

בעניין:

עו"ד איתי הפלר ת.ז. 033776105
ע"י ב"כ עוה"ד מאיר הפלר ו/או מירב פלח-לב
מדרך העצמאות 57, חיפה
טל' 04-8521343 פקס' 04-8538003

התובע/המבקש

- נ ג ד -

היולט פקארד (ישראל) בע"מ 511009342
רח' דפנה 9,
ת.ד. 2104, רעננה 43654
טל' 09-7623222 פקס' 09-7440066

הנתבעת/המשיבה

ובעניין:

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981

החוק

בקשה לאישור תביעה ייצוגית
עפ"י פרק ו' 1 לחוק הגנת הצרכן

מוגשת בזאת בקשה לאשר התובענה המצורפת ומסומנת **באות A** כתובענה ייצוגית וזאת בהתאם לסעיף 35א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן "החוק").

לבקשה מצורף תצהיר של המבקש (ייאמר כי נספחי התצהיר זהים לנספחי הבקשה והתביעה ולכן אינם מצורפים בשנית).

להלן נימוקי הבקשה:

1. המבקש ייטען כי המשיבה מטעה את ציבור הצרכנים ובאמצעות מצג שווא זה גובה שלא כדין 75 ש"ח מכל לקוח ולקוח, זאת כאשר קבוצת הלקוחות מונה אלפים.

2. **עילת התובענה - הטעיה ומצג השווא** – המשיבה מפרה את סעיף 2 לחוק ובפרט את תת סעיף (1) שם:

א. המשיבה מתפעלת בארץ מחלקה של שירות לקוחות, לרבות שירות תמיכה טלפוני (700-503048). כאשר לקוח של המשיבה מעוניין לתקן מצלמה דיגיטלית (ייטען כי ככל הנראה גם מוצרים אחרים של המשיבה, אולם עניין בקשה זו מצלמות דיגיטליות בלבד) פונה הוא למרכז השירות.

א' מצורף צילום של דף האינטרנט של המשיבה הנקרא "תמיכה ודרייברים" ומסומן **באות א'**. מספר הטלפון המפנה למרכז השירות מודגש.

ב. במרכז השירות מנחים את הלקוח למסור את המצלמה המקולקלת באחת מנקודות השירות ברחבי הארץ, לשלם סך של 75 ש"ח (להלן "התשלום") ועבור תשלום זה לקבל הצעת מחיר לתיקון התקלה. נציגי המשיבה מסבירים עוד כי תשלום זה יקוּזז, אם הלקוח יסכים להצעת המחיר לתיקון.

ג. בפועל – לאחר מסירת המצלמה ולאחר ביצוע התשלום, המשיבה שולחת ללקוח הצעת מחיר לתיקון אשר בה מוצע ללקוח לרכוש מצלמה מחודשת מאותו דגם. דהינו, המשיבה איננה מציעה לתקן ו/או להחליף חלק במצלמה המקולקלת. למעשה, המשיבה איננה מחזיקה בארץ חלקי חילוף ואין ביכולתה לבצע ולו תיקון קל

שבקלים. השירות היחיד שהמשיבה יכולה לספק ואותו היא תמיד רושמת בהצעת המחיר לתיקון (כביכול – כי הרי לא מדובר בתיקון) הינה רכישת מצלמה מחודשת.

ד. כלומר המשיבה מציגה מצג שווא כאילו היא מנהלת מעבדה בה מתוקנות המצלמות בעוד שבפועל כל שמציעה הוא רכישת מצלמה מחודשת. הלקוח מולך שולל לחשוב שיקבל הצעה לתיקון בסגנון: "החלפת עדשה" או "החלפת מתג הפעלה" או "תיקון מעגלים חשמליים", ולכן משלם הוא את התשלום.

ה. המשיבה מציגה מצג שקרי בו היא כביכול מספקת שירות **תיקון**, אולם למעשה אין ביכולתה לספק שירות זה כלל וכלל.

ו. אם ללקוח היתה מוצגת האמת, דהינו מרכז השירות היה מוסר ללקוח מידע אמיתי לגבי השירות שמספקת המשיבה, הרי הלקוח לא היה מבצע את התשלום. המשיבה גובה כך שלא כדין מאלפי לקוחות את התשלום וכך משלשלת לכיסה שלא כדין עשרות אלפי שקלים בשנה.

ז. לעניין משמעות עילת ההטעיה לפי החוק ראה רע"א 2837/98, שלום ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת, פ"ד נד(1), 600, עמ' 609-608:

"הטעיה היא הצהרה כוזבת. ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; והשנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם. (ראו: ג' שלו דיני חוזים (מהדורה שנייה, תשנ"ה) 225; ד' פרידמן ונ' כהן חוזים (תשנ"ג, כרך ב') 787). ודוק: **אין דין עילת ההטעיה לפי דיני החוזים כדינו של איסור ההטעיה על פי חוק הגנת הצרכן** בעוד שבדיני החוזים על מנת שתגבש עילת ההטעיה נדרש כי הצד הטוען להטעיה אכן טעה ובשל טעותו זו התקשר בחוזה (ראו: סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג - 1973), **הרי שהאיסור מכוח חוק הגנת הצרכן רחב יותר והוא חל על כל "דבר העלול להטעות צרכן" גם אם הלה לא הוטעה בפועל**". (הדגש שלי. א.ה.).

ח. במה שונה עילת ההטעיה שבחוק מהעילה שבדיני החוזים? ראה בש"א (נצרת) 1440/98, זילברשלג עיטל נ' אל על נתיבי, תק-מח 2002(2), 1818, עמ' 1835:

"ההטעיה שבחוק הגנת הצרכן רחבה ממקבילתה שבחוק החוזים [חלק כללי] בכמה וכמה נקודות:

א. **אין צורך להוכיח קשר סיבתי** בין ההטעיה ובין ההתקשרות עם העוסק;

ב. **אין צורך להוכיח כי המעשה או המחדל הטעו בפועל את הצרכן** ודי בכך שהם עלולים

היו להטעות [שאלה אחרת כיצד יוכח נזק אם לא
היתה הטעיה בפועל] (הדגש שלי. א.ה.).

ט. ובמקרה שלפנינו – המשיבה הסתירה מלקוחותיה מידע מהותי ויסודי בעסקה בין הצדדים. היא לא גילתה כי איננה מבצעת תיקונים, לא מחליפה חלקים וכי איננה מחזיקה כלל וכלל מלאי של חלקי חילוף. האמת אותה הסתירה היא כי "השירות" (אם ניתן להגדירו כשירות) היחיד שבאפשרותה לספק ללקוח הינו רכישת מצלמה מחודשת. אין ספק כי כאשר המשיבה מציגה בפני לקוחותיה מצג לפיו כביכול התשלום נועד לצורך קבלת הצעת מחיר לתיקון, כאשר בפועל אין היא נותנת כל הצעה "לתיקון", היא מטעה את הלקוחות. מטעה אותם לחשוב שמצלמתם תתוקן או כי לכל הפחות יקבלו הצעת מחיר לתקנה.

י. והנה למרות, שכפי שצוטט לעיל, אין צורך בהוכחת קשר סיבתי והטעיה בפועל, הרי שבמקרה שלפנינו שני תנאים אלו מתקיימים גם הם. קשר סיבתי – הלקוח פונה לשירות הלקוחות של המשיבה ורק לאחר שמקבל הוא את המידע המטעה לעניין פרוצדורת מסירת המצלמה, התשלום וקבלת הצעת מחיר לתיקון, הרי הוא מוסר את המצלמה. כלומר ללא מסירת המידע המטעה לא היה הלקוח משלם את התשלום. הטעיה בפועל – הלקוח לא רק עלול להיות מוטעה אלא מוטעה בפועל וזאת כי בטוח הוא כי יקבל הצעת מחיר לתיקון וכי עבור שירות זה הוא משלם את התשלום. אם הלקוח היה יודע כי כל שיקבל עבור התשלום הינה הצעה לרכוש מצלמה מחודשת, הרי לא היה משלם את התשלום, אלא מבקש מלכתחילה לרכוש את המצלמה המחודשת (סביר להניח בחנות ולא דרך השירות/מעבדה של המשיבה).

יא. ייאמר לסיופ פרק זה, כי גם אם הלקוח המוטעה הסכים ורכש מצלמה מחודשת (והתשלום קוזז כמובטח), הרי עדיין המשיבה חייבת להשיב לו את התשלום, אשר ניתן למשיבה בעבור שירות שלא סיפקה. דהינו הלקוח שילם עבור תיקון ואילו המשיבה לא ביצעה שירות זה ולכן איננה זכאית לקבל כל תמורה.

3. פרטי הקבוצה המיוצגת וגודלה –

א. הקבוצה מורכבת מלקוחות (אנשים או עסקים או תאגידים למינהם) אשר רכשו מצלמות דיגיטליות של המשיבה והמצלמה התקלקלה ולכן נאלצו לפנות לשירות של המשיבה. לצורך כימות מדויק של הקבוצה יופנו למשיבה שאלונים ובקשות לגילוי מסמכים, אולם בינתיים הגדרת הקבוצה וגודלה תעשה על בסיס פרסומים שונים, לרבות פרסומים של המשיבה.

ב. המשיבה מוכרת בישראל בממוצע כ- 500 מצלמות דיגיטליות בחודש.

ב' מצורף צילום של דף מאתר האינטרנט של המשיבה – מדור ידיעות לעיתונות, ובו מודיעה המשיבה כי חל גידול של 300% במכירות מצלמות דיגיטליות בחודש וכי בעקבות מבצע כלשהו עלו המכירות ל- 2,000 בחודש. מכאן כי המשיבה מוכרת בממוצע 500 מצלמות דיגיטליות מדי חודש בארץ. הדף מסומן **באות ב'**. לדעת המבקש מדובר במספרים גדולים עוד יותר, אולם כאמור לעיל, יתבררו הם בשלב המקדמי.

ג. אחוז המצלמות שמתקלקלות מדי חודש עומד על סך של כ- 15%.

ג' מצורף צילום של דף מאתר האינטרנט של המגזין הנחשב והמוכר PCWORLD. המגזין ערך סקר נרחב של צרכנים לגבי נתונים שונים של מוצרי צריכה דיגיטליים של חברות שונות. בין היתר נבדקו מצלמותיה של המשיבה ובפרט אחוז התקלות המחייב פניה לשירות/תיקון. בתחום זה זכתה המשיבה בציון Fair המעיד על אחוז תקלות הנע בין 13.1% לבין 17.6%. ג' 1 הינו צילום של הדף ובו מצוין הציון Fair לגבי מצלמות דיגיטליות של המשיבה. ג' 2 הינו צילום של הדף בו מוסברת משמעות כל ציון, לרבות הציון Fair.

ד. מכאן כי מדי חודש מתוך 500 מצלמות שמוכרת המשיבה, כ- 75 מצלמות (המהוות 15%) מתקלקלות ומגיעות לשירות הלקוחות של המשיבה.

ה. 75 מצלמות מקולקלות * 12 חודשים בשנה = 900 פניות בשנה למרכז השירות. נכפיל סכום זה בשבע השנים האחרונות ונקבל כי קבוצת התובעים הינה 6,300 איש ואישה. יצוין כי הקבוצה איננה כוללת את הלקוחות, אשר הקלקול ארע במהלך שנת האחריות, אשר במסגרתה המשיבה איננה גובה את התשלום (ככל הנראה – אין בידי המבקש מידע בעניין), אולם עפ"י תקנה 3(2) לתקנות הגנת הצרכן (סדרי דין לעניין תובענה ייצוגית) יש להציג רק את המספר המרבי של חברי הקבוצה. לעניין מספר השנים ייטען כי המשיבה מייצרת מצלמות דיגיטליות כבר משנת 1998.

ד' מצורף צילום של דף אינטרנט הפורס את קו הזמן לעניין ייצור מצלמות דיגיטליות. ניתן לראות כי בינואר 1998 יצאה לשוק המצלמה הדיגיטלית הראשונה של המשיבה. דף האינטרנט מסומן **באות ד'**.

ו. עבור כל פניה לשירות לקוחות משלם כל לקוח את התשלום ולכן סה"כ גבתה המשיבה שלא כדין בשבע שנים האחרונות: 6,300 לקוחות * 75 ש"ח = **472,500 ש"ח**.

4. השאלות המהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לחברי הקבוצה –

- א. חברי הקבוצה הינם כולם רוכשי/בעלי מצלמות דיגיטליות המיוצרות ע"י המשיבה.
- ב. המצלמות הדיגיטליות של חברי הקבוצה התקלקלו מסיבה זו או אחרת. ייטען כי סיבת הקלקול איננה חשובה וזאת כי, כנזכר לעיל, המשיבה איננה מתקנת כלל וכלל את המצלמות.
- ג. חברי הקבוצה פנו לשירות התמיכה של המשיבה ומסרו את המצלמה המקולקלת בכדי לקבל הצעת מחיר לתיקונה.
- ד. חברי הקבוצה שילמו למשיבה את התשלום.
- ה. חברי הקבוצה הוטעו ע"י המשיבה ו/או מי מטעמה לחשוב כי בשלם למשיבה את התשלום יקבלו הם מהמשיבה הצעת מחיר לתיקון, בעוד שבפועל המשיבה איננה מציעה כל תיקון ואין ביכולתה לתקן מצלמות.
- ו. לחברי הקבוצה לא נמסר מידע אמיתי ונכון ע"י המשיבה ו/או מי מטעמה – לא נמסר מידע כי איננה מבצעת תיקונים ו/או ו/או כי איננה מחליפה חלקים ו/או כי איננה מחזיקה חלקי חילוף.
- ז. לחברי הקבוצה לא נמסר ע"י המשיבה ו/או מי מטעמה **כי האפשרות היחידה בעת מסירת המצלמה המקולקלת הינה קבלת הצעת מחיר לרכישת** מצלמה מחודשת.

5. התקיימות התנאים הנקובים בסעיף 35 לחוק :

א. הגשת התובענה בתום לב –

- (1) המבקש עצמו "נכווה" מפעולותיה והתנהגותה חסרת תום הלב של המשיבה.
- (2) המבקש, כמפורט בתובענה המצורפת, פנה למשיבה וזאת בחושו בו לתומו כי המשיבה אשר ייצרה את המצלמה היא המתאימה והראויה ביותר לבצע את התיקון בה.
- (3) המבקש לא ידע על מדיניות גביית התשלום ע"י המשיבה עד פנייתו הטלפונית למרכז השירות של המשיבה. ייאמר כי גובה התשלום או עצם גבייתו לא נראתו בעינו חריגים בעת פנייתו הראשונה וזאת כי הובטח לו כי סכום זה יקוּזז, ממחיר התיקון, אם יסכים לקבל את הצעת המחיר לתיקון.

(4) המבקש היה סמוך ובטוח כי ביצוע התשלום הינו עבור קבלת "הצעת מחיר לתיקון" והופתע עד מאוד לקבל "הצעה לרכישת מצלמה מחודשת".

(5) המבקש הופתע עוד יותר כאשר הסתבר לו כי מדובר במדיניות של המשיבה, אשר איננה מבצעת כל תיקון ב"מעבדה" (הרי עונה להגדרת המילה "מעבדה" וזאת כי כל תיקון לא מתבצע בה ואין בה כל חלקי החילוף), אלא אך ורק מציעה לרכוש מצלמה מחודשת.

(6) כלל פעולותיו של המבקש נעשו בתום לב ומתוך כוונה אמיתית לתקן מצלמתו המקולקלת. רק לאחר שגילה את מצג השווא וההטעיה של המשיבה פנה ופתח בהליכים אלו.

ב. גודלה של הקבוצה מצדיק הגשת התובענה כתובענה ייצוגית –

(1) כמפורט בסעיף 3 לעיל, הרי שחברי הקבוצה מונים כ- 6,300 איש. אין ספק שזוהי קבוצה גדולה ומשמעותית.

(2) מדובר באלפי לקוחות אשר הולכו שולל והוטעו ע"י המשיבה. גם אם תוקטן הקבוצה הזאת במחצית הרי עדיין מדובר בכמות ניכרת של אנשים.

ג. התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת ביותר להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין –

(1) התשלום הינו כאמור סכום פעוט בסך 75 ש"ח. חברי הקבוצה לא יטריחו עצמם להגיש תובענות קטנות בהן סכום האגרה הינו גבוה מהסכום המבוקש.

(2) ראה למשל את ע"א 3613/97, דליה אזוב נ' עיריית ירושלים, תק-על 2002(1), 102, בעמ' 108 :

"הל"ך התובענה הייצוגית משמש לעידוד הגשת תביעות במקרים בהם שעור הנזק, שנגרם לכל ניזוק בנפרד, הוא כה מזערי, עד כדי חוסר כדאיות אישית בהגשת תביעה, ואילו שעור הנזק לקבוצה כולה הוא גדול. יש בתביעה הייצוגית כדי להגן על אינטרס היחיד שנפגע אף שאינו מממש את זכותו להגיש תביעה". (הדגש שלי. א.ה.).

(3) אם כן יחליטו כל אחד מחברי הקבוצה להגיש תובענה הרי בתי המשפט יוצפו באלפי תביעות קטנות הזהות בעובדות ובטענות המשפטיות. זמנו היקר של בית המשפט יבוזבז לריק.

(4) אישורה של התובענה הייצוגית ייעשה צדק גם עם המשיבה, אשר הוצאותיה בגין ניהול אלפי תיקים בבית משפט ייחסכו.

ד. קיים יסוד סביר להניח כי התובע מייצג בדרך הולמת את עניינם של כל הנמנים עם הקבוצה –

(1) המבקש הינו בעל עילה אישית, כמפורט בכתב התביעה, ועורך דין במקצועו כך שדרישה זו מתקיימת ללא ספק.

(2) מניעי המבקש הינם תיקון עוול והחזרת מאות אלפי שקלים ללקוחות אשר הוטעו ע"י המשיבה, בין החברות הגדולות בעולם.

6. **שכר הטרחה שנקבע לעורך הדין שינהל את התביעה :**

שכר הטרחה שנקבע לעורכי הדין הינו 25% + מע"מ מהסכום שייפסק.

7. **סיכום :**

א. לפנינו משיבה אשר התעשרה על גב לקוחותיה שלא כדין וזאת בהציגה להם מצג מטעה וגבתה באמצעותו סכומי כסף גדולים ומשמעותיים.

ב. המשיבה הינה חברת ענק בעלת מוניטין רב, אשר מצטיירת לציבור כחברה אמינה, אשר ניתן להסתמך על מצגיה. המשיבה הפרה את החוק (סעיף 2 לו) באופן בוטה והתעשרה שלא כדין בגין כך ולכן חברי הקבוצה זכאים להשבת כספיהם.

ג. מטרת החוק קולעת למקרים אלו בהם גוף עסקי גדול מנצל את כוחו וגובה כספים שלא כדין תוך הטעיה לעניין השירות שהוא מספק. בפרט כאשר הנזק שנגרם לכל לקוח ולקוח הוא קטן מכדי להניעו להגיש תובענה להשבת כספו.

ד. חברי הקבוצה הונו ע"י המשיבה לחשוב כי תתקן מצלמתם, והיא הסתירה מהם את האמת – כי המשיבה לא מבצעת **תיקונים** בארץ וכי האפשרות היחידה אותה היא מציעה ללקוח הינה **רכישת** מצלמה מחודשת. ההבדל בין "תיקון" לבין "רכישה" הינו הטעיה צורמת לעין ומנוגדת לחוק ולחובת תום הלב.

ה. בגין הטעיה זאת ועל פי החוק יש לחייב את המשיבה להשיב את הסכומים שגבתה מחברי הקבוצה שלא כדין.

ו. מכל האמור לעיל מבוקש לאשר הגשת התובענה הייצוגית כנגד המשיבה ולהורות לה להשיב את כל הסכומים שגבתה שלא כדין מחברי הקבוצה. כמו כן מבוקש לחייב את המשיבה בהוצאות הליך זה לרבות שכ"ט עו"ד + מע"מ.

איתי הפלר, עו"ד
ב"כ המבקש/התובע