחירים אותם שילמה, אלא שזו פעלה בתרמית תוך הצגת תמונה עובדתית חלקית, מגמתית וכוזבת. עיקר טענות המשיבה בעניין זה נוגעות לתקלה שאירעה במכונה בשנת 2014, אז התבקשה המבקשת לשלם סך של 965 ₪ עבור עלות החלפים, אך סירבה לעשות כן והגישה תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות בטענה להפרת חוזה. לאחר הגשת התביעה, נמלכה המבקשת בדעתה וביקשה לתקן את המכונה בסכום שהוצע, וזו תוקנה לבקשתה. המבקשת אף תיקנה את כתב התביעה הקטנה בדרך של הגדלת סכום התביעה, הליך אשר בסופו של יום נמחק לצורך הגשת התובענה דן. ואולם, כך נטען, לאחר קבלת השירות פנתה לחברת כרטיסי האשראי והורתה שלא לכבד את הוראת החיוב בטענה שקרית שאינה מכירה את העסקה. לטענת המשיבה, רק ערב הגשת התובענה הייצוגית דן פנתה המבקשת בבקשה לכבד את העסקה, וזאת על מנת לייצר עילת תביעה אותנטית.
23. כך גם נטען, כי המבקשת פעלה להכפיש את שמה של המשיבה בכל פורום אפשרי, ואף פנתה לתוכנית רדיו "קול ברמה", שם השמיעה בשידור תלונות כנגד המשיבה בשל מה שנטען להיות חיוב שלא כדיון, וזאת הגם שנציגת המשיבה הודיעה לה כי היבואנית קרדן חדלה מלספק חלקי חילוף והוצע לה לשדרג את היקף האחריות כך שיכלול גם אחריות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 לאספקת חלפים; כי המבקשת בדתה נספחים ואף צירפה תעודת אחריות אשר לא ניתנה
2 לה אלא רק ללקוחות שרכשו מכשירי חשמל מתצוגה; כי המבקשת תבעה עבור נזק
3 מנופח ומופרז בסך של 36,146,000 ₪, כאשר בפועל הסכום הכולל אותו גבתה המשיבה
4 מלקוחותיה בגין חלפים מוערך בכ- 100,000 ₪ בלבד; כי המבקשת הסתירה חלק
5 מהנספחים שצורפו אל כתב ההגנה של המשיבה בהליך התביעה הקטנה, אשר צורף
6 כנספח לבקשת האישור, ובכלל זאת את פסק דין שניתן בת"ק 11-03-30393 אזולאי נ'
7 רון טכניקה בע"מ, בו נקבע כי רק קרדן אחראית על אספקת חלקי חילוף; וכי המבקשת
8 נמנעה במתכוון מלצרף את תעודות האחריות והתקנונים שצורפו אל מכשירי החשמל.
9
10 24. לגופו של עניין, נטען כי המשיבה הינה חברה העוסקת במתן שירותי תיקונים והתקנות
11 למגוון מוצרי חשמל והינה חברה קשורה לחברת קרדן, אשר שימשה באותה עת כיבואן
12 הבלעדי של חברת whirlpool לייבוא מוצרי חשמל מתוצרת whirlpool ו-Bauknecht.
13
14 25. על פי מערכת ההסכמים שבין הצדדים, אשר יסודה בכתבי האחריות והתקנון שצורפו
15 אל מכשירי החשמל, העניקה קרדן אחריות חוזית מלאה בשנה הראשונה למוצרים
16 שנרכשו וכן אחריות חוזית חלקית, במהלכה התחייבה לספק חלקי חילוף תפקודיים,
17 לתקופה נוספת בת שבע שנים במוצרי החשמל מסוג bauknecht, ולתקופה נוספת בת
18 חמש שנים במוצרי החשמל מסוג whirlpool. משכך, טוענת המשיבה, האחריות לספק
19 חלקי חילוף מוטלת על קרדן בלבד. לשיטתה, מסקנה זו נלמדת גם מהעובדה שקרדן היא
20 זו ששלטה על היקף אספקת החלפים, הזמנתם וגביית התשלום בגינם.
21
22 26. כך גם עולה לטענתה מההסכמים שנכרתו בין המשיבה לקרדן, לפיהם האחרונה
23 התחייבה לייבא ולספק את חלקי החילוף והמשיבה התחייבה לספק את שירותי
24 התיקונים, והכל בהתאם למנגנונים המוסכמים שפורטו בחוזה. גם לאחר שהסתיימה
25 ההתקשרות בין whirlpool לבין קרדן, המשיכה האחרונה לספק את חלקי החילוף, עד
26 ליום 27.12.2012, אז נקלעה לקשיים כלכליים והודיעה למשיבה כי ההסכם ביניהן בטל.
27 ביום 20.8.2013 נכנסה קרדן לפירוק מרצון וחדלה לקיים את התחייבויותיה.
28
29 27. כן צוין, כי הטענה שעל קרדן הייתה מוטלת האחריות לספק חלקי חילוף נקבעה לא אחת
30 בפסיקות בתי המשפט השונים, ובין השאר בפסק דינו של בית המשפט העליון ברע"א
31 6403/14 שירות מזור א' לתקון ושפוץ מוצרי חשמל נ' whirlpool eurpe s.r.l Italy
32 (פורסם בנבו, 7.1.2015) (להלן: "עניין שירות מזור בעליון").
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 לטענת המשיבה, בעוד שההסכם בין קרדן לחברי הקבוצה עניינו במתן אחריות מורחבת
2 לאספקת חלפים הרי שההסכם בינה לבין חברי הקבוצה הינו הסכם אחריות מורחבת
3 למתן שירותי תיקונים בלבד. לטענתה, הסכם זה הינו הסכם משלים ולא תחליפי
4 להסכמים מול קרדן, והינו חלק ממכלול מערכת ההסכמים שנכרתה ביחס למכשירי
5 החשמל המתוארים בבקשת האישור המגבשים עסקה אחת.
- 6
7 29. בהקשר זה צוין, כי בהתאם לכתבי האחריות מאת קרדן ניתנה לצרכנים אפשרות לרכוש
8 אחריות מורחבת לקבלת שירותי טכנאי בעלות קבועה ומופחתת למשך תקופה נוספת בת
9 7 שנים. התקשרות זו בוצעה בחלק מהמקרים באמצעות טכנאי מטעם המשיבה, כאשר
10 פרטי העסקה מולאו בכתב יד על גבי חשבונית מס שנמסרה ללקוח. מאחר שבאותה עת
11 עמדה קרדן בהתחייבויותיה כלפי המשיבה וסיפקה לה חלקי חילוף בהתאם להסכמים
12 שביניהן, צוין באופן כוללני על גבי חשבונית המס כי ההסכם כולל אספקת חלפים
13 ושירותי תיקון. אך ברור כי חשבונית המס אינה מהווה עסקה נפרדת המקימה
14 התחייבויות חדשות "יש מאין" אלא מדובר במסמך הקשור והשולב במסמכים אחרים,
15 כך שביטולו או שינויו של אחד מהם משפיע על השני. עוד נטען, כי חיוב בגין חלפים היו
16 מהווים כפל תשלום שאינו כדין.
- 17
18 30. לטענת המשיבה, היא פעלה כדין, מילאה את התחייבויותיה במלואן ולא ביצעה כל הפרה
19 חוזית או הטעייה צרכנית נטענת. על כן, לא קיימת עילת תביעה המקימה אפשרות סבירה
20 כי זו תוכרע לטובת הקבוצה. כך גם נטען כי לא מתקיימת עילה מכח דיני עשיית עושר
21 ולא במשפט. בהקשר זה אף צוין, כי השירותים וההטבות שניתנו על ידי המשיבה היו
22 במחיר נמוך באופן משמעותי ממחיר השוק, כך שאם כבר המבקשת היא זו שהתעשרה
23 ולא המשיבה, בייחוד לאחר קריסת קרדן.
- 24
25 31. עוד נטען, כי לא מתקיימים יתר התנאים המצטברים הדרושים לשם אישור התובענה
26 כייצוגית. בהקשר זה צוין, כי אין בנמצא קבוצה המצדיקה בירור ההליך כייצוגי, וככל
27 שיש היא אינה הומוגנית; וכי התובענה מעוררת שאלות פרטניות של משפט ועובדה, אשר
28 בירורן אינו מתאים בדרך של תובענה ייצוגית. לעניין זה סומכת המשיבה על פסיקתו של
29 בית המשפט המחוזי (כב' השופטת ברון) בת"א (מחוזי ת"א) 2566/07 **ישר נ' קרדן סחר**
30 **בע"מ** (פורסם בנבו, 29.8.2012) (להלן: "**פסק דין קרדן**"). שם, הוגשו כנגד קרדן שלושה
31 הליכים לאישור תובענה כייצוגית, אשר נוהלו על ידי באי כח המבקשת דכאן, בעילות של
32 הפרת חוזה, אשר בסופם הושג הסדר פשרה, בין היתר מהטעם שיידרש לקיים בירור
33 פרטני ביחס לזכאותו של כל אחד מחברי הקבוצה לקבלת פיצוי בגין הפרת התחייבויות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 קרדן. בנוסף, התייחסה המשיבה לראיות שהובאו על ידי המבקשת בקשר עם שלושת
2 הלקוחות הנוספים, וטענה כי כל אחד מהם התקשר במערכת הסכמים שונה בנסיבות
3 שונות; כי על גבי חשבונית המס של כל אחד מהם נרשם מלל שונה; וכי כל אחד מהם
4 שילם סכום שונה לחלוטין. עוד נטען, כי אין לנהל הליך ייצוגי מקום בו חברי הקבוצה
5 עומדים על זכויותיהם בדרך של הגשת תביעה קטנה בבית המשפט המוסמך, כאשר צוין
6 כי לאחר שקרדן פורקה הוגשו כנגד המשיבה מספר הליכים של תביעות קטנות מצד
7 לקוחותיה אשר חיפשו שלא כדין דרך להיפרע מנוזקיהם.
- 8
9 32. המבקשת הגישה כתב תשובה, בו חזרה על טענותיה בבקשת האישור, והדגישה כי לפי
10 ההסכמות בין הצדדים, כפי שעולה גם מהחשבוניות שניתנו על ידי נציגים מטעם המשיבה
11 וגם מתעודת האחריות שנשלחה אל ביתה, על המשיבה מוטלת אחריות ישירה לאספקת
12 חלקי חילוף ושירותי טכנאי. אחריות זו עומדת בפני עצמה ולא סויגה או הותנתה בקיומה
13 של אחריות יבואנית או כל תנאי אחר. המשיבה לא הציגה ראיה כלשהי המלמדת אחרת.
- 14
15 33. כפי שעולה מהמסמכים שצורפו לבקשת האישור, המבקשת קיבלה אחריות לשנה אחת
16 בלבד מהיבואנית. כך שבניגוד לטענות המשיבה בכתב התגובה לא כל הרוכשים קיבלו
17 אחריות מורחבת לתקופה נוספת בת 5 או 7 שנים. המבקשת אף צירפה לכתב התשובה
18 את תעודת האחריות שניתנה למר צייז'וב, ממנה עולה כי גם לו ניתנה אחריות לשנה אחת
19 בלבד.
- 20
21 34. באשר לטענות המשיבה בדבר ביטול החיוב, נטען כי הדבר נעשה מתוך שגגה ובתום לב
22 על ידי בנה אשר נשא בעלות התשלום. לפי הנטען, בנה שילם את עלות התיקון באמצעות
23 כרטיס האשראי שבבעלותו. אך, כעבור כ-10 ימים ממועד התשלום, קיבל הבן את פירוט
24 החיובים של כרטיס האשראי ולא זיהה את העסקה האמורה. אשר על כן, ביקש לבטלה.
25 המבקשת אשר לא ידעה מאומה על כך, ביקשה לתקן את כתב התביעה הקטנה בגין
26 התשלום שבוצע. רק לאחר מספר חודשים, על דרך המקרה וללא כל פנייה מצד המשיבה,
27 גילתה המבקשת כי בנה ביטל את העסקה ועמדה על כך שיודיע לאלתר לחברת האשראי
28 לכבד את העסקה, וכך נעשה.
- 29
30 35. באשר לטענות המשיבה בדבר ניצול מקסימלי של הביטוח אשר הטיב עם המבקשת ואף
31 הביא להתעשרותה, נטען כי מדובר בטענה חסרת תום לב ולא רלבנטית לענייננו, העומדת
32 בניגוד לתכלית ההסכמות שבין הצדדים. גם באשר לטענות המשיבה בדבר הסתרה, זיוף
33 מסמכים והשגתם במרמה, נטען כי אלו חסרות ממש, אינן סבירות ומלמדות על מצוקת
34 המשיבה. המבקשת הדגישה כי גם אם השתנו הנסיבות החיצוניות אשר הפכו את תנאי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

1 ההתקשרות בין הצדדים ללא כדאית, אין בכך כדי להצדיק את הפרת התחייבויותיה
 2 כלפי חברי הקבוצה.
 3
 4 36. המבקשת חוזרת בכתב התשובה על טענותיה כי הליך התובענה הייצוגית הינה הדרך
 5 היעילה וההוגנת לבירור התביעה, ומדגישה כי בידי המשיבה כלים לאיתור היקף חברי
 6 הקבוצה והנוזקים שנגרמו להם. לטענתה, השאלות המשותפות לחברי הקבוצה הן
 7 מהותיות ולא קיימת שונות גדולה המחייבת בירור פרטני ובוודאי לא כזו המצדיקה
 8 דחיית בקשת האישור. כך גם נטען, כי התביעות הקטנות שאוזכרו בכתב התגובה, אינן
 9 מלמדות דבר בענייננו. שכן, שם נתבעת המשיבה כתחנת שירות של היבואנית ולא כמי
 10 שמכרה ביטוח אחריות באופן עצמאי.

קיצור תולדות ההליך

11
 12
 13 37. הדיון בתיק זה כלל מספר הליכים מקדמיים, בגדרם הוגשו בקשות שונות, אשר על חלקן
 14 אעמוד בקצרה, ובכלל זאת הוסכם למנות מומחה מוסכם שיבחן את הנתונים הנוגעים
 15 להתאמת ההליך להתברר כתובענה ייצוגית, כפי שיפורט להלן.
 16
 17 38. בדיון קדם המשפט שהתקיים ביום 4.11.2015 ניתן תוקף של החלטה להסכמת לצדדים
 18 להגשת ראיות נוספות וכן למנות מומחה מוסכם שיבחן נתונים שונים המלמדים על היקף
 19 הקבוצה הנטענת והנוזק שלכאורה נגרם לה, ובדרך זו יאפשר לצדדים להעריך נכוחה את
 20 הסיכויים והסיכונים הכרוכים בבירור התובענה.
 21
 22 39. בהמשך להסכמת הצדדים, ביום 22.11.2015 ניתנה החלטה בדבר מינוי רו"ח עופר
 23 אלקלעי כמומחה מוסכם מטעם בית המשפט בתיק זה. ביום 3.3.2016 הגיש המומחה
 24 לבית המשפט ולצדדים חוות דעת ראשונית של ממצאיו (להלן: "חוות הדעת הראשונית").
 25 בהמשך לכך, ביקשו הצדדים לדחות את ישיבת ההוכחות שנקבעה לצורכי הידברות,
 26 במטרה להגיע להבנות אשר ייתרו את בירור התובענה. בסופו של יום, לא הושגה פשרה,
 27 ובהתאם להסכמות שביניהם הנתונים המרכיבים את חוות הדעת הראשונית, אשר
 28 הועברו על ידי המשיבות, ישמרו חסויים. אשר על כן, ככל שתהא התייחסות לחוות דעת
 29 זו, היא תהא בכפוף ובהתאם להסכמות הצדדים בעניין זה.
 30
 31 40. ביום 3.3.2016 נערך דיון קדם משפט נוסף בתיק דנן. בדיון זה נכחו נציגים מטעם חברת
 32 שירות מזור בע"מ וחברת רון טכניקה בע"מ (להלן גם: "מזור" ו- "רון" בהתאמה).
 33 במהלך הדיון, התברר כי חברות אלו היו קבלניות משנה של המשיבה לצרכי אספקת
 34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 שירותי תיקונים, והינן מנהלות תביעה כספית בבית משפט זה נגדה ונגד חברות נוספות
2 בסוגיות שונות אשר חלקן מתייחסות לעניינים הקשורים לתובענה זו (ת"א (מחוזי מר')
3 10982-10-12 שירות מזור נ' קרדן סחר בע"מ (להלן: "תביעת שירות מזור"); ראו גם,
4 עניין שירות מזור בעליון לעיל).
- 5
6 41. במהלך המשפט העלתה המשיבה טענות שונות בדבר שיתוף פעולה בין המבקשת ובאי
7 כוחה לבין חברות מזור ורון, ועל פניו, דומה היה כי יש רגליים לטענה זו. שכן, ביום
8 7.6.2016 הגישה המבקשת בקשה להגיש למומחה מסמכים נוספים ושאלות הבהרה
9 שמקורם בהליך שמתנהל בתביעת שירות מזור, תוך שצוין כי המסמכים האמורים נמסרו
10 על ידי מנהל חברת מזור. יוער, כי בסופו של יום ויתרה המבקשת על בקשה זו.
- 11
12 42. ביום 28.6.2016 הגישה המשיבה בקשה לצרף את חברות מזור ורון כמשיבות להליך דנן,
13 בין היתר מהטעם שחברות אלו סיפקו שירותי טכנאי לחברת קרדן בנסיבות זהות
14 לנסיבות המתוארות בתובענה. המבקשת התנגדה לבקשה זו וטענה כי אין כל הצדקה
15 לצרפן ולו רק מהטעם שלא מבוקש כל סעד כלפיהן. ביום 4.7.2016 דחיתי בקשה זו, הן
16 בשל שיהוי בהגשתה; הן בהעדר הצדקה עניינית לצירוף המבוקש, מקום בו בקשת
17 האישור לא מגלה עילה או סעד כלפיהן, וכאשר המבקשת שהינה "אדון ההליך" מתנגדת
18 לכך; והן משום שצירופן אינו דרוש לבירור הפלוגות והמחלוקות העולות בהליך.
- 19
20 43. בתום שלב ההליך המקדמי, נשמעו ראיות מטעם הצדדים, במהלכן העידו העדים הבאים:
21
22 מטעם המבקשת - גב' יפה אייזנבך - המבקשת בבקשת האישור; מר חיים אייזנבך - בנה
23 של המבקשת; מר שרון חולי - לקוח של המשיבה שרכש ממנה אחריות מורחבת; מר
24 איגור צייזוב - לקוח של המשיבה שרכש ממנה אחריות מורחבת; מר אורן דבור - לקוח
25 של המשיבה שרכש ממנה אחריות מורחבת; וגב' חגית כפיר ומר יובל כפיר - בני זוג
26 שרכשו מהמשיבה אחריות מורחבת.
- 27
28 מטעם המשיבה - מר אילן לויאן - מנכ"ל המשיבה ודירקטור בחברת קרדן בין השנים
29 2002-2012; מר אהרון לויאן - עובד של המשיבה; מר מיכאל גרשטור - מנהל המחסן
30 והלוגיסטיקה בחברת קרדן; גב' זוהר רובין - מנהלת סניף ומערך המלאי והבקרה ברשת
31 מחסני חשמל.
32



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

1 להשלמת התמונה, יוער כי ביום 7.7.2016 הודיעה המבקשת על משיכת חלק מתצהיריה
2 מהטעמים שפורטו בהודעה. המשיבה לא ביקשה לזמן עדים אלו, ועל כן התצהירים
3 נמחקו מתיק בית המשפט, על כל המשתמע מכך.
4

דיון והכרעה

5
6
7
8 44. המשיבה העוסקת במתן שירותי תיקונים והתקנות למגוון מוצרי חשמל הציעה אחריות
9 מורחבת לשירותי תיקון ללקוחות שרכשו מוצר חשמלי מחברת קרדן. התקשרות זו
10 בוצעה באמצעות טכנאי מטעם המשיבה, כאשר פרטי העסקה מולאו בכתב יד על גבי
11 חשבונית מס שנמסרה ללקוח או באמצעות נציג טלפוני של המשיבה.
12

13 45. ביום 16.6.2013 הודיעה המשיבה, כי חברת קרדן חדלה מלספק לה חלקי חילוף ומשכך
14 החל מיום 1.1.2013 ואילך כלל לקוחות קרדן המקבלים שירות באמצעות המשיבה
15 יידרשו לשלם עבור אספקת החלפים [נספח 28 לתגובת המשיבה]. בהמשך להודעה זו,
16 ולאור עמדת המשיבה כי ההסכם בין הצדדים אינו כולל אספקת חלפים - הוגשה
17 התובענה הייצוגית דנן.
18

19 46. המחלוקת העיקרית בתובענה דנן מתייחסת לתוכנו ומהותו של הסכם ההתקשרות בין
20 הצדדים, כאשר כל אחד מהם טוען לתוכן אחר ונותן פרשנות אחרת למסמכיו, ובפרט
21 לשאלה האם ההתקשרות כוללת אספקת חלקי חילוף.
22

23 לעמדת המבקשת, מדובר בהסכם לאספקת חלקי חילוף ולאספקת שירותי טכנאי המטיל
24 על המשיבה אחריות לספק שירותים אלו; בעוד שלעמדת המשיבה מדובר בהסכם משלים
25 להסכם ההתקשרות של חברי הקבוצה עם חברת קרדן, שם התחייבה האחרונה לספק
26 חלקי חילוף, בעוד שהתחייבות המשיבה הייתה לספק שירותי טכנאי בלבד.
27

28 47. לאחר שבחנתי את נוסח הסכמי ההתקשרות שצורפו לבקשת האישור ושקלתי את טיעוני
29 הצדדים בקשר אליהם, ולאחר שהתרשמתי באופן בלתי אמצעי מעדויות הצדדים, הגעתי
30 למסקנה כי יש לקבל את בקשת האישור באופן חלקי, כפי שיפורט להלן.
31

32 48. עסקינן בשאלה של פרשנות חוזה וכדי לבחון את משמעותו יש לפעול בהתאם להוראת
33 סעיף 25(א) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים"), אשר מורה
34 כי חוזה יש לפרש על פי אומד דעת הצדדים, כמשתמע מתוכו ומנסיבות העניין.
35



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 מיילים רבות נכתבו בקשר לשאלת היחס הפרשני בין לשון החוזה לנסיבות החיצוניות לו, 49
- 2 וכך אף לאחר שתוקן נוסחו בתיקון מספר 2 לחוק החוזים, אשר שינה את נוסח סעיף 2
- 3 לו. עד היום קיימת מחלוקת פוסקים בעניין זה, כאשר יש את אלו המייחסים חשיבות
- 4 רבה ללשון בעוד שיש כאלו הממעטים בה (ראו למשל, ע"א 8836/07 בלומרל השקעות
- 5 בע"מ נ' כהן (פורסם בנבו, 23.2.2010); ע"א 2232/12 הפטריאכיה הלטינית בירושלים נ'
- 6 פארוואגי (פורסם בנבו, 11.5.2014)).
- 7
- 8 50. בענייננו, סבורה אני כי לשון ההסכם ברורה דיה כדי להבין את כוונות הצדדים, וכי הן
- 9 לשון ההסכם והן הנסיבות החיצוניות לו, תומכים בגרסת המבקשת ומלמדות כי
- 10 המבקשת עמדה בנטל הלכאורי המוטל עליה להוכיח כי ההסכם בין הצדדים כולל שירות
- 11 אספקת חלקי חילוף, כפי שיפורט להלן.
- 12
- 13 51. ראשון נתחיל עם הלשון.
- 14
- 15 ההסכמות בין הצדדים בדבר תוכנה של האחריות עוגנו על גבי קבלות וחשבונית מס
- 16 שניתנו על ידי טכנאי מטעם המשיבה. כך, על גבי חשבונית המס שניתנה למבקשת נרשם
- 17 בכתב יד, כדלקמן:
- 18
- 19 "שנה + 7 שנים BAU סה"כ
- 20 8 שנים כולל טכנאי
- 21 וחלקים עד לשנת 22.1.2016"
- 22
- 23 [נספח ד' לבקשת האישור]
- 24
- 25 מתחת למלל זה הופיע בדפוס הכיתוב "האחריות לעבודה ולחלקים", אשר המשכו של
- 26 הכיתוב, שם ככל הנראה נרשם פרק זמן אחר וקצר יותר, נמחק בכתב יד [שם; וראו גם
- 27 נספח טז' לבקשת האישור ונספח 1 לתצהירו של מר שרון חולי, אשר צורף להודעה על
- 28 הגשת ראיות].
- 29
- 30 יצוין, כי על גבי החשבונית גם נרשם, בכתב יד, המילים מגייק, עגלה 49 וקלינטון, אשר
- 31 ניתנו למבקשת כמתנות במעמד ההתקשרות בהסכם.
- 32
- 33 52. לשון דומה הכוללת אחריות בגין שירותי טכנאי וחלקים לתקופה בת שבע שנים מופיעה
- 34 גם על גבי קבלות וחשבוניות נוספות שניתנו ללקוחות נוספים של המשיבה, כפי שעולה
- 35 מהראיות שצורפו אל בקשת האישור [ראו למשל, נספחים יז' ו- יט' לבקשת האישור]. כך



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 למשל, צוין על גבי הקבלה שנמסרה למר צ'יזוב איגור כי "הרחבת האחריות כוללת
2 ביקורים חלקים מכנים אלקטרוניים חשמליים בחינם [ההדגשה במקור – ד.ב.ק.]” [נספח
3 יז' לבקשת האישור].
- 4
5 53. עיון בהסכמי ההתקשרות שצורפו מגלה כי לשון ההסכמה בין הצדדים היא פשוטה,
6 ברורה, ואינה משתמעת לשני פנים. למעשה, קשה להעלות על הדעת לשון אחרת בה היו
7 יכולים הצדדים לנקוט שתבהיר בצורה נהירה יותר כי ההסכם כולל אספקת חלקי חילוף.
8
9 אשר על כן, יש ליתן ללשון ההסכם משקל מהותי בפרשנות ההסכם. זוהי נקודת המוצא
10 – וכדברי כב' המשנה לנשיא (בדימי') חשין "ככל שלשון החוזה ברורה יותר, כן תידרשנה
11 ראויות- חוץ בעלות משקל כבד יחסית כדי לגבור על הפירוש הנדרש ממנה לכאורה" (פסי'
12 23 לפסק דינו של המשנה לנשיא (בדימי') חשין בדני"א 2045/05 ארגון מגדלי ירקות –
13 אגודה חקלאית שיתופית בע"מ נ' מדינת ישראל, פ"ד סא(2) 1 (2006)).
- 14
15 לכך אוסיף, כי גם השינויים המכוונים שבוצעו על ידי נציג מטעם המשיבה על גבי
16 ההסכמים, קרי- מחיקת המילים הנוגעות לפרק זמן אחריות קצר אך הותרת המילים
17 הצמודות "האחריות לעבודה ולחלקים" [ההדגשה לא במקור – ד.ב.ק] תומכים בטענת
18 המבקשת כי כוונת הצדדים הייתה להתקשר בהסכם לאספקת שירותי עבודה וחלקי
19 חילוף [ראו נספחים ד' ו- טז' לבקשת האישור וכן נספח לתצהיר חול].
- 20
21 54. גם הנסיבות החיצוניות לכריתת ההסכם תומכות בעמדת המבקשת כי ההסכם שלפניי
22 כולל שירותי אספקת חלקי חילוף.
- 23
24 נסיבות אלו הוכחו באופן לכאורי בתצהירים הרבים שהביאה המבקשת. כך, המבקשת
25 הביאה מטעמה חמישה מצהירים, אשר רכשו אחריות מורחבת מהמשיבה, שהצהירו על
26 כך שבמהלך התקנת המוצר החשמלי הוצע להם על ידי טכנאי מטעם המשיבה לרכוש
27 אחריות מורחבת הכוללת אספקת חלקי חילוף וביקורי טכנאי. מצהירים אלו עמדו על
28 כך שהמתקין מטעם המשיבה ציין במפורש כי האחריות כוללת הן חלקי חילוף והן עבודת
29 טכנאי, וכי אלמלא זאת לא היו מתקשרים בהסכם (ראו למשל, עמ' 57 ו- 75 לפרו').
30 המצהירים נחקרו ביסודיות על ידי ב"כ המשיבה בעניין זה, עדותם לא נתערעה, ומצאתי
31 אותה מהימנה.
- 32
33 יוער, כי המשיבה מעלה טענות שונות בדבר מה שנטען להיות הזיכרון הסלקטיבי של
34 מצהירים אלו. לא מצאתי ממש בטיעון זה. אך סביר הוא, כי בחלוף הזמן, יזכרו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 המצהירים רק את הפרטים העיקריים והמשמעותיים, שהיוו את יסוד ובסיס ההסכמה
2 שבעסקה, תוך שכחה מסוימת של פרטים אחרים, שהינם שוליים יותר בעיניהם,
3 הקשורים גם הם לנסיבות החתימה. משכך, ובכל אופן, לא מצאתי כי יש באמור כדי
4 לפגוע במהימנותם של המצהירים.
- 5
6 55. המשיבה מלינה על כך שגרסת המצהירים זהה לחלוטין וטוענת שזו תולדה של תיאום
7 עדויות והדרכת עדים. לא כך התרשמתי. המשיבה טוענת באותה נשימה לפערים
8 וסתירות בין עדויות המבקשת ובנה. ואכן, סברתי כי יש באי הדיוקים שהתגלו בעדויות
9 של המבקשת, כדי לגרוע ממהימנותה. על כן, לא ראיתי לנכון לבסס החלטתי זו בהסתמך
10 על גרסתה של המבקשת בלבד, מקום בו זו גרסה זו לא נתמכה בראיות ובעדויות תומכות,
11 ואלה קיימות בענייננו למכביר.
- 12
13 56. בכל מקרה, וכאן העיקר, המשיבה לא הציגה תשתית ראייתית מספקת מצידה לנסיבות
14 כריתת החוזה ובפרט למשא ומתן שהתנהל בין הצדדים, שבעקבותיו נכרת הסכם
15 ההתקשרות. כך, המשיבה, מסיבותיה ומשיקוליה, בחרה שלא לזמן לעדות מטעמה את
16 הטכנאים או מי מהם שניהלו את המשא ומתן וערכו את הסכם ההתקשרות, הגם שהיה
17 ניתן לצפות כי אלו יובאו לעדות. כידוע, הלכה פסוקה היא שהימנעות בעל דין מהבאת
18 עדים רלבנטיים פועלת ראייתית כנגדו ונוקפת לחובתו (וראו למשל בעניין זה, ע"א
19 465/88 הבנק למימון ולסחר בע"מ נ' מתתיהו, מה(4) 651, 658 (1991); ע"א 9656/05
20 שוורץ נ' רמנוף חברה לסחר וציוד בנייה בע"מ (פורסם בנבו, 27.7.2008)). כוחה של הלכה
21 זו יפה גם בענייננו.
- 22
23 57. חלף זאת, הביאה המשיבה עדים שונים מטעמה אשר לא יכלו לסייע בגילוי האמת ולהעיד
24 על נסיבות ההתקשרות או על המסמכים שעמדו לפני המבקשת והמצהירים מטעמה בעת
25 ההתקשרות, ועדותם בעניינים מהותיים אלו התבססה על הנחות והשערות גרידא [וראו
26 למשל עדותו של מר אהרון לויאן בעמ' 122-125 לפרוט', שם הודה בחקירתו כי אינו יודע
27 בוודאות אלו מסמכים צורפו למכשיר החשמלי של המבקשת; עדותו של מר מיכאל
28 גרשטור, אשר הודה כי הוא אינו יודע מה נוהל ההתקשרות של החברה ולקוחותיה ואלו
29 הסברים ניתנים בנוגע לכתב האחריות והתקנון של קרדן (ראו למשל, עמ' 153 לפרו'); וכן
30 דבריו של מר אילן לויאן אשר סבר כי על גבי חשבונית המס לא צוין שהאחריות היא של
31 קרדן מאחר ש"זה היה ברור גם לטכנאי שעשה את העיסקה ובטח ובטח ללקוח שרכש
32 את המוצר..." (עמ' 265 לפרו').
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

58. נסיבה חיצונית נוספת בענייננו היא תעודות האחזקה שנשלחו בדואר על ידי המשיבה אל חלק מן המצהירים לאחר ביצוע ההתקשרות. בתעודות אלו, הכוללות את שמם של המצהירים ותקופת הביטוח, מצוין במפורש כי "תעודת אחזקה זו היא בעד עשיית שירותי האחזקה הדרושים לפעילות התקינה של "המכשיר" שברשותכם ובעד החלפת חלקים מכאניים, חשמליים ואלקטרוניים פגומים הנדרשים לתיקונו של "המכשיר" (למעט מכשיר לייצור קרח על כל מכלוליו – ICE MAKER)" [נספחים ה' ו- כ' לבקשת האישור; נספח לתצהירו של מר שרון חולין]. המשיבה טענה כי מסמך זה נשלח בטעות ובתום לב (ראו למשל, דברי מר לויאן בעמ' 98 לפרו'). לשיטתה, מדובר במסמך סטנדרטי המיועד ללקוחות המשיבה, שאינם לקוחות קרדן, הרוכשים ממנה אחריות עצמאית לאספקת חלקי חילוף ושירותי טכנאי. אין בידי לקבל טענה זו, לפיה מדובר בשגגה שבתום לב, כאשר הוכח לפניי כי למעלה מ- 50% מן המצהירים בבקשת אישור זו קיבלו את ההסכם והסתמכו עליו, ועל כן, יש גם בו כדי לאושש ולחזק את גרסת המבקשת.
59. יתר על כן, מהראיות המונחות לפניי עולה כי המשיבה מציעה ללקוחותיה השונים אחריות ישירה ועצמאית הכוללת אספקת חלקי חילוף, שירותי טכנאי, מכונה חליפית והובלה למעבדה בסכום כולל של 240 ₪ לשנה [ראו, נספח 6 להודעה על הגשת ראיות]. סכום זה עולה אך ב – 40 ש"ח על החיוב אשר נגבה מהמבקשת (סך 200 ₪) וכולל שירותים נוספים על אלו שסופקו לה, אף לשיטתה. על כן נתון זה, דווקא תומך בטענת המבקשת לפיה כלל השירות שקיבלה גם אספקת חלקי חילוף. לעניין זה אף אפנה לחוות דעת המומחה, על פיה הסכימו הצדדים כי ערך השירות ללא חלקי חילוף הוא מחצית ממחירו הכולל של השירות, ולכן לו נכונה היתה גרסת המשיבה, מצופה היה כי המחיר השירות השנתי למבקשת, ללא חלקי חילוף, לא יעלה בנסיבות אלה על 120 ₪. אלא, שכאמור, המשיבה גבתה מהמבקשת סך 1,400 ₪ בגין 7 שנות שירות.
60. נסיבה נוספת המחזקת את עמדת המבקשת היא העובדה שחברי הקבוצה פנו במקרה של תקלה או פגם במוצרי החשמל אל המשיבה ולא אל חברת קרדן. גם נסיבה זו, שעניינה בהתנהלות הצדדים לאחר החתימה על ההסכם, מלמדת על אומד דעתם כי המשיבה היא זו שאחראית על אספקת חלקי החילוף (וראו לעניין זה, בג"ץ 932/91 קרן הגימלאות המרכזית של עובדי ההסתדרות בע"מ נ' בית הדין הארצי לעבודה, פ"ד מו(2) 430, 438-437 (1992), לפיו התנהגות הצדדים לאחר כריתת החוזה עשויה לשמש ככלי פרשני של תוכנו של ההסכם).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 קו הטיעון העיקרי של המשיבה הוא שההסכם בין הצדדים הינו הסכם משלים
2 להתקשרות חברי הקבוצה לבין קרדן. לטענתה, בהתאם לכתבי האחריות והתקנון
3 שצורפו אל מכשירי החשמל, העניקה קרדן אחריות מורחבת לאספקת חלקי חילוף
4 ללקוחות אשר רכשו ממנה מוצרי חשמל, ואיפשרה לחברי הקבוצה לרכוש אחריות
5 מורחבת נוספת עבור עבודת טכנאי שירות לאותה תקופת זמן [ראו, סעיפים 2 ו- 4
6 לנספחים 11 ו- 12 לתגובה לבקשת האישור]. לגרסתה, מאחר שבאותה עת עמדה קרדן
7 בהתחייבויותיה וסיפקה חלקי חילוף בהתאם להסכמיה, צוין באופן כוללני על גבי
8 חשבונית המס כי ההסכם כולל אספקת חלפים ושירותי תיקון.
9
10 62. טענה זו דינה להידחות, ולו רק מהטעם שלפרשנות זו אין כל עיגון בלשון ההסכם. כאמור,
11 לשון ההסכם בין הצדדים הינה ברורה וחד משמעית. אין בהסכם התנאה או הפנייה
12 להתחייבויות הנטענות של קרדן כלפי חברי הקבוצה. לשון ההסכם אף אינה נוקבת
13 בתנאים מתלים או מסייגת את אחריות המשיבה בהתקיימות התחייבויות קרדן בהתאם
14 להסכמים שביניהן.
15
16 63. למעשה, בהסכמים שלפניי אין כל זכר לחברת קרדן, לתקנון קרדן או לתעודת האחריות
17 שצורפו למכשיר החשמלי. בכלל זאת, אין כל התייחסות או אזכור המבהיר כי הצדדים
18 מממשים את האפשרות שניתנה להם בתקנון קרדן בדבר רכישת אחריות נוספת עבור
19 שירותי טכנאי. הסכם ההתקשרות אף אינו כולל "נוסחת קשר" בינו לבין מסמכי קרדן,
20 שיכולה ללמד על כוונת הצדדים לאמץ את סעיפי תקנון קרדן אל תוך הסכם ההתקשרות
21 ביניהם או על הסכמה כללית מסוג שהוא.
22
23 64. לשון ההסכם הברורה והבלתי מסויגת מחד, אל מול טענות המשיבה בעל פה מאידך,
24 חייבו את המשיבה ליתן הסבר שיניח את הדעת – מדוע לא סויגה האחריות ולא הוכפפה
25 במפורש לתקנון ולתעודת האחריות מאת קרדן. הסבר מספק כזה אין בנמצא. כאמור,
26 המשיבה בחרה שלא לזמן לעדות את הטכנאים או מי מהם שערכו את הסכם
27 ההתקשרות, על כל המשתמע מכך, ותחת זאת בחרה להביא עדים שאין להם ידיעה
28 אישית לגבי נסיבות ההתקשרות, גם מטעם זה ראיתי לנכון שלא לקבל את גרסתה.
29
30 65. המשיבה ביקשה לייחס למבקשת וליתר חברי הקבוצה ידיעה קונסטרוקטיבית בדבר
31 מערכת ההסכמים בינה לבין חברת קרדן, וטענה כי מדובר לכל היותר בטעות בכדאיות
32 העסקה. טענה זו דינה להידחות, משעה שמצאתי לכאורה כי התחייבויות המשיבה לספק
33 חלקי חילוף הן עצמאיות ובלתי תלויות בהתקיימות התחייבויות קרדן כלפיה. מעבר
34 לכך, לא הוכחה לפניי קיומה של ידיעה קונסטרוקטיבית של חברי הקבוצה בדבר מערכת





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 ההסכמים בין המשיבה לחברת קרדן, אשר בכפוף אליה סופקו חלקי החילוף, ובוודאי
2 לא כזו השוללת הסתמכות מצדם על התחייבויותיה העצמאיות של המשיבה, כך שגם
3 מטעם זה דין הטענה להידחות.
- 4
5 66. לא מצאתי טעם בהפניית המשיבה לפסק דינו של כב' השופט אלטוביה בת"צ 2797/07
6 וולף נ' פלאפון תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 24.1.2010). שם, בניגוד לענייננו, דובר על
7 צדדים לחוזה לטווח ארוך, ונקבע כי אין לראות במכתב שנשלח על ידי אחד הצדדים
8 לאותו חוזה משום ביסוס למערכת חוזים עצמאית (שם, פס' 4 לפסק הדין). כך שאין
9 בפסק דין זה כדי ללמד דבר ביחס לסוגיות שלפניי. כך גם לא מצאתי ממש בהפניות
10 המשיבה אל פסיקה שניתנה בערכאות אחרות, בה נקבע כי על קרדן מוטלת האחריות
11 לספק חלקי חילוף. גם אם נניח כי כך הדבר, וכפי שיובא להלן, מהראיות שהוצגו לפניי
12 עולה כי הדבר מוטל בספק, הרי שאין בכך כדי לגרוע מאחריותה והתחייבותה העצמאית
13 של המשיבה לספק חלקי חילוף.
- 14
15 67. המשיבה טוענת כי פרשנות המבקשת משוללת הגיון מסחרי וכלכלי. שכן, לטענתה,
16 בהתאם לכתבי האחריות, קרדן העניקה ללקוחותיה אחריות על חלקי חילוף, ולכן לא
17 ייתכן שתברי הקבוצה התקשרו בהסכם דומה לאספקת חלפים ויישאו בתשלום כפול בגין
18 כך.
- 19
20 לשם הוכחת טענותיה בעניין זה, הביאה המשיבה לעדות את מר גרשטור אשר היה מנהל
21 המחסן והלוגיסטיקה בחברת קרדן בתקופה הרלבנטית לבקשת האישור. לטענת מר
22 גרשטור בתצהירו, לכל מוצר חשמלי שנשלח מחברת קרדן צורף כתב אחריות ותקנון
23 החברה, לפיהם ניתנה 7 שנות אחריות לחלקי חילוף תפקודיים במוצרי החשמל מסוג
24 balknecht, ו-5 שנות אחריות במוצרי החשמל מסוג whirlpool [ראו למשל, סעיפים 6-
25 3 ונספחים 1, 4-5 לתצהירו של מר גרשטור]. כך גם הובאה לעדות גב' זוהר רובין אשר
26 ניהלה את מערך המלאי והבקרה ברשת מחסני חשמל, והצהירה כי בחנות היו פרסומים
27 נרחבים בדבר האחריות המורחבת שניתנו למוצרי החשמל של היבואנית קרדן וכי נציגי
28 המכירות היו משתמשים באחריות זו ככלי שיווקי [סעיפים 3-6 למש/3]. לטענתה,
29 לקוחות החנות שרכשו את המוצר ידעו את דבר האחריות המורחבת לאספקת חלפים,
30 וכי אחריות זו מוטלת על חברת קרדן (סעיפים 4 ו-8 למש/3).
- 31
32 68. ואולם, העדים מטעם המבקשת הצהירו לפניי כי לא ידעו על אודות האחריות המורחבת
33 מטעם קרדן, בעומדם על כך שהאחריות שניתנה להם הייתה לשנה אחת בלבד [ראו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 למשל, פרי, עמ' 22, 46-45, 53-52 ו-60]. לחיזוק טענה זו, צירפו חלק מן המצהירים -
2 המבקשת ומר צ'יזוב -את תעודת האחריות שלטענתם צורפה למכשירים החשמליים,
3 לפיה תקופת האחריות היא לשנה אחת בלבד, כשלאחריה יינתן שירות לאספקת חלקי
4 חילוף בתשלום [נספח ב' לבקשת האישור ונספח 2 לכתב התשובה מטעם המבקשת].
5 ראיות אלו מחזקות את טענות המבקשת בדבר ידיעות הצדדים ותוכנה של ההסכמה
6 וסותרות את עדויותיהם הכלליות והבלתי קונקרטיות של עדי המשיבה. המשיבה אמנם
7 העלתה שורה של טענות כנגד תעודות אלו, לרבות טענות חמורות המייחסות זיוף ומרמה
8 בדרך השגתם, אך טענות אלו לא הוכחו במישור הראייתי, אף לא במקצת, וראוי היה
9 בנסיבות אלה להימנע מהעלאתן.
- 10
11 69. מכל מקום, סבורני כי טענות המשיבה בעניין אי- היגיון העסקה נדחות מפני טענות
12 המבקשת, לפיהן אין כל היגיון עסקי לשלם מראש סך של 1400 ₪ עבור מכונה חדשה
13 לחלוטין, בגין שירותי טכנאי בלבד, ללא עלות חלקי חילוף, לתקופה נוספת בת שבע שנים
14 עבור מכונה אשר מטבע הדברים אינה צפויה להתקלקל בשנים הקרובות.
- 15
16 70. מן המכלול המתואר לעיל, עולה כי הוכח באופן לכאורי כי ההסכם בין הצדדים כולל
17 שירות אספקת חלקי חילוף. הואיל ואין חולק כי המשיבה לא סיפקה חלפים ללא תשלום
18 ללקוחותיה, הרי שבנסיבות העניין הוכחה אפשרות סבירה לכך שהמשיבה הפרה את
19 ההסכם שנכרת בינה לבין חברי הקבוצה.
- 20
21 71. עילת תביעה נוספת עליה מבוססת התובענה היא עילת ההטעיה הצרכנית בהתאם
22 להוראת סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, הקובע בין היתר כך:
23
24 **"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל**
25 **דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות**
26 **צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה)"**
- 27
28 72. בענייננו, טוענת המבקשת, כי לאחר שקרדן הפסיקה לספק למשיבה חלפים וההתקשרות
29 בין הצדדים הפכה ללא כדאית, הציגה המשיבה ללקוחותיה מצגים מטעים, הקשורים
30 למידע מהותי שעניינו טיב ומהות השירות, על פיהם האחריות שמכרה להם בגין חלפים
31 לא הייתה שלה אלא של קרדן וכי בהתאם להסכמים ביניהם ייאלצו לקוחות קרדן לשלם
32 עבור אספקת החלפים.
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

73. ואכן, אין חולק על כך שהמשיבה הציגה לפני לקוחותיה מצג על פיו האחריות לספק חלקי חילוף מוטלת על קרדן. זוהי למעשה טענת ההגנה העיקרית שלה, כי חברת קרדן אחראית על אספקת חלקי החילוף. כפי שנקבע לעיל, מצג זה אינו מתאים למציאות, בה ניתנה לכאורה התחייבות ישירה ועצמאית לספק חלפים ללקוחותיה על ידי המשיבה. ואולם, האם בנסיבות העניין מתקיימת עילת הטעיה צרכנית המתאימה לבירור בדרך של תובענה ייצוגית? לטעמי התשובה לכך היא שלילית, כפי שיפורט להלן.
74. מבקשת האישור עולה כי טענת המבקשת אינה טענה "קלאסית" של הטעיה צרכנית, במובן של הטעיה טרום חוזית, בה מתקשר צרכן בעסקה כתוצאה ממצג מטעה הקשור לאחד העניינים המהותיים בעסקה. ההטעיה הנטענת היא על פי הוראת חוק הגנת הצרכן, טענה שאינה מוגבלת לשלב הטרום חוזי בלבד, אלא חלה ביחס לכל הצהרה כוזבת, היוצרת פער קוגניטיבי אצל המוטעה בין הדברים הנאמרים לבין המציאות, שיש בה כדי להשפיע על החלטותיו ובחירותיו של הצרכן (וראו לעניין זה: רע"א 2837/98 ארז נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד(1) 600, 607 (2000); רע"א 3456/13 חברת חשמל לישראל בע"מ נ' שליידר, פס' נ' לפסק דינו של המשנה לנשיאה (בדימי) רובינשטיין (פורסם בנבו, 29.8.2017)).
75. לאחר בחינת הראיות, מצאתי כי הובאה תשתית עובדתית מספקת לשלב זה, לכך שהמשיבה הציגה מצג מטעה כאילו ההסכם ביניהם אינו כולל אספקת חלקי חילוף, כי אחריות זו מוטלת על קרדן בלבד, וכי חברי הקבוצה יידרשו לשלם בגין אספקת חלפים אלו (וראו למשל, ההודעה שנשלחה על ידי המשיבה ללקוחות קרדן, אשר צורפה כנספח 28 לתגובה לבקשת האישור).
76. דא עקא, שהמבקשת, כמו גם יתר העדים שהובאו מטעמה, לא עמדו בנטל ההכאורי המוטל עליהם להוכחת תביעה אישית ולהראות כי הם אכן הוטעו בעניין זה.
- כאמור, "הטעיה מחייבת יצירה של פער קוגניטיבי אצל המוטעה בין מצב ידיעתו לבין המציאות. הפרת חוזה, אשר הצד השני ער לה, איננה יוצרת פער כזה" (אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט 255 (2002); ההדגשה לא במקור – ד.ב.ק.). בענייננו, לא הוכח, ולו לכאורה, כי מתקיים אותו "פער קוגניטיבי" המוביל להטעיה. מעדויות המבקשת עולה כי זו ידעה שהמצגים שהוצגו על ידי המשיבה אינם כדין ועולים כדי הפרת חוזה, וגם כאשר הסכימה לשלם עבור עלות התיקונים עשתה זאת תחת מחאה [ראו למשל, סעיפים 20-22 ל-מש/4; נספח א להודעה על צירוף ראיות מטעם הנתבעת]. כך גם עולה מסיכומי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 המבקשת עצמה, שם נטען כי "בניגוד למצג שמנסה המשיבה להציג, המבקשת הבהירה
2 כי הסכום ששילמה היה במלואו עבור האחריות" (סעיף 27 לסיכומי המבקשת).
- 3
4 מכאן שלא הוכח, כי המבקשת הוטעתה על ידי מצגי המשיבה, ולא הוכח אפוא קיומו של
5 קשר סיבתי בין הטעיה זו לבין הנזקים הנטענים. משכך, לא שוכנעתי כי המבקשת
6 מחזיקה בעילת תביעה אישית שעניינה בהטעיה צרכנית.
- 7
8 77. מהראיות המונחות לפניי אף עולה כי גם יתר העדים שהובאו מטעם המבקשת לא הוטעו
9 על ידי המשיבה וכי לא מתקיים בעניינם הקשר הסיבתי בין המצגים המטעים לבין הנזק
10 הנטען. לשם הדוגמא בלבד, נזכיר את מר צ'יזוב אשר הצהיר כי לא הסכים לשלם
11 למשיבה סכום נוסף עבור תיקון התקלה ועל כן ביצע את התיקון במעבדת תיקונים
12 [סעיפים 6-7 למב/7; עמ' 33-37]. כמו גם מר דובר שטען כי המשיבה סירבה לקיים את
13 ההתחייבויות ביניהם ודרשה ממנו לשלם עבור גוף החימום, ולכן פנה לטכנאי אחר שלא
14 מטעם המשיבה שביצע את העבודה [סעיפים 5-8 ל-מב/9].
- 15
16 78. על רקע הדברים האמורים, ולאחר שמיעת העדים, מצאתי כי אין מקום לנהל תובענה
17 ייצוגית ביחס לעילת ההטעיה הצרכנית. זאת, לאחר שהתרשמתי כי בעילת ההטעיה
18 בעניין זה, מתקיימות שאלות אינדיבידואליות, הקשורות לסוגיית ההסתמכות והקשר
19 הסיבתי בין מצגי המשיבה לנזק הנטען. משכך, וכדי לא לחסום בפני חברי קבוצה אשר
20 אכן הוטעו על ידי המשיבה את הדרך להוכחת תביעתם בבית המשפט, ומבלי שהדבר
21 יהווה מעשה בית דין, הגעתי למסקנה כי תובענה ייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת
22 להכרעה במחלוקת (וראו: רע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי, פס' 19
23 לפסק דינו של כב' המשנה לנשיא (בדימי) ריבלין (פורסם בנבו, 5.7.2012)).
- 24
25 79. המבקשת סמכה את בקשת האישור על עילות תביעה נוספות שעניינן בעשיית עושר ולא
26 במשפט ובהפרת החובה לנהוג בהגינות בתום לב כלפי לקוחותיה. המבקשת זנחה טענות
27 אלו בסיכומיה ולאור תוכנה של החלטה זו ובשים לב לסעד המבוקש שעניינו השבת החלק
28 היחסי של המחיר ששולם למשיבה ופיצוי בגין נזק בלתי ממוני לחברי תת הקבוצה, לא
29 ראיתי הכרח לדון בטענות אלו – והן נדחות.
- 30
31 בחינת התנאים לאישור תובענה כייצוגית
32
33
34 80. כידוע, שלב הבקשה לאישור תביעה כייצוגית הינו שלב מקדמי, בו נדרש בית המשפט
35 להכריע בשאלה האם יש מקום לאשר את הבקשה ולדון בה כתובענה ייצוגית. סעיף 8(א)



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

1 לחוק תובענות ייצוגיות מונה את התנאים הדרושים לשם אישור תובענה כייצוגית,
2 כדלקמן:

3
4 8.(א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו

5 כל אלה:

6 (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט
7 המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו
8 בתובענה לטובת הקבוצה;

9 (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת
10 בנסיבות הענין;

11 (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג
12 וינהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על
13 החלטה בענין זה;

14 (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג
15 וינהל בתום לב.

16
17 81. בהתאם להלכה הפסוקה, בשלב בקשת האישור על בית המשפט לערוך בדיקה מקדמית
18 של הטענות העומדות ביסוד בקשת האישור. בשלב זה, אין המבקש נדרש להוכיח את
19 טענותיו לאשורן ודי בכך שיוכיח אותן באופן לכאורי. לצורך כך על המבקש להרים "נטל
20 ראשוני" בלבד, "אשר אינו צריך להיות כבד אך גם לא 'קל כנוצה' " (ע"א 7141/13
21 קונקטיב גרופ בע"מ נ' דבוש (פורסם בנבו, 5.11.2015); וראו גם דברי כב' השופט עמית
22 ברע"א 979/13 לנדמארק גרופ בע"מ נ' הראל פיא קרנות נאמנות בע"מ (פורסם בנבו,
23 25.6.2015)).

24
25 82. כמפורט לעיל, לשונו המפורשת והבלתי מסויגת של ההסכם והנסיבות החיצוניות לו
26 מחד; ומאידיך הימנעותה של המשיבה להציג ראיות זמינות לה, כגון מסמכים המצויים
27 בשליטתם ועדים מטעמה אשר היו יכולים לשפוך אור על נסיבות כריתת החוזה, הובילו
28 אותי למסקנה כי המבקשת עמדה בנטל המוטל עליה בשלב מקדמי זה להוכיח באופן
29 לכאורי כי ההסכם בין הצדדים כולל שירות אספקת חלקי חילוף, וכי קיימת אפשרות
30 סבירה לכך שהמשיבה הפרה את ההסכם שנכרת בינה לבין חברי הקבוצה.

31
32 אפנה עתה לבחינת יתר התנאים לאישור התובענה כייצוגית.

33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 83. בהתאם לסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות נדרש להוכיח כי התובענה מעוררת
2 שאלות משותפות של משפט ועובדה. בפסיקה נקבע כי אין לפרש דרישה זו כדרישה
3 לזהות מלאה בשאלות הטעונות הכרעה ודי בכך שהשאלות המשותפות יהיו מהותיות
4 (ראו ע"א 5378/11 פרנק נ' אולסייל, פס' 74-77 לפסק דינה של כב' השופטת (בדימ') ארבל
5 (פורסם בנבו, 22.9.2014), והאסמכתאות המפורטות שם).
- 6 84. המשיבה טוענת כי לא מתעוררות שאלות משותפות בין חברי הקבוצה, משום שקיימת
7 שונות רבה בין חברי הקבוצה. כך, נטען, כי מדובר במערכות הסכמים שונות לחלוטין,
8 אשר תחייב בדיקה פרטנית לגבי טיב ומהות כל הסכם שנכרת, סוג המכשיר החשמלי
9 והנזק שנגרם לו, דבר הזכאות לקבל חלקי חילוף בהתאם לתנאי האחריות וכיו"ב שאלות
10 אינדיבידואליות, אשר יחייבו בירורים פרטניים, המלמדות על העדר ההומוגניות בין
11 חברי הקבוצה.
12
- 13 85. כידוע, "הלכה היא כי בית המשפט לא יידחה בקשה לאישור תובענה ייצוגית בשל קיומה
14 של שונות בין חברי הקבוצה בהקשר זה אלא במקרים שבהם ברור כבר בשלב בקשת
15 האישור כי לא ניתן להתגבר על הקשיים שמעוררת שונות זו באמצעות הכלים שמעמיד
16 סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות או פתרונות אחרים שנדונו בפסיקה" (רע"א 3425/16 אל
17 על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' ברנד (פורסם בנבו, 11.7.2016)).
18
- 19 86. לא מצאתי כי זהו המצב בענייננו.
20
- 21 כמתואר לעיל, עניינה של בקשת האישור בטענה כי המשיבה הפרה את ההסכם בין
22 הצדדים בכך שסירבה לספק בחינם חלקי חילוף הכלולים בהסכם. מכאן, שחברי
23 הקבוצה חולקים ביניהם בשאלות משותפות לגבי פרשנות ההסכם. המשיבה לא הוכיחה
24 בראיות כנדרש בשלב זה, כי קיים שוני מהותי בתוכנם ובמהותם של ההתקשרויות
25 השונות שבוצעו מול חברי הקבוצה, ולא מצאתי אפוא קושי לדון בתובענה כייצוגית.
26
- 27 87. בהעדר ראיות אחרות, הרי שהשאלות המהותיות המשותפת לחברי הקבוצה הן האם
28 בהתאם להסכם שבין הצדדים הייתה למשיבה אחריות לספק חלקי חילוף לחברי
29 הקבוצה, וזו הופרה לאור מדיניות החברה שהיא אינה מחויבת לעשות כן. לשיטתי,
30 משקלן של שאלות מהותיות אלו, המתייחסות לפרשנות ההסכם, לאחריות המשיבה
31 ומדיניותה שלא לספק חלפים בניגוד להסכמות הצדדים, גוברת במשקלן על השאלות
32 האינדיבידואליות שמקורן בריבוי תובעים שרכשו מוצרים שונים במחיר שונה.
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 עוד יצוין, כי תיתכן שונות בעניין שיעור הנזק, אך אין הכרח כי הנזק יהיה אחיד לכל
2 חברי הקבוצה. בשלב זה, די בכך שהוכח על קיומו של נזק לכאורי, כאשר טענות ההגנה
3 השונות שהעלתה המשיבה בעניין זה, לרבות סוגיית הקטנת הנזק וסוגיית המתנות
4 וההטבות שניתנו במעמד ההתקשרות, יתבררו בשלב התובענה הייצוגית עצמה.
- 5
6 גם הסעד העיקרי המבוקש בתובענה דנן, קרי - סעד של השבת התשלום היחסי ששולם
7 תמורת אספקת חלפים, אשר הופסק על ידי המשיבה באופן חד צדדי בשנת 2013 – הוא
8 סעד משותף לכל חברי הקבוצה ופסיקתו אינה מחייבת בדיקה פרטנית של גובה ושיעור
9 הנזק בגובה עלות חלקי חילוף.
- 10
11 בכך גם שונה עניינו מפסק הדין בפשרה שניתן בפסק הדין בעניין קרדן. שם, הוגשו שלוש
12 תובענות ייצוגיות נגד חברת קרדן, בין היתר בטענה כי קרדן הפרה את התחייבויותיה
13 כלפי רוכשי המוצרים בכך שגבתה תשלום בגין החלפת חלפים תפקודיים במהלך תקופת
14 האחריות. בגין עילה זו התבקש סעד של השבת התשלום בגין החלפים, אשר שולם שלא
15 כדין.
- 16
17 כב' השופטת ברון אישרה את הסדר הפשרה בעניין קרדן תוך שציינה כי השיקול המרכזי
18 לאישורו היה חוסר הוודאות באשר לזכאותם של חברי הקבוצה לסעד המבוקש (פס' 15-
19 16 לפסק הדין בעניין קרדן). ואולם, שיקול זה אינו מהותי בענייננו, מקום בו מדובר בסעד
20 אחיד ושוויוני, להבדיל מפיצוי פרטני בגין החלפת חלקי חילוף, של השבת סכום הגבייה
21 היחסי ששולם עבור אספקת חלקי חילוף בגין יתרת תקופת הביטוח לאור עמדת המשיבה
22 כי היא אינה נדרשת לספק חלפים בכלל לחברי הקבוצה.
- 23
24 לסוגיית השאלות משותפות יש נפקות גם בכל הנוגע לשאלת קיומו של התנאי כי
25 התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין (סעיף
26 8(א)(2) לחוק). כך, שככל שמידת השאלות המשותפות בין חברי הקבוצה תהא גבוהה
27 יותר כך יהיה זה יעיל והוגן להכריע במחלוקת בדרך של תובענה ייצוגית.
- 28
29 שיקול חשוב נוסף, בו נעזרו בתי המשפט לבחינת קיומו של תנאי זה הינו "גודל הקבוצה
30 והמידה שבה ההכרעה בשאלות המשותפות לכלל חבריה תסייע לפתרון הסכסוך
31 האינדיבידואלי שבין כל אחד מהם לבין הנתבע" (רע"א 6897/14 רדיו קול ברמה בע"מ נ'
32 קולך - פורום נשים דתיות (פורסם בנבו, 09.12.2015)).
- 33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 93. טענת המשיבה, גודל הקבוצה הוא אפסי. בין היתר נטען כי בין חברי הקבוצה קיימים
2 טוענים בגין תקלות אשר כלל אינן מזכות אספקת חלפים; כי המשיבה העניקה חלפים
3 רבים ללא עלות; כי חלק מחברי הקבוצה מסכימים עם פרשנות המשיבה של ההסכם
4 ונהנים מהנחה משמעותית של שירותי טכנאי; וכי חלק מחברי הקבוצה כבר מימשו את
5 זכותם להעלות טענותיהם בבית המשפט לתביעות קטנות, ולגביהם יש מעשה בית דין.
6
7 94. הנטל להוכחה כי גודלה של הקבוצה אינו מצדיק אישור התובענה מוטל על המשיבה,
8 והיא לא עמדה בו. גם אם יש ממש בכל טענות המשיבה, דבר אשר לא הוכח כשלעצמו,
9 הרי שלא הוכח לפניי כי גודל הקבוצה שנתרה אינו מצדיק אישור התובענה. כך גם עולה
10 מחוות הדעת הראשונית שהוגשה על ידי המומחה מטעם בית המשפט, שם ביצע המומחה
11 הפחתות שונות, ובכלל זה הופחת מספר המקרים בהם הושג הסדר פשרה בין חברי
12 הקבוצה או נוהלו הליכים משפטיים.
13
14 95. לכך אוסיף, כי לא מצאתי ממש בטענת המשיבה כאילו הקבוצה אינה כוללת נפגעים להם
15 נגרמו תקלות אשר אינן מזכות באספקת חלפים. כאמור לעיל, הסעד המבוקש בתובענה
16 הוא השבת הסכום ששולם תמורת אספקת חלקי חילוף בשל הפרת חוזה, בין אם הייתה
17 תקלה במוצר החשמלי ובין אם לא, ולא פיצוי פרטני בגין תשלום עבור חלקי חילוף
18 תקולים.
19
20 96. גם הטענה כאילו חלק מחברי הקבוצה כבר מימשו את זכויותיהם המשפטיות לא גורעת
21 ממסקנתי בדבר אישור התובענה. מהנתונים שבחוות הדעת הראשונית עולה כי קיימת
22 לכאורה קבוצה של אלפי לקוחות אשר לא מימשו את זכויותיהם מול המשיבה. על כן,
23 קיים היגיון וטעם רב בניהול הליך דנן בדרך של תובענה ייצוגית, חלף הגשת עשרות אם
24 לא אלפי תביעות קטנות באותו נושא ובסוגיות דומות ואף זהות, דבר אשר יכביד בהכרח
25 על המערכת השיפוטית, ימנע קיומם של דיונים מיותרים ויפתח פתח להכרעות סותרות.
26 כך שגם מטעם זה מצאתי כי התנאי הקבוע - לפיו התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה
27 וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין – מתקיים בענייננו.
28
29 97. שני התנאים הנוספים נוגעים לחובתם של התובע הייצוגי ובא כוחו המייצג לנהוג בדרך
30 הולמת ובתום לב (סעיפים 8(א)(3) ו-8(א)(4) לחוק). כאמור, המשיבה טענה טענות רבות
31 כנגד התנהלות המבקשת הייצוגית. בין היתר, נטען כי זו פעלה בתרמית תוך הצגת תמונה
32 עובדתית חלקית, מגמתית וכוזבת. כך למשל, נטען, כי המבקשת פנתה לרדיו והשמיעה
33 תלונות שווא בקשר למשיבה; כי המבקשת בדתה נספחים, נמנעה מלצרף מסמכים
34 מהותיים וחשובים לבקשת האישור מטעמה והגישה תצהירים שקריים לבתי המשפט;



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1 וכי המבקשת הגישה תביעה קטנה כנגד המשיבה אך בחרה למחוקה כדי להגיש את
2 התובענה דנן.
- 3
4 98. עיקר טרוניתה של המשיבה נוגעת לסוגיית ביטול הוראת החיוב בסך של 965 ₪ שניתנה
5 עבור עלות חלקי החילוף. לטענת המשיבה, לאחר קבלת השירות פנתה לחברת כרטיסי
6 האשראי והורתה שלא לכבד את הוראת החיוב בטענה שקרית שאינה מכירה את העסקה.
7 לטענתה, רק ערב הגשת התובענה הייצוגית דנן פנתה המבקשת בבקשה לכבד את
8 העסקה, וזאת על מנת לייצר עילת תביעה אותנטית.
- 9
10 99. באשר לטענה זו, הוסבר על ידי המבקשת כי הדבר נעשה מתוך שגגה ובתום לב על ידי
11 בנה אשר נשא בעלות התשלום. לדבריה, בנה שילם את עלות התיקון באמצעות כרטיס
12 האשראי שבבעלותו. אך, כעבור זמן מה, כשקיבל את פירוט החיובים של כרטיס
13 האשראי, לא זיהה את העסקה האמורה, וביקש לבטלה. לראיה שהדבר לא נעשה בזדון,
14 מפנה המבקשת לעובדה שביקשה לתקן את כתב התביעה הקטנה בגין התשלום שבוצע.
15 עוד נטען, כי רק לאחר מספר חודשים, על דרך המקרה וללא כל פנייה מצד המשיבה,
16 גילתה כי בנה ביטל את העסקה ועמדה על כך שיודיע לאלתר לחברת האשראי לכבד את
17 העסקה, כפי שנעשה.
- 18
19 100. לא מצאתי ממש בטיעוני המשיבה בדבר התנהלות שלא כדין מצד המבקשת בכל הקשור
20 למסמכים שצורפו או לא צורפו לבקשת האישור וכן לפנייתיה של המבקשת לרדיו באשר
21 להתנהלות המשיבה. כך גם לא ראיתי בעייתיות או חוסר תום לב במחיקת התביעה
22 הקטנה שהוגשה וחלף זאת הגשת תובענה ייצוגית, אשר יש בה כדי לקדם את האינטרס
23 הציבורי בכללותו.
- 24
25 101. יחד עם זאת, טענות המשיבה בדבר ביטול הוראת החיוב עוררה תהיות ותחושת אי נוחות.
26 המבקשת הביאה לעדות את בנה, אשר נחקר בנוגע לנסיבות התשלום וביטולו. בין עדויות
27 המבקשת לבין עדויות בנה התגלו סתירות רבות ואי דיוקים, ובהקשר לכך כבר ציינתי
28 לעיל כי מצאתי פגם במהימנות המבקשת, אשר בגינו כבר קבעתי כי אין לבסס ממצאים
29 על גרסת המבקשת כשלעצמה וככל שאינה נתמכת בראיות נוספות. אף העובדה
30 שהמבקשת נמנעה מלגלות את עניין ביטול הוראת החיוב בגדר בקשת האישור והתצהיר
31 שצורף אליו, והדבר הועלה רק בגדר כתב התשובה שהוגש מטעמה, מעוררת אי נוחות
32 וכך גם הצהרות לא מדויקות שכללה בטיעונים שונים בבית המשפט לתביעות קטנות
33 (ראה בעמ' 190-201 לפרו').
34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

102. כבר במהלך הדיון הצעתי לבא כוח המבקשת לבחון את האפשרות להחליף את התובעת הייצוגית לאור הטענות שכבר אז עלו לגבי דרך התנהלותה. הצעה זו מתיישבת עם אשר נפסק רק לאחרונה בבית המשפט העליון, ברע"א 3698/11 שלמה תחבורה (2007) בע"מ נ' ש.א.מ.ג.ר. שירותי אכיפה בע"מ (פורסם בנבו, 6.9.2017), כי קיימת ציפייה מצד מי שמבקש לייצג את עניינה של הקבוצה לנהוג בתום לב, בצורה הולמת וברמת התנהגות נאותה. בנסיבות אלו, והגם שהמבקשת הפגינה ידע ובקיאיות עם פרטי המקרה בגינו הוגשה התובענה הייצוגית, והגם שניכר כי פעלה בנחישות לקידום ענייני הקבוצה, סברתי, לאחר ששמעתי את עדותה, ולאור מידת הספק שהתעוררה ביחס למהימנותה, כי מן הראוי להחליפה במייצג אחר. על כן, ולאחר שמצאתי כי מדובר בתובענה הראויה לבירור, וכי אין בנסיבות העניין כדי להביא לדחייתה מעיקרה, אני מורה על החלפת תובע ייצוגי, מכח סמכותי לפי סעיף 8(ג)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, ובא כוח הקבוצה מתבקש להגיש לבית המשפט הודעה מתאימה בנוגע לכך בתוך 30 ימים.

103. המשיבה העלתה טענות שונות בדבר ייצוג בלתי הולם מצד בא כוח הקבוצה, ובין היתר טענות בדבר הסתרת מסמכים וזיופם; בדבר סדר הבאת הראיות וביטול הגעת עדים; בדבר קשרים בלתי ראויים בין מייצג הקבוצה לבין נציגי חברות רון ומזור, המנהלות נגדם הליך משפטי, בגדרם הועברו ראיות ומידע מסחרי סודי, וכן סירובו לצרף את חברות אלו לתובענה הייצוגית, דבר אשר נטען שנבע משיקולים בלתי ענייניים שלא לטובת הקבוצה.

104. לא מצאתי בטענות אלו ממש. כפי שנקבע בהחלטתי מיום 4.7.2016, לא הייתה כל הצדקה לצרף את חברות מזור ורון כמשיבות נוספות בהליך, מקום בו בקשת האישור לא מגלה עילה או סעד כלפיהן. התרשמתי לטובה מדרך ניהול ההליך על ידי ב"כ המבקשת, ולא מצאתי ממש בטענות המשיבה בדבר סדר הבאת הראיות וביטול הגעת העדים, ובפרט כאשר ב"כ המשיבה לא ראה לנכון לזמן את העדים שהגעתם בוטלה. בנוסף לכך, לא הוכחו לפניי בראיות הדרושות הטענות החמורות שהועלו בדבר זיוף מסמכים ועל כן דינן להידחות. על כן, אני סבורה כי בא כוח המבקשת הינו בא כוח מייצג הולם וכי עניינם של חברי הקבוצה ייוצגו בתום לב ובדרך הולמת.

סוף דבר

105. נוכח כל האמור לעיל, מצאתי כי דין בקשת האישור להתקבל ככל שהיא נוגעת לעילת התביעה בדבר הפרת חוזה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 14-09-23705 אייזנבך(שיינדל) נ' שרות פלוס למוצרי צריכה ביתיים בע"מ

תיק חיצוני: מספר תיק חיצוני

- 1
2 א. חברי הקבוצה – כל מי שרכש פוליסת הרחבת אחריות מהמשיבה בגין מכשירי חשמל של
3 חברת קרדן, אשר הייתה בתוקף בשנת 2013. בגדר הקבוצה האמורה תיכלל תת קבוצה
4 שתוגדר ככל מי שפנה אל המשיבה לקבלת תיקון ונדרשו בפועל לשלם בגין החלפת חלקי
5 החילוף.
6
7 ב. התובע המייצג – בא כוח הקבוצה יודיע לבית המשפט בתוך 30 יום, את מי בחר שייצג
8 את הקבוצה.
9
10 ג. בא כוח מייצג – עו"ד רענן בשן.
11
12 ד. עילת התביעה שאושרה: עילת תביעה חוזית בדבר הפרת הסכם בין הצדדים.
13
14 ה. הסעדים הנתבעים: השבה ובנוסף פיצויים בגין נזק בלתי ממוני שנגרם לכאורה לתת
15 חברי הקבוצה.
16
17 106. בהתאם לסמכותי מכח סעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות הריני לפסוק לבא כוח המבקש
18 שכר טרחה בסך 10,000 ₪ בגין טיפולם בתובענה עד כה. בקביעת הסכום האמור,
19 התחשבתי בכך שחלק מעילות התביעה של המבקשת נדחו וכן בעובדה שמצאתי כי יש
20 מקום להורות על החלפת תובע ייצוגי, כפי שצוין כבר במהלך הדיונים.
21
22 107. הצדדים יגישו הודעה לפרסום לאישור בית המשפט בתוך 15 יום מיום מתן ההודעה בדבר
23 זהות התובע הייצוגי. בגדר ההחלטה בדבר הפרסום יינתנו הוראות נוספות בדבר הגשת
24 כתבי טענות בתובענה לגופה.
25
26 108. התובענה נקבעת לדיון קדם משפט ליום 26.4.2018, בשעה 13:00.
27
28 המזכירות תשלח את ההחלטה לב"כ הצדדים ותיישמה.
29
30 ניתנה היום, ג' חשוון תשע"ח, 23 אוקטובר 2017, בהעדר הצדדים.
31

דפנה בלטמן קדראי, שופטת

32
33