



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ
בקשה מס' 1
תיק חיצוני:

המבקשת:

טל דיין
ע"י ב"כ עוה"ד בן דרור וחימי

נגד

המשיבה:

ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד קרבר

החלטה

1. לפניי בקשה לאישור תובענה כייצוגית, לפי פרט 1 בתוספת השנייה בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות") בטענה שהמשיבה הפרה את הוראת סעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" ו – "חוק הטכנאים", לפי העניין).
 2. המבקשת הינה אזרחית.
 3. המשיבה הינה חברה העוסקת בתחום מכר מזון ובתי טבע, ולה סניפים רבים ברחבי הארץ, וכן אתר אינטרנט לביצוע הזמנות. המשיבה מבצעת שילוחים של ההזמנות לבתי המזמינים, לקוחותיה.
 4. העילות שצוינו בבקשת האישור הן: עילה לפי חוק הגנת הצרכן; עילות לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (עוולת הפרת חובה חקוקה; עוולת הרשלנות); עילה לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979, ועילה לפי חוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג – 1973 (הפרת חובת תום הלב בהתאם לסעיפים 12 ו – 39).
 5. המבקשת הגדירה את הקבוצה כך: "כל אדם בישראל, אשר תואם עימו זמן המתנה בטווח זמנים של למעלה משעתיים, לנציג או נותן שירות כלשהו מטעמה של המשיבה, לרבות שליח או כל נציג או נותן שירות אחר, החל מיום 1.2.2019 ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".
- רקע**
6. ביום 15.1.2023 ביצעה המבקשת הזמנה באתר האינטרנט של המשיבה בסך של 164.90 ₪ (נספח 16 לבקשה), וביקשה כי ההזמנה תסופק למענה, ביום 17.1.2023, בשעה 16.00.



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

7. בעת ביצוע ההזמנה נפתחה חלופית ובה צוינו טווחי זמני הספקה בני 5 שעות (סעיף 4
לתצהיר המבקשת). המבקשת בחרה בטווח זמנים בין השעות 16.00 - 21.00, והמשיבה
אישרה במיסרון חוזר את ההזמנה (נספח 15 לבקשה), וסיפקה את ההזמנה בטווח הזמנים
המוזמן.
- לטענת המבקשת, חשוב היה לה שלא להותיר את המשלוח מחוץ לדלת דירתה מחשש
גניבה, ועל כן נאלצה לפנות את לוח זמנה על מנת שתוכל לקבל את המשלוח.
8. ביום 8.2.2023 פנתה המבקשת אל המשיבה בפניה מקדימה טרם הגשת בקשת האישור
(נספח 17 לבקשה) במסגרתה טענה כי טווח הזמנים של 5 שעות הקבוע באתר האינטרנט
נוגד את הוראות חוק הטכנאים המחייב קביעת טווח זמנים שאינו עולה על שתיים.
- נטען כי הפרת הוראת חוק הטכנאים משבשת את סדר היום של הלקוח, מכעיסה,
מתסכלת, מבזבזת את זמנו וגורמת לרגשות שליליים ועוגמת נפש. כמו כן, ההפרה גורמת
לנזק ממוני ללקוחות המשיבה, ובעיקר לנזק בלתי ממוני שכן היא מחייבת אותם לפנות 5
שעות מסדר יומם, תחת שתיים. כן הפנתה המבקשת לגילוי דעת של הרשות להגנת הצרכן
וסחר הוגן מיום 26.2.2019 (נספח 3 לבקשה).
9. ביום 21.2.2023 השיבה המשיבה כי לאחר התייעצות עם המחלקה המשפטית וע"פ חוות
הדעת של הרשות להגנת הצרכן, חוק הטכנאים אינו חל עליה (נספח 18 לבקשה).
10. מעת שכך, המבקשת הגישה כנגד המשיבה תובענה ייצוגית, אשר לצידה בקשה לאישור
התובענה כתובענה ייצוגית בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות. בבקשת האישור
ובתביעה כימתה המבקשת את הנזק הבלתי ממוני שנגרם לה, שהוא עיקר התביעה, על סך
של 200 ₪. המשיבה הגיש תגובה לבקשה, והמבקשת הגישה תשובה לתגובה.
11. לאחר הגשת כתבי הטענות התקיים קדם משפט שבו שיקף בית המשפט לצדדים את
הסיכויים והסיכונים הגלומים בבקשה לאישור ובתובענה.
12. לאחר זמן מה, הודיעו הצדדים על כישלון המגעים ביניהם, ועתרו לקביעת ישיבת הוכחות.
בהחלטה בבקשה זו קבע בית המשפט כי למעשה לא קיימת מחלוקת עובדתית בין הצדדים
אשר לנסיבות העובדתיות הרלוונטיות, וכי המחלוקת מושא הבקשה הינה משפטית בלבד.
נוכח האמור, ובהתאם להוראת סעיף 2(ה) לתקנות תובענות ייצוגיות, התשי"ע – 2010,
הבקשה לאישור נקבעה להגשת סיכומים. הצדדים לא ביקשו לערער על החלטה זו.



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

תמצית טענות המבקשת

1

13. המבקשת טוענת כי חוק הטכנאים מחייב את המשיבה ליתן טווח זמנים של שניים לכל היותר, לאספקת מוצרים מוזמנים. לטענת המבקשת עד ליום 12.7.2018 החובה לתאם טווח זמנים של שניים בלבד היה מיועד רק לטכנאים המספקים שירות בבית הלקוח, ואולם במועד זה נכנס לתוקף תיקון 55 לחוק הגנת הצרכן אשר הרחיב חובה זו, החל מיום 12.9.2018, על כל נותן שירות, לרבות משלוחי מזון, ולא רק על ביקור של טכנאי. גילוי דעת של הרשות להגנת הצרכן מיום 26.2.2019 מאמץ עמדה זו.
14. המשיבה קובעת כברירת מחדל, בתקנונה, טווח זמנים של 5 שעות, ובנוסף היא קובעת כברירת מחדל כי הלקוח מחוייב לקבל את ההזמנה לידיו, ומותרת את האחריות למשלוח שהושאר מחוץ לבית לאחריותו הבלעדית של הלקוח. מקום שהלקוח אינו מעוניין ליטול אחריות זו על עצמו – למשל מחשש לגניבה, או במקרים של מוצרים רגישים לטמפרטורה כגון מוצרי חלב, או ביחס למוצרים רגישים אחרים שרק בגיר מעל גיל 18 מחוייב לקבלם, כגון אלכוהול – אין ללקוח כל ברירה אלא להישאר בבית ולקבל את המשלוח באופן אישי, ולהתאים עצמו לטווח הזמנים שהמשיבה קבעה בתקנונה.
15. הטעם המרכזי בהפרת חובה זו על ידי המשיבה הינו החיסכון במשאבים הכרוכים בעמידה בהוראות הדין, דהיינו העסקת מספיק שליחים ומובילים אשר יאפשרו למשיבה לתאם זמני המתנה של שניים בלבד.

18

תמצית תשובת המשיבה

19

16. חוק הטכנאים אינו חל על המשיבה. הפרשנות הנכונה שיש ליתן לחוק היא כי זמן ההמתנה של שניים הקבוע בו, חל על התקופה שמיד לאחר טווח הזמנים. רק הבאת המשלוח יותר משניים לאחר המועד האחרון בטווח הזמנים - תזכה את הלקוח בפיצוי.
17. הגדרת הקבוצה היא מופרכת, שכן לשיטת המבקשת כל מי שביצע הזמנה באתר המשיבה זכאי לפיצוי ללא כל אבחנה. המבקשת מתעלמת מהמקרים שבהם בחרו לקוחות המשיבה להשאיר את המוצרים מחוץ לדלת, כפי שהם רשאים לבחור באתר האינטרנט, ובכך כלל לא המתינו לשליח המשיבה. כן היא מתעלמת מאותם לקוחות שממילא נמצאים בביתם, כגון בשעות הערב, ולכן לטווח השעות אין כל השפעה עליהם. כן היא מתעלמת מכל אותם לקוחות שקיבלו את המשלוח במקום עבודתם, או במקום אחר שאינו ביתם, ולכן לא המתינו כלל לשליח. כלל אלה לא חוו נזק כתוצאה מההמתנה לשליח.
18. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי על בית המשפט להשתכנע שכרוכות בתביעה שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה, כלומר שעילתו של התובע מתאימה לעילת כל חברי הקבוצה, ללא צורך בחקירות או בדיקות נוספות ביחס לכל חבר



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 בקבוצה. לכן, כאשר הוכחת תביעתו של התובע הייצוגי, המבקשת בענייננו, לא תהווה
2 בהכרח הוכחה של תביעתו של כל חבר בקבוצה, וכאשר לא כל חבר בקבוצה חווה את אותו
3 נזק שחוותה המבקשת, אין לאשר הגשתה של תובענה ייצוגית.
- 4 19. המבקשת לא הוכיחה את התנאים המצטברים הנוספים הקבועים בסעיף 4 לחוק תובענות
5 ייצוגיות, לרבות סיכויי ההצלחה וקיומו של נזק משותף לכל אחד ואחד מחברי הקבוצה.
- 6 20. לסיכום, משעה שלא ניתן להגדיר את הקבוצה ויש צורך בבירור אינדיבידואלי של כל אחד
7 ואחד מחברי הקבוצה, אזי המסקנה הינה שתובענה ייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת
8 להכריע בתביעה.

9

10 תמצית תגובת המבקשת

- 11 21. הלכה למעשה, המשיבה אינה כופרת שחוק הטכנאים חל עליה, וכי קביעת טווח זמן
12 אספקה של 5 שעות מפרה את הדין. בפועל, בעת הגשת התגובה, ולאחר הגשת בקשת
13 האישור, המשיבה כבר שיפרה התנהלותה והיא קובעת טווח זמנים של 3 שעות בלבד,
14 ולמעשה תיקון זה, אף שהוא מפר את הדין, מהווה הודאת בעל דין בהתנהגות המעוולת
15 עובר להגשת בקשת האישור, ומלמד כי תשובתה למכתב הפניה המוקדמת שלפיה החוק
16 אינו חל עליה – היא מופרכת.
- 17 22. סעיף 4(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע מפורשות כי בשלב אישור התובענה כייצוגית די
18 להראות שלכאורה נגרם נזק ואין צורך לקבוע בשלב זה את היקפו ואת דרך חישובו. הכרעה
19 בעניין חישוב וכימות גובה הנזק הקבוצתי אינה נדרשת בשלב בקשת האישור, אלא רק
20 לאחריה במקרה שתאושר.

21

22 דיון והכרעה

- 23 23. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע את התנאים לאישור הגשת תובענה ייצוגית:
- 24 "(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט
25 המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו
26 בתובענה לטובת הקבוצה;
27 (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת
28 בנסיבות העניין;



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 (3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג
2 וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על
3 החלטה בעניין זה;
4 (4) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג
5 וינוהל בתום לב".

6 הנטל על המבקשת להוכיח כי עומדת לה עילה אישית, כי התובענה מעוררת שאלות של
7 עובדה ומשפט המשותפות לחברי הקבוצה וכי קיימת אפשרות סבירה שאלו יוכרעו לטובת
8 הקבוצה. בדיקת טענות המבקשת היא בדיקה לכאורית ואין מדובר ברף הוכחה גבוה:

9 "אין משמעות הדברים שהנטל המוטל על התובעים הייצוגיים יהיה
10 קל כנוצה. על התובע הייצוגי להרים נטל ראשוני – נטל שיש לתת לו
11 משמעות, מבלי שיהיה כבד מנשוא, תוך שבית המשפט נותן דעתו, בכל
12 מקרה ומקרה, לקושי היחסי העומד בפני התובע הייצוגי כאשר הוא
13 נדרש להוכיח את תביעתו לכאורה"

14 (רע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק
15 זבולון בע"מ (2013) סעיף 59 בחוות דעתה של השופטת ד' ברק-ארז).

16 24. בפתח הדברים חשוב להדגיש כי אין שום מחלוקת בין הצדדים אשר לתיאור העובדתי של
17 האירועים על ידי המבקשת בתצהירה, ועל כן יש לקבל את גירסתה העובדתית כפשוטה,
18 כאשר המחלוקת בין הצדדים תחומה למחלוקת המשפטית הנובעת מגירסתה.

19 25. הוראת סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן קובעת כדלקמן:

20 "א)-(ב)

21 נדרש ביקור של טכנאי או נציג אחר מטעמו של העוסק במענו של
22 צרכן, יתאם נותן השירות את המועד ואת שעת הביקור עם
23 הצרכן; לעניין סעיף קטן זה וסעיפים קטנים (ד) עד (ו), נותן
24 שירות הוא מי שמחויב לתת שירות –

25 (א) לשם קיום חיובים בתקופת אחריות, לרבות בתקופת
26 אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן
27 (א);

28 (ב) בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה
29 בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן;



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 לשם התקנה או הסרה של טובין שהעוסק מכר, השכיר (ג)
2 או השאיל;
3 לשם בדיקות תקופתיות במיתקני גז ביתיים; (ד)
4 לשם הובלה של טובין שהעוסק מכר; (ה)
5 בהתאם לחוזה למתן שירות מתמשך לתיקון טובין (ו)
6 תמורת תשלום.
- 7 לעניין נותן שירות המנוי בפסקה (א)1(א) עד (ד), ביקור במענו של צרכן יהיה (א1)
8 בין השעות 8:00 ו-19:00 בימי חול, ובין השעות 8:00 ו-13:00 בימי שישי
9 וערבי חג, בהתאם לתיאום מראש לפי הוראות פסקה (1); הוראות פסקה
10 זו לא יחולו על מתן שירות לסוגי טובין או על סוגי עוסקים שקבע השר,
11 באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
- 12 זמן ההמתנה לנותן שירות לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, (2)
13 ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית
14 כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה
15 על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה
16 כדי להקל עליו;
- 17 נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם (3)
18 למועד הביקור שתואם, על דחיית הביקור, ולתאם עמו מועד ושעה
19 חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחיה כאמור כדי לדחות את מתן השירות
20 מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.
- 21 הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, (ד)
22 לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:
- 23 תואם מועד לביקור בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר (1)
24 לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)2 – פיצוי בסכום של 300 שקלים
25 חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום
26 של 600 שקלים חדשים;
- 27 פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)2 לעניין הקריאה (2)
28 הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.
- 29 נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף קטן (ד), פיצוי (ה)
30 בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי
- 2 הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.
- 3 (ו) נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת
- 4 הביקור ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראות מראש, ולא
- 5 יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה."
- 6 26. נקדים ונאמר: עוסק אשר משלח ללקוחותיו הצרכנים את הטובין שרכשו ממנו, הוא עוסק
- 7 שחוק הטכנאים חל עליו, שכן הוא נופל תחת הגדרת "נותן שירות" מכח החלופה הקבועה
- 8 בסעיף 18א(ג)(1)(ה) לחוק הגנת הצרכן – "הובלה של טובין שהעוסק מכר".
- 9 אכן, חוק הטכנאים, אשר עובר לתיקון 55 לחוק הגנת הצרכן חל רק על טכנאים שהוזמנו
- 10 לתת שירות בבית הלקוח, ולכן כונה בעגה המקובלת כך, הרחיב את קשת תחולתו לנותני
- 11 שירותים נוספים, לרבות כאלה ממינה ובסוגה של המשיבה.
- 12 כפי שעולה מדברי ההסבר להצעת החוק לתיקון מס' 55 לחוק הגנת הצרכן [הצעת חוק
- 13 הגנת הצרכן (תיקון מס' 57) (הרחבת הוראות לעניין ביקור נותן שירות במענו של צרכן)
- 14 התשע"ח – 2017, ה"ח הכנסת 750], תכליתו של התיקון הינה להרחיב את זכויות הצרכנים
- 15 בהתאם לחוק הטכנאים, כך שיחול גם על נותני שירותים נוספים, לרבות כאלה שאינם
- 16 טכנאים:
- 17 "מאחר שהמתנה של צרכנים בביתם עלולה לשבש את סדר יומם ולפגוע
- 18 בעבודתם, מוצע להרחיב את החובה החלה היום כך שהיא תחול לא רק
- 19 על טכנאי אלא על כל נציג של העוסק שאמור להגיע למעונו של הצרכן".
- 20 27. מכל מקום, לענייננו, חובתו של נותן השירות בהתאם להוראות חוק הטכנאים מתוחמת
- 21 לשתי הוראות. האחת, הוראת סעיף 18א(ג)1 לחוק הגנת הצרכן המחייבת את נותן השירות
- 22 לתאם "את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן" והשניה היא הוראת סעיף 18א(ג)2 לחוק
- 23 הגנת הצרכן לפיה "זמן ההמתנה לנותן שירות לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה
- 24 שתואמה".
- 25 בעוד שהמבקשת מפרשת שילוב הוראות אלה כמחייבת את נותן השירות לקבוע שטוח
- 26 הזמנים לאספקה לא יעלה על שעתיים, הרי שהמשיבה מפרשת הוראה זו באופן שאינה
- 27 מטילה כל הגבלה על טווח הזמנים, אך כאוסרת חריגה של מעל שעתיים מהמועד האחרון
- 28 שבטוח הזמנים.
- 29 28. כלל היסוד הראשון של פרשנות כל דבר חקיקה הינו הכלל הלשוני. הפרשנות חייבת להיות
- 30 כזו שהלשון יכולה לשאת. בעניין זה ראה: א' ברק, "פרשנות במשפט" כרך שני: פרשנות
- 31 החקיקה 97 – 98 (1993), כדלקמן:



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

1 "כלל הלשון קובע, כי יש ליתן למילותיו של דבר החקיקה אותה
2 משמעות שהן יכולות לשאת מבחינה לשונית. מכאן, שאין ליתן ללשון
3 החוק משמעות שהיא אינה יכולה לסבול. נמצא, כי נקודת המוצא לכל
4 בחינה פרשנית היא לשון החוק. היא קובעת את המסגרת אשר בתוכה
5 תפעל התכלית החקיקתית.....המשמעות הלשונית קובעת את היקף
6 המשמעויות שהלשון "סובלת", כלומר את "מתחם האפשרויות
7 הלשוניות." (ההדגשות שלי-ר.א.).

8 כלל היסוד השני בפרשנות כל דבר חקיקה הינו כלל הפרשנות התכליתית. בהתאם לכלל
9 זה:

10 "כאשר הנורמה המתפרשת היא דבר חקיקה, מטרתם של כללי
11 הפרשנות היא להעניק לדבר החקיקה את המשמעות המגשימה בצורה
12 הטובה ביותר את תכליתו.....תכליתו של דבר החקיקה היא המטרות
13 והערכים שדבר החקיקה נועד להגשים".

14 פרשנות במשפט הנ"ל, בעמ' 143 (ההדגשות שלי-ר.א.), וכן ראה: בג"צ 693/91 ד"ר מיכל
15 אפרת נ' הממונה על מרשם האוכלוסין במשרד הפנים פ"ד מ"ז (1) 749 (1993) שם נאמר:

16 "תכלית החקיקה היא המטרות, הערכים, המדיניות, הפונקציות
17 החברתיות והאינטרסים אשר דבר חקיקה נועד להגשים".

18 29. לענייננו, מבחינה לשונית מילולית, שתי האפשרויות הפרשניות המוצעות הן אפשרויות, שכן
19 המחוקק לא קבע בחוק הטכנאים טווח זמנים רגולטורי מקסימלי.

20 כלומר, מבחינה לשונית טהורה, שילוב ההוראות הנ"ל יכול להתפרש כקובע טווח המתנה
21 בן שתיים לכל היותר (כגירסת המבקשת), אך באותה מידה, יכול להתפרש כאוסר אך ורק
22 על איחור בן שתיים מטווח המתנה שאינו רגולטורי, ונקבע על ידי נותן השירות בהתאם
23 לשיקול דעתו.

24 משכך, נחצה כלל הפרשנות הלשונית, ובהתאם לתורת פרשנות החקיקה המקובלת,
25 נדרשים אנו כעת לפרשנות התכליתית של שילוב ההוראות הנ"ל.

26 30. משמעמידים אנו את תכלית החקיקה לנגד עינינו, סבורני כי במחלוקת בין הצדדים הדין
27 הוא עם המבקשת.

28 ראשית חכמה יש לתת את הדעת לכך כי חוק הטכנאים, כמו גם חוק הגנת הצרכן בכללותו
29 מהווה חקיקה צרכנית, אשר נועדה להיטיב עם הצרכן, ולהגן עליו מפני קביעות חוזיות חד
30 צדדיות ובלתי הוגנות של העוסק:



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

"בחוד החנית של דיני הגנת הצרכן בישראל מצוי חוק הגנת הצרכן. חוק זה מטיל חובות הוגנות מוגברות על העוסק במערכת היחסים שלו עם הצרכן, לאורך כל שלבי ההתקשרות ביניהם (ראו: עע"ס 7752/12 אסל נ' מינהל מקרקעי ישראל, פסקה טז (2.11.2014); עניין ברזני, עמ' 463; רע"א 8733/96 לגברט נ' מדינת ישראל, פ"ד נה(1) 168, פסקה 6 (1999)). תכליתו של החוק היא לאסדר נורמות התנהגות של המגזר העסקי ולקבע "כללי משחק הוגנים ביחסים של הצרכן לעוסק"

(דנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ, פסקה 35 (2017). ההדגשות שלי – ר.א.).

ובהמשך, בפסקה 37 נאמר:

"אחד המאפיינים המבחינים את דיני הגנת הצרכן בכלל, ואת הוראות חוק הגנת הצרכן בפרט, מדיני החוזים הקלאסיים, הוא מידת הכפייה של ההוראות המסדירות את מערכות הדינים השונות. בעוד דיני החוזים הם דיספוזיטיביים ברובם וניתנים להתניה על ידי הצדדים בחוזה, דיני הגנת הצרכן הם כופים (קוגנטיים) ברובם (וראו סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן, הקובע כי הוראות החוק הן קוגנטיות, בצינו: "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד"). אין לכחד, כי קביעת הוראות חוק הגנת הצרכן כקוגנטיות מגבילה את חופש החוזים החוקתי (עניין בית יולס, עמ' 486; עניין אסום, פסקה 4 לפסק דינה של חברתי השופטת א' חיות). אולם, ביסוד פגיעה זו בחופש החוזים, התפיסה כי יש באותה הפגיעה כדי להגשים את הערך שבבסיס עיקרון חופש החוזים והוא האוטונומיה האישית של הפרט. ההבנה היא כי דווקא היעדר מאפיין קוגנטי של חקיקה צרכנית היה פוגע בהגשמת האוטונומיה של הצרכן. כפי שצוין לעיל, יכולת הצרכן להשפיע על תוכן החוזה היא מוגבלת, ואלמלא הייתה החקיקה הצרכנית קוגנטית – העוסק יכול היה להתנות על ההגנות הצרכניות באמצעות החוזה בינו לבין הצרכן וכוחן של ההגנות היה מתאין" (הדגשות שלי – ר.א.).

בדברי ההסבר להצעת החוק לתיקון מס' 24 לחוק הגנת הצרכן [הצעת חוק (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק) התשס"ח – 2008, ה"ח הכנסת תשס"ח 202, 156] אשר הכניס לעולמנו את חוק הטכנאים נאמר ביחס להוראות הנידונות כי:

"הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להבהיר בחקיקה ראשית הוראות הנוגעות להגבלת זמן ההמתנה של הצרכן לשם ביקור טכנאי



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 במענו...מנגנון האכיפה המוצע יסייע לשיפור השירות לצרכנים וימנע
- 2 עיכוב צרכנים במענם בהמתנה ממושכת לטכנאי".
- 3 31. פירושה המעשי שלא ימוץ העמדה הפרשנית של המשיבה הוא כי אין כל מגבלה לטווח
- 4 הזמנים שבו על נותן שירות לספק את שירותו. כך למשל, באותה מידה שהוא רשאי לקבוע
- 5 טווח זמנים של 4 שעות, הרי שהוא רשאי לקבוע גם טווח זמנים של 12 שעות.
- 6 בכך יימצא האינטרס הצרכני שבבסיס הוראות חוק הטכנאים נפסד, שהרי, כמבואר לעיל,
- 7 תכלית חקיקת חוק הטכנאים היתה מלכתחילה, למנוע המתנה מיותרת של הצרכן לטכנאי,
- 8 ובהמשך, עם תיקון 55 לחוק הגנת הצרכן – לנותן שירות אחר מסוגה של המשיבה.
- 9 נראה לי, כי חקיקה צרכנית אשר תכליתה הינה קביעת כללי משחק הוגנים ביחסים שבין
- 10 העוסק לבין הצרכן, ובשים לב להיעדר יכולתו של הצרכן להשפיע על תוכן ההתקשרות עם
- 11 העוסק, אינה יכולה לסבול תוצאה כזו. בדיוק במקרים כאלה באה החקיקה הצרכנית
- 12 להתערב, ולהגן על הצרכן מפני תוצאות אבסורדיות כגון הפרשנות המוצעת.
- 13 32. זאת ועוד. אימוץ פרשנות המבקשת לשילוב ההוראות, מביא לתוצאה שלפיה ניתן לנותן
- 14 השירות טווח זמנים של ארבע שעות להבאת המשלוח לביתו של הצרכן, מבלי שיחוייב
- 15 בסנקציה הקבועה בסעיף 18א(ד) לחוק הגנת הצרכן.
- 16 זו נקודת איזון סבירה ומתקבלת על הדעת, בין אינטרס נותן השירות לתאם זמני משלוח
- 17 סבירים שניתן לעמוד בהן, לבין האינטרס הצרכני להימנע מזמני המתנה ארוכים.
- 18 נקודת איזון זו, שהינה קשיחה יחסית, אף יוצרת וודאות שכן היא מקבעת טווח זמנים
- 19 ברור, ויוצרת ציפייה צרכנית סבירה, אשר עמידה בה אינה גוררת אחריה סנקציות על נותן
- 20 השירות.
- 21 זאת, לעומת פרשנות המשיבה אשר מקדמת שרירות, חד צדדיות, ועלולה להביא לתוצאות
- 22 בלתי סבירות.
- 23 נוכח האמור, דרכה הפרשנית של המבקשת הולמת הרבה יותר את המטרות והתכליות
- 24 שבבסיס חוק הגנת הצרכן בכלל, וחוק הטכנאים בפרט.
- 25

עילות נוספות

הפרת חובה חקוקה ועוולת הרשלנות

- 27
- 28 33. משנמצא קיומו של יסוד סביר להפרת הוראות חוק הטכנאים, נראה כי קיים יסוד סביר
- 29 גם לקביעה על אודות קיומן של עילות אלו.
- 30
- 31



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ
בקשה מס' 1
תיק חיצוני:

עשיית עושר ולא במשפט

1
2 34. להתגבשות עילת עשיית עושר ולא במשפט נדרשים שלושה יסודות מצטברים: התעשרות -
3 קבלת טובת הנאה; שלא על פי זכות שבדין; על חשבון הזולת. המבקשת טוענת כי
4 התעשרותה של המשיבה באה לה כתוצאה מכך שקבעה טווח זמנים של 5 שעות, נחסכו לה
5 משאבים הכרוכים בעמידה בהוראות הדין, דהיינו העסקת מספיק שליחים ומובילים אשר
6 יאפשרו למשיבה לתאם זמני המתנה של שעתיים בלבד. סבורני כי קיים יסוד סביר גם
7 לקביעה על אודות קיומה של עילה זו, ובעניין זה ר' והשווה ת"צ 51324-03-14 **יהודה נ'**
8 **Hewlett-Packard Company** (3.5.2017), בפסקה 32 לפסק הדין.

חוק החוזים

9
10 35. לא מצאתי כי קיימת תשתית לכך שהמשיבה הפרה את חובת תום הלב הטרם חוזית, שכן
11 לא התנהל בין המבקשת לבן המשיבה כל מו"מ על תנאי ההתקשרות ביניהן. דא עקא,
12 בהחלט נכרת ביניהן חוזה אשר במסגרתו התחייבה המשיבה לספק למבקשת את המצרכים
13 שקנתה, ואולם העמידה תנאי המנוגד לדין. העמדת תנאי חד צדדי, המנוגד לדין, בחוזה
14 שהוא למעשה חוזה אחיד, מהווה הפרה לכאורה של החובה לקיים חיוב בתום לב ובדרך
15 מקובלת, וזאת בניגוד להוראת סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג – 1973. נוכח
16 האמור, סבורני כי קיים יסוד סביר גם לקביעה על אודות קיומה של עילה זו.

יתר התנאים לאישור התובענה כייצוגית

17
18
19 36. **עילת תביעה אישית למבקשת -** עילות התביעה שהוכרו כאמור לעיל מתקיימות לכאורה
20 במבקשת.
21
22 37. **התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין -**
23 המשיבה טוענת כי אין זה יעיל והוגן לנהל את התובענה כייצוגית ויש לנהל על דרך הגשת
24 תביעה אישית. נטל ההוכחה להראות כי קיימת קבוצת אנשים שנפגעה מהתנהגות המשיבה
25 מוטל על המבקשת. המשיבה טענה בהקשר זה כי בין הפרטים בקבוצה הנטענת קיימת
26 שונות מהותית אשר מביאה לכלל מסקנה כי הדרך הנכונה הינה הגשת תביעות אישיות על
27 ידי מי שנפגעו באופן קונקרטי, וכי התובענה הייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה
28 במחלוקת.
29 38. דין טענת המשיבה להידחות. אין ספק כי הנטל לשכנע בדבר התקיימות התנאים לאישור
30 תובענה כייצוגית, ובהם קיומה של קבוצה, רובץ לפתחו של המבקש בבקשת האישור. בע"א



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

- 1 תביעה נגד העוסק, אלא עליו להצביע גם על כך שקבוצה שלמה נפגעה באופן דומה.
2
3 עם זאת, הנטל שחל על המבקש בשלב בקשת האישור הוא קל מזה שמוטל על תובע בתביעה
4 "רגילה", ובשלב זה עליו להוכיח את קיומה של קבוצה באופן לכאורי בלבד. ההצדקה
5 לקביעת רף של הוכחה לכאורית נובעת הן מהעובדה ששלב בקשת האישור הוא מקדמי,
6 והן מכך שבמקרים רבים, כמו גם בענייננו, המבקש בבקשת האישור מצוי בעמדת נחיתות
7 מובנית בהשוואה למשיב, שבידיו נמצא עיקר המידע הרלוונטי לבירור הבקשה [ור'
8 לאחרונה עע"מ 5817/19 ד"ר מלצר בע"מ נ' עיריית ראשון לציון (2023)].
- 9 39. בענייננו, מושא הבקשה הוא אתר אינטרנט הפונה אל הקהל הרחב. למעשה, דרך הילוכה
10 של המשיבה הינה מדיניות מפרת דין (ור' בעניין זה תקנון המשלוחים של המשיבה, נספח
11 14 לבקשה), וניתן לאמר יחסית בבירור, כי לכאורה אין מדובר בטעות נקודתית, וכי יש
12 ממש בטענה כי לכאורה, המבקשת אינה "בת יחידה".
- 13 מדיניות מפרת דין מהווה דבר המדבר בעד עצמו, אשר מצביעה לכאורה על קיומם של
14 נפגעים נוספים, (ומכאן על קבוצה), ואין המדובר בספקולציה על אודות אפשרות קיומם
15 של נפגעים נוספים.
- 16 מכאן, שהמבקשת עמדה ברף הראייתי הנמוך העומד לפניה בשלב זה, והציגה תשתית
17 ראייתית מספקת בדבר קיומה של קבוצה של לקוחות המשיבה אשר נפגעו מקביעתה החד
18 צדדית בנוגע לטווחי האספקה.
- 19 די בכך כדי לעבור שלב זה של בקשת האישור.
- 20 40. **ייצוג חברי הקבוצה בדרך הולמת ובתום לב** – ככלל, בקשה לאישור תובענה ייצוגית תסולק
21 על הסף במקרים חריגים, שבהם ברור על פני הדברים כי אין בבקשה ולא כלום (ר' רע"א
22 2094/16 אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' הצלחה התנועה הצרכנית לקידום חברה
23 כלכלנית הוגנת (2016); לצד מקרים אלו, לבית המשפט גם סמכות לסלק תובענה ייצוגית
24 על הסף כאשר היא הוגשה ממניעים זרים או פסולים אשר עומדים בסתירה אל מול
25 התכליות שאותן נועד ההליך הייצוגי לשרת [ע"א 8037/06 ברזילי נ' פריניר (הדס 1987)
26 בע"מ פ"ד סז (1) 410, פסקה 95 (2014)].
- 27 איני סבור כי בענייננו יש הצדקה לדחות את התובענה הייצוגית על הסף. כמפורט לעיל,
28 בשלב זה מצאתי כי יש ממש בבקשה, והמשיבה גם לא הוכיחה מניעים זרים כלשהם
29 בהגשת התובענה, או שעניינם של חברי הקבוצה לא ינוהל בדרך הולמת.
- 30



בית משפט השלום בראשון לציון כב' השופט רפי ארניה

ת"צ 52196-09-23 דיין נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ

בקשה מס' 1

תיק חיצוני:

41. לסיכום, ניהולה של התובענה כייצוגית משרת את התכליות שנקבעו בסעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות. לפיכך, אני מאשר את הבקשה, בהתאם למפורט להלן:

3 **חברי הקבוצה:** כל אדם בישראל, אשר תואם עימו זמן המתנה בטווח זמנים של למעלה משעתיים, לנציג או נותן שירות כלשהו מטעמה של המשיבה, לרבות שליח או כל נציג או נותן שירות אחר, החל מיום 1.2.2019 ועד להיום.

6 **התובע המייצג ובאי כוחו:** כמפורט בכותרת החלטה זו.

7 **עילות התביעה בגין מאושרת התובענה כייצוגית:** הפרת סעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן, הפרת חובה חקוקה ורשלנות, בהתאם לסעיף 63, 35, ו - 36 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], הפרת חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט - 1979, קיום חיוב חוזי שלא בתום לב ובדרך מקובלת, בניגוד להוראת סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג - 1973.

11 **השאלות המשותפות לקבוצה:** האם הפרה המשיבה את הוראות חוק הטכנאים בכך שקבעה ללקוחותיה טווח המתנה של 5 שעות למשלוחי מוצריה, האם נגרם לחברי הקבוצה נזק עקב הפרה זו, ומה היקפו.

14 **הסעדים הנתבעים:** פיצוי כספי לחברי הקבוצה; צו עשה כנגד המשיבה אשר יורה לתקן את התנהלותה ואת תקנונה באופן שבו היא תתאם עם לקוחותיה זמני המתנה למשלוחים של מוצריה, בטווח זמנים שאינו עולה על שעתיים.

17 42. כתב תביעה מתוקן יוגש תוך 21 יום. כתב הגנה יוגש 60 יום לאחר מכן.

18 המשיבה תפרסם מודעה בדבר אישור התובענה הייצוגית בנוסח מוסכם על הצדדים שיובא לאישור בית המשפט תוך 30 יום. המשיבה תישא בעלות פרסום המודעה.

20 נקבע לקדם משפט ליום 25.6.2025 בשעה 9:00. בקשות מקדמיות לעניין גילוי ועיון במסמכים, ככל שיש כאלה, יש להגיש לבית המשפט עד ליום 1.5.2025.

22 בשים לב לכך שלא התקיימה ישיבת הוכחות בבקשה, הרי שהמשיבה תישא בהוצאות הבקשה על הצד הנמוך, בסך של 15,000 ₪.

25 ניתנה היום, י"א כסלו תשפ"ה, 12 דצמבר 2024, בהעדר הצדדים.

26

27 רפי ארניה, שופט
28