



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

לפני כבוד השופט עדי הדר

המבקשת: מרים זלקינד

נגד

המשיבה: בנק לאומי לישראל בעמ

פסק דין

לפני ביהמ"ש בקשה לאישור תובענה כייצוגית.

הבקשה

1. המבקשת הגישה ביום 15.7.20 בקשה לאישור תובענה כייצוגית בסך של 2,500,000 ₪. כמו כן עתרה למתן צו המורה למשיבה לחדול מלהציג באופן מטעה את מחירן הכולל של הטבות המוצעות לרכישה באמצעות יישומון "לאומי גודיז" ולהורות לה לפצות את חברי הקבוצה בסכום ששילמו ביתר, בסכום מדויק אשר ייקבע בהמשך ועל פי המסמכים שיגולו בהליך.
2. המבקשת טענה שהחל מחודש מרץ 2019 מפעילה המשיבה מועדון לקוחות בשם "לאומי גודיז", המקנה לחברים בו הנחות לרכישת מוצרים ושירותים שונים. לאחר רכישת ההטבה ביישומון, מקבל הלקוח שובר (קוד) שעמו הוא יכול לפנות לבית העסק למימוש ההטבה, ולשלם את המחיר המוזל חלף המחיר המלא. אלא שהמידע המוצג ביישומון הוא מטעה ובלתי נכון, באשר במקרים רבים המחיר המוצג ביישומון "כמחיר לאחר הנחה" אינו המחיר הכולל.
3. המבקשת טענה שמשתמש גודיז שרכש הטבה, ויפנה לממשה באתר קולנוע סינמה סיטי, יגלה כי עלות זוג כרטיסי קולנוע שנרכשו במרשתת היא בסך של 88 ₪, ומשכך- הוא נדרש לשלם לאחר ההנחה סך של 48 ₪ ולא 40 ₪ כפי שמוצג ביישומון (קרי 20% יותר מהמחיר לאחר הנחה המוצג ביישומון). בנוסף, רוכש "יום כיף במלון לאונרדו פלאזה", יגלה כי הוא נדרש לשלם 191 ₪, אם בחר לממש את ההטבה ביום שבת, במקום 151 ₪ כפי שמוצג באפליקציה (קרי 26% יותר מהמחיר לאחר ההנחה המוצג באפליקציה).



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

4. המבקשת טענה שהופתעה למצוא עצמה מחויבת פעם אחר פעם בתוספת תשלום מעבר למחיר שמופיע ביישומון המשיבה כ"מחיר לאחר הנחה". היא פנתה למשיבה באמצעות בא כוחה ביום 20.1.20 והבהירה כי התנהלותה עולה כדי הטעיה חמורה של לקוחותיה, ומהווה הפרה של סעיפים 17א ו-17ב לחוק הגנת הצרכן. עוד ביקשה כי המשיבה תמנע מגביית עמלות בגין שירותים הניתנים במסגרת תכנית הנאמנות, וכן כי תפצה את כלל הצרכנים שנגבו מהם עמלות במלוא גובה העמלה.

5. ביום 18.2.20 התקבלה תגובת המשיבה. המבקשת טענה כי המשיבה אישרה כי אכן נגבה תשלום מעבר למחיר המופיע בפרסום ביישומון. יחד עם זאת, טענה כי אינה אחראית למחירים המפורסמים על ידה באתר שכן "תשלום זה" אינו בבחינת "עמלה" לבנק, ומרשתך יכולה הייתה להימנע מתשלום זה, אילו הייתה רוכשת את הכרטיסים בקופת בית הקולנוע. כל טענה בדבר גביית תשלום נוסף בגין הזמנת כרטיסי הקולנוע באינטרנט על ידי בית הקולנוע, לעומת רכישתם בקופה, צריכה להיות מופנית לבית הקולנוע ולא לבנק".

6. המבקשת טענה כי המשיבה אינה כופרת בכך שהוספת עמלות למחיר הכרטיס מעבר למחיר המירבי שצוין היא אסורה, אלא טוענת כי היא פטורה מחבות בגין הצגת המחיר המטעה, מאחר שהעמלה לא נגבתה על ידיה וכי די בכך שציינה במסגרת הכותרת הנפרדת בעמוד הרכישה "אותיות קטנות וחשובות" (אשר תוכנה מוסתר תחת כותרת נפתחת ואינו גלוי למשתמש בלא פעולה אקטיבית מצדו) כי עלולה להידרש עמלה בגין רכישת הכרטיסים, כדי להוציא אותה ידי חובתה.

7. המבקשת טענה כי מתחת לציון המחיר, מופיעות שלוש כותרות ולצידן סימן +. לחיצה על הסימן, פותחת את הכותרת ומגלה את תוכנה. תחת הכותרת "אותיות קטנות וחשובות", עשוי להופיע מידע לגבי מועדים שבהם ההטבה ניתנת למימוש, הגבלות לעניין גיל, מידע לגבי ציוד נדרש, וכדומה.

8. המבקשת טענה כי במקום מפתיע ולא צפוי זה, בחרה המשיבה להכמין את העובדה ש"המחיר לאחר הנחה" אינו המחיר הכולל של העסקה וכי קיימת אפשרות כי יגבה מהלקוח תשלום נוסף מעבר לזה המופיע ביישומון כ"מחיר לאחר הנחה".

9. המבקשת הדגישה, כי תוכן זה ייחשף רק למשתמש שיבחר, באופן אקטיבי, לפתוח את הכותרת ולקרוא את התוכן שתחתיה. למעשה, טענה, ניתן בקלות רבה, כפי שאכן קרה לה, לבחור באפשרות "מתאים לי" גם מבלי לפתוח את הכותרות, ולהשלים את כל תהליך



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

- רכישת ההטבה ביישומון והמעבר למימושה באתר בית העסק מבלי להיחשף כלל לאפשרות של תשלום נוסף, ולנסיבות שבהן יגבה.
10. המבקשת טענה שהמשיבה בוחרת בחירה מודעת להציג "מחיר מלא" עבור ההטבות שהיא מציעה ללקוחותיה, על מנת להציג לחברי הקבוצה מחיר מינימלי ואטרקטיבי, אף שבפועל, במקרים רבים הקשר בין המחיר שהיא מפרסמת ובין המחיר שנדרש הלקוח לשלם – מקרי בהחלט, וכל זאת, תוך שהמידע על אודות תנאים או אפשרויות למימוש ההטבה שלהם השפעה משמעותית על המחיר, מוסתר מהמשתמשים, ומחייב פעולה אקטיבית לגלותו.
11. המבקשת טענה שלרשות המשיבה עומדות מספר אפשרויות להציג את המחיר או שווי ההטבות באופן שאינו מטעה את לקוחותיה. במקרים מסוימים, המשיבה אף עושה באחדות מהן שימוש במסגרת היישומון. כך למשל, טענה, במקום להציג "מחיר מלא" ו"מחיר לאחר הנחה", יכולה המשיבה להציג ללקוחותיה את שווי ההנחה שמקנה ההטבה.
12. לחילופין, טענה, ככל שהמשיבה מעוניינת להציג את המחיר של המוצר הסופי, ולא רק שווי המוצר שהיא מספקת (שובר הנחה) היא יכולה להציג את המחיר של כל אחד מהמוצרים שהיא מספקת (בין אם במסך אחד או כמוצרים נפרדים), ולציין בנפרד כי המחיר לאחר הטבה של רכישת כרטיס לקולנוע במרשתת הוא 48 ₪, והמחיר לאחר ההטבה של רכישת כרטיס לקולנוע בקופה הוא 40 ₪. אמנם, מדובר בשני מוצרים דומים, אבל אין מדובר באותו המוצר.
13. המבקשת הפנתה להנחיית הממונה על הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן מיום 6.9.15 שמבהירה כך: "בעסקאות מסוג מכר מרחוק, וכן בעסקה פרונטלית הכלל הוא כי יוצג, יפורסם וינקב אך ורק המחיר הכולל, ללא חלוקה שהיא באופן שיצוין מחיר המוצר או השירות ולו יתווסף בנפרד רכיב תשלום נוסף, כגון עמלת סליקה או דמי טיפול וכיוצ"ב, שכן פיצול או "אי הכללה" של ההוצאות הנוספות במחיר הכולל המוצג לצרכן מהווה הפרה של החוק."
14. עוד טענה, שבענייננו, משהחיוב העודף מתבצע לאחר כריתת החוזה עם המשיבה, במעמד מימוש ההטבה מול בית העסק, הרי שיש לראות בכך שינוי מחיר שנעשה לאחר כריתת החוזה, כך שמתקיימת החזקה שבסעיף 4(4) לחוק החוזים האחדידים. המבקשת טענה להפרת חובת תום הלב. אי הצגת מחיר כדיון, הטעיה צרכנית.

התשובה



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

15. המשיבה הגישה תשובתה, לאחר שביקשה וקיבלה ארכה, ביום 7.1.21. המשיבה טענה כי מדובר בתובענה שגויה, הן מהפן העובדתי והן מהפן המשפטי, אשר מבוססת כולה על טענות בלתי נכונות בעליל ועל מסגרת נורמטיבית שאינה רלוונטית.

16. לטענת המשיבה, הזמנת כרטיסים באתר המרשתת של בית הקולנוע ובחירת מקום ישיבה, אינה חלק מההטבה שהוצעה ללקוח, ומדובר בשירות נוסף שאינו כלול במחיר שהוצג. כך, אם הלקוח מבקש לבחור להזמין את הכרטיסים באתר המרשתת של בית הקולנוע, חלף האפשרות שהייתה לו לאסוף את הכרטיסים ללא תוספת תשלום בקופות בית הקולנוע, הוא צריך להוסיף תשלום מסוים (אשר בכלל לא מגיע למשיבה אלא לבית העסק).

17. המשיבה טענה שלא מדובר בתוספת תשלום עבור ההטבה שביקש הלקוח לרכוש. מדובר בשירות אחר, אשר המחיר שהוצג ביישומון אינו נוגע לו. המחיר המוצג ביישומון הוא המחיר הסופי שנדרש הלקוח לשלם עבור ההטבה שהוצגה בפניו – רכישת זוג כרטיסים לסרט בקופות הקולנוע – אולם ככל שהלקוח מבקש לשנות את ההטבה ולשדרג אותה, זוהי כמובן וזכותו, אבל עליו לשלם על תוספת זו לבית העסק.

18. המשיבה טענה שהדברים אף מוצגים ללקוח **"ברחל בתך הקטנה"**. כך כבר בתיאור ההטבה מודגש, כי ההטבה הינה עבור רכישת כרטיסים בקופות הקולנוע בלבד. לכך יש להוסיף, כי המבקשת עצמה מציינת בפתח הבקשה לאישור, בלשונית ברורה ובולטת בשם **"אותיות קטנות וחשובות"**, נאמר ללקוח במפורש כי **"בהזמנת כרטיס באתר יס פלאנט תיתכן תוספת תשלום (לפרטים יש לפנות ליס פלאנט)"**. המשיבה טענה שהמבקשת אשר מבינה כי עובדה זו שומטת את הקרקע מתחת לבקשה לאישור, טוענת בלשון רפה כי המשיבה **"מחביאה" מידע זה**.

19. עוד טענה המשיבה כי המידע מוצג בעמוד ההטבה באופן תמציתי בולט ומובן לפני שהלקוח מזמין את ההטבה (ואף פעם נוספת לפני שבוחר באחד מאמצעי התשלום המוצגים בפניו), כך שברי כי מדובר בטענה נוספת שאין בה דבר. ניתן גם לראות כי מודגש שמדובר במידע חשוב.

20. המשיבה טענה שאף בדוגמאות שמביאה המבקשת, במקרים אלה ברור, כי לקוח שמבקש לשדרג את יום הכיף שבחר, ולהזמין אף את בתך הזוג שלו, או שהוא מבקש שיום הכיף יהיה דווקא בשבת או בחג (למרות שההטבה בבסיסה היא לאמצע שבוע – וכך גם מוצג ללקוח), צריך להוסיף תשלום שכן מדובר בהטבה אחרת ושונה שמוצעת ללקוח והדברים ברורים.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

21. עוד טענה המשיבה, כי המבקשת מבססת טענותיה נגדה על דיני הגנת הצרכן, אלא שבעניין זה נפלה שגיאה מהותית אצל המבקשת שכן חוק הגנת הצרכן מחריג במפורש תאגידים בנקאיים, וקובע כי חוק זה לא יחול עליהם. מכאן, שאין למבקשת, או ליתר חברי הקבוצה הנטענת, כל עילת תביעה נגדה.

התגובה לתשובה

22. המבקשת הגישה ביום 25.1.21 תגובה לתשובה ובה טענה שאין בתשובה כל הסבר מדוע לא להציג ללקוחות את העובדות לאשורן.

23. המבקשת טענה כי תשובת המשיבה לגבי הטבת "כרטיס לסרט 1+1" ברשת יס פלאנט, אינה מעלה ואינה מורידה. ראשית, מפני שאין בה דבר כדי להבהיר ללקוח את ההגבלה שחלה לגבי אופנים אחרים של מימוש ההטבה, ושיעור תוספת התשלום המשמעותית שתיגבה בגינם (20% ממחיר ההטבה), ובפרט כשהמשיבה בעצמה מפנה את הלקוח לאחר הרכישה לאתר יס פלאנט לצורך הזמנת הכרטיסים. שנית, מפני שהבהרה דומה אינה מופיעה ביחס להטבות אחרות שמציעה המשיבה אשר מחויבות בתוספת תשלום.

24. המבקשת טענה כי תשובת המשיבה לפיה מדובר במוצר שונה ועל כן המחיר הוא שונה, אינה סותרת את טענתה, שכן כך בדיוק היא טוענת. על המשיבה להציג ללקוח את המחיר המלא של המוצר שאותו הוא רוכש – והיא אינה יכולה להסתפק בהצגת המחיר הזול ביותר מבין המחירים האפשריים, תוך הסתרת התוספות על מחיר זה תחת לשוניות נפתחות או בקישורים לאתרים חיצוניים.

25. עוד טענה, כי סעיפי התקנון עליהם מבקשת המשיבה להסתמך הם תנאים מקפחים בחוזה אחיד.

הדיון הראשון

26. ביום 21.3.21 התקיים הדיון הראשון. ביהמ"ש קבע הבקשה לחקירות.

הדיון השני

27. ביום 10.5.21 התקיים דיון מיוחד בבקשה של המשיבה לשנות מועד החקירות. המשיבה חזרה בדיון מהבקשה לדחות חקירת העדה מטעמה.

הדיון השלישי

28. ביום 1.6.21 התקיים הדיון השלישי. נחקרו המבקשת והעדה מטעם המשיבה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

הגשת סיכומים

29. רק ביום 15.9.21 התקבל התמליל של הדיון שהוקלט וביהמ"ש נתן צו להגשת סיכומים. המבקשת הגישה סיכומיה ביום 11.10.21 והמשיבה ביום 3.11.21.

דיון והכרעה

30. על ביהמ"ש להכריע בטענת המבקשת כי המשיבה מציגה באופן מטעה את מחירן הכולל של הטבות.

31. בפועל, הדיון נסב על אופן הצגת הטבה לפיה באמצעות שימוש במועדון של המשיבה ניתן לקבל כרטיס מוזל לסרט.

המבקשת אישרה כי יש להבחין בין כרטיס רגיל ובין כרטיס שאינו רגיל

32. כמובהר בתגובה לתשובה, אין מחלוקת בין הצדדים שרכישת כרטיס לסרט אינה זהה לרכישה מראש של כרטיס לסרט מסוים ביום מסוים ובמקום מסוים באולם, דהיינו, אין מדובר באותו מוצר.

המבקשת טוענת כי על המשיבה היה להציג המחיר המלא

33. המבקשת טענה שעל המשיבה להציג ללקוח את המחיר המלא של המוצר שאותו הוא רוכש – והיא אינה יכולה להסתפק בהצגת המחיר הזול ביותר מבין המחירים האפשריים, תוך הסתרת התוספות על מחיר זה תחת לשוניות נפתחות או בקישורים לאתרים חיצוניים.

34. אולם, המחירים האפשריים הם של מוצרים שונים.

מהראיות עלה שהמבקשת לא הסתפקה בהטבה בלבד

35. על פי הוראת ביהמ"ש, הוגשה במשותף ביום 6.4.12 הודעה אליה צורף רצף המסכים מרגע הכניסה ל"עמוד ההטבה לרכישת זוג כרטיסים לסרט ברשת בתי הקולנוע "יס פלאנט" ועד לאחר התשלום."

36. בעמוד ההטבה נכתב כלהלן :

"קולנוע "יס פלאנט"

כרטיס לסרט 1+1

הטבה 1+1 לכרטיס קולנוע רגיל בקופות הקולנוע, לכל ימות השבוע כולל סופ"ש וחגים



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

מחיר מלא 80 ₪ (על המחיר ישנו קו שחוצה אותו – ע.ה.).
מחיר אחר הנחה 40 ש"ח +20 (לאחר המספר 20 מופיע סימון של נקודות מועדון "גודיז" – ע.ה.).
רוצה לדעת עוד (מופיע הסימן + לצורך הקלקה כדי להיכנס לעמוד המתאים - ע.ה.).
אותיות קטנות וחשובות (מופיע הסימן + לצורך הקלקה כדי להיכנס לעמוד המתאים - ע.ה.).
טלפון, סניפים, אחר, וכל השאר (מופיע הסימן + לצורך הקלקה כדי להיכנס לעמוד המתאים - ע.ה.).
מתאים לי"

37. סלע המחלוקת אם כן, הוא האם די בעיון בתוכן העמוד הראשון על מנת שיהיה ברור למי שיקליק מיד על המילים "מתאים לי" כדי לרכוש הטבה, שהוא רוכש "כרטיס כניסה קולנוע רגיל בקופות הקולנוע, לכל ימות השבוע כולל סופ"ש וחגים" ותו לא.

38. המבקשת טענה כי הניסוח מטעה שכן מי שמקליק מיד "מתאים לי" ולא נכנס למי מהעמודים האחרים מהם ניתן להגיע מהעמוד הראשון "רוצה לדעת עוד" ו"אותיות קטנות וחדשות", קיבל מידע בדבר "המחיר הזול ביותר מבין המחירים האפשריים".

39. המבקשת טענה בסעיף 4 לתצהירה כי "ביום 26.10.19 רציתי לצפות בסרט "היו זמנים בהוליווד". לשם כך נכנסתי לאפליקציה, ושמחתי לגלות כי מוצעת לי הטבת "1+1" ברשת בתי הקולנוע "יס פלאנט". על פי הפרסום באפליקציה המחיר המלא לזוג כרטיסים לסרט הוא 80 ₪, ואילו במסגרת ההטבה, "המחיר לאחר הנחה" עומד על 40 ₪ בתוספת 20 גודיז".

40. המבקשת טענה בסעיף 5 לתצהירה כי "לאחר שרכשתי את ההטבה באמצעות האפליקציה, נכנסתי לאתר בית הקולנוע יס פלנט כדי לממש את ההטבה שרכשתי. להפתעתי, בעת שהגעתי למסך אישור הזמנה, ורק לאחר שהזנתי את פרטי ההזמנה, בחרתי בסרט הרצוי, ובמקומות הישיבה, הופיעה ההודעה הבאה "השלמת העסקה כרוכה בתוספת תשלום של 8 ₪ בכרטיס אשראי. יש להזין את פרטי כרטיס האשראי אשר יחויב בתוספת זו"

41. מכאן שהמבקשת לא הסתפקה ברכישת ההטבה על מנת להגיע לקופת הקולנוע, אלא המשיכה לאתר בית הקולנוע כדי, לטענתה "לממש את ההטבה". אולם, כפי שכתב במפורש, מימוש ההטבה אמור היה להיות בקופת הקולנוע ולא באתר בית הקולנוע.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

42. מרגע שהמבקשת לא הסתפקה ברכישת ההטבה ומימושה בקופת הקולנוע, אלא המשיכה לאתר בית הקולנוע על מנת לבחור מבעוד מועד "מקומות ישיבה" במועד מסוים לסרט מסוים, לא היה מקום ל"הפתעתה", עקב חיובתה בתשלום נוסף כאשר ביקשה לבחור ב"מקומות ישיבה".

המבקשת לא אולצה כטענתה לרכוש התוספת

43. המבקשת ניסתה בסעיף 6 לתצהירה לתרץ את החלטתה לשלם את התוספת בכך "שלא רציתי לוותר בשלב זה על תוכניות לצפות בסרט, וממילא כבר ניצלתי את נקודות ה"גודיז" שלי לצורך רכישת ההטבה, נאלצתי להזין את פרטי כרטיס האשראי שלי וחויבתי בתוספת האמורה, העומדת על 20% ממחיר ההטבה".

44. המבקשת העלתה בסעיף 8 לתצהירה טענה נוספת ולפיה כאשר השלימה "הליך הרכישה באפליקציה" במועד מאוחר יותר לסרט ג'וקר "הופיעה הודעה על אישור העסקה בסך של 40 ₪ וכן הנחיה בנוסח הבא:

"לאחר הרכישה יש להיכנס לאתר יס פלאנט לבחירת סרט ומועד הקרנה. בשלב התשלום יש למלא פרטי כרטיס אשראי לאומי או לבחור באמצעי התשלום קוד לאומי גודיז 1+1 ולהזין את קוד ההטבה בשדה מספר כרטיס. במידה וזוהתה ההטבה, המחיר הסופי לתשלום יתעדכן בעמוד הבא".

45. המבקשת טענה שפעלה "על פי ההנחיה" וכי הפעם "לא הופיעה הודעה מקדימה בדבר תוספת תשלום", וכי תוספת התשלום הופיעה רק לאחר שהזינה את פרטי כרטיס האשראי.

46. לגבי המבקשת יש קושי לטעון שלאחר ששילמה תוספת באירוע המוקדם בזמן, עדיין היה מקום שתטעה לגבי מימוש ההטבה. אולם, ביהמ"ש יבחן הטענה שלקוח אחר, שלא רכש קודם לכן ההטבה, עלול היה לטעות עקב נוסח הדברים.

47. ראשית, הצרכן הסביר לא היה אמור להמשיך לאתר בית הקולנוע, אלא להגיע לבית הקולנוע, ככל שהסתפק בהטבה.

48. שנית, המבקשת מאשרת, שלאחר שהזינה את פרטי כרטיס האשראי הופיעה תוספת התשלום. מכאן שצרכן שטעה לחשוב, כמו המבקשת, שהוא אמור להמשיך לאתר בית הקולנוע ולא להגיע לבית הקולנוע לצורך מימוש ההטבה, לא היה אמור לאשר ביצוע



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

התשלום של התוספת, לאחר שהובא לידיעתו כי קיימת תוספת, לצורך בחירת הסרט, מועד הצפייה בו, ומושבים מסוימים.

49. המבקשת טענה בסעיף 10 לתצהירה כי ב"מצב דברים זה, מובן שכבר השלמתי את הרכישה". אולם, הרכישה שהיא השלימה באתר בית הקולנוע היא של מוצר משודרג ולא של המוצר נשוא ההטבה "1+1 לכרטיס קולנוע רגיל בקופות הקולנוע".

50. מכאן, שלא היה מקום לטענת המבקשת בסעיף 11 לתצהירה כי הופתעה פעם אחר פעם "למצוא עצמי מחויבת בתוספת תשלום מעבר למחיר שמופיע באפליקציית המשיבה כ"מחיר לאחר הנחה".

ביהמ"ש קובע כי ההטבה תוארה באופן סביר והוגן

51. ביהמ"ש קובע שמכיוון שנכתב בצורה מפורשת בעמוד הראשון "הטבה 1+1 לכרטיס קולנוע רגיל בקופות הקולנוע", אמור היה להיות ברור למבקשת, ולכל קונה כרטיס קולנוע סביר, שהוא קונה מוצר בסיסי בלבד שמאפשר לו, כאשר יגיע לקופת הקולנוע, להיכנס לאולם ולצפות בסרט מסוים, על בסיס מקום פנוי. זאת, גם הייתה תשובת המשיבה ביום 11.2.20 לפניית המבקשת.

52. מכאן, שכדי ליהנות מההטבה, על חבר המועדון להגיע לקופת הקולנוע ולייחל לכך שנתורו מקומות פנויים במועד בו הגיע לצפות בסרט מסוים, לרבות מקומות נוחים לצפייה, להבדיל מהשורות הראשונות, או מצדי האולם.

53. הוכח להנחת דעת ביהמ"ש שהמוצר הבסיסי, דהיינו, "כרטיס קולנוע רגיל בקופות הקולנוע" היה קיים בפועל. כלומר, מי שהיה מוכן לקחת את הסיכון, הגיע לקולנוע וגילה לשמחתו שיש מקום פנוי בסרט שהוא מעוניין לצפות בו, היה זכאי להיכנס לאולם, ללא כל תוספת נוספת. המבקשת לא טענה שאין אפשרות לממש המוצר הבסיסי.

54. ככל שרוכש ההטבה אינו מעוניין במוצר הבסיסי "כרטיס קולנוע רגיל בקופות הקולנוע", אלא במוצר אחר, משודרג, דהיינו, כרטיס שיכלול התחייבות של בית הקולנוע כי במועד מסוים יהיה מקום פנוי ואף מסומן, לפי בחירת רוכש הכרטיס, בסרט מסוים, אזי הוא רשאי עוד בטרם הגעה לקולנוע, לצמצם הסיכון של הגעה לשווא לקולנוע, ע"י רכישת המוצר המשודרג באתר בית הקולנוע תמורת תוספת, כפי שבחרה לעשות המבקשת.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

55. כאמור לעיל, מתצהיר המבקשת עולה שהיא ביקשה לצמצם סיכון ולשדרג המוצר הבסיסי למוצר אחר וזו זכותה, אך אין לקרוא לכך "אילוץ" כטענתה בתצהירה, אלא בחירה מודעת.

56. המבקשת טוענת בסעיף 11 לסיכומיה כי היה על המשיבה "להבהיר ללקוח את ההגבלה שחלה לגבי אופנים אחרים של מימוש ההטבה". טענה זו אינה נכונה שכן מימוש ההטבה נעשה בדרך ברורה ע"י רכישתה באתר המשיבה. מי שמעוניין לשדרג ההטבה רשאי לעשות כן, אך בשלב זה, לאחר שמימש ההטבה, לא מדובר באופן שונה של מימוש ההטבה, כנטען, אלא בשדרוגה למוצר אחר.

57. כמעט תמיד אפשר לנסח דברים טוב יותר. אולם, קיים צורך לאזן בין העמדת נוסח פשוט וברור באותיות בגודל סביר בעמוד אחד ובין דחיסת כמות גדולה של מידע באותיות קטנות.

58. על המפרסם להביא בחשבון שלא לכולם יש את הסבלנות לעיין במספר עמודי פתיחה ואף לעבור לעמודי הסברים.

59. לכן, בסופו של יום, הנוסח החיוני שעליו אמור להתבסס חלק גדול מהצרכנים שלא טורחים לעיין במלל רב, נבחן על פי סבירותו והגיונותו.

60. ביהמ"ש קובע כי הנוסח שמופיע בעמוד הראשון הוא סביר והוגן על מנת שצרכן סביר יבין שהוא רוכש את המוצר הבסיסי ולא את המוצר המשודרג.

61. ביהמ"ש דוחה את הטענה שעל המשיבה היה לציין במפורט כבר בעמוד הראשון שמי שמעוניין במוצר המשודרג אמור לשלם תוספת ומכיוון שלא עשתה כן, הטעתה את המבקשת.

המבקשת לא הוטעתה

62. ביהמ"ש קובע כי ככל שהמבקשת סברה, על אף התוכן הברור של תיאור ההטבה בעמוד הראשון, שהיא כביכול רוכשת כרטיס עם מקומות מסומנים במועד מסוים, לסרט מסוים, אזי, לכל היותר, היא טעתה, עקב התבססות על משאלת לב שאינה תואמת הנוסח הכתוב.

63. כאמור לעיל, המבקשת אישרה קיומם של שני מוצרים שונים, אך טענה שלא הוסבר באתר שיש אפשרות ליהנות ממוצר פחות זול. אולם, ביהמ"ש כבר קבע כי ההטבה תוארה באופן



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

סביר והוגן ועל המבקשת היה להבין שההטבה אינה כוללת הזמנת מקום באולם למועד מסוים ולסרט מסוים. לכן, לא היה מקום להפתעתה כביכול, כאשר החליטה לא להסתפק ברכישת ההטבה, אלא בחרה להמשיך ולעבור לאתר בית הקולנוע כדי להזמין מקומות ישיבה למועד מסוים ולסרט מסוים.

64. לא זו אף זו, אם המבקשת לא הבינה כביכול את האמור בדף הכניסה למימוש ההטבה, עקב ניסוח לקוי של המשיבה, וביהמ"ש כבר דחה טענה זו, מצופה היה, כי בטרם תמשיך למימוש ההטבה, תיכנס ללשוניות הנוספות שבהן היה פרוט נוסף כמפורט בסעיף 8 לסיכומי המשיבה, כדי להבין לאשורן תנאי ההטבה.

65. כאן המקום לציין שבעת חקירת המבקשת, התברר כמפורט בהפניה של המשיבה בסעיף 7 לסיכומיה לפרוטוקול הדיון בו נחקרה, כי אישרה שעל פי הכתוב בעמוד הראשון של מימוש ההטבה, עליה לממש ההטבה בקולנוע ולא באתר בית הקולנוע. מכאן שאין לשלול האפשרות שהמבקשת אף לא טענה, כפי שהניח ביהמ"ש לצורך הדיון בטענותיה.

המבקשת ידעה לפני שרכשה השדרוג כי עומדת לשלם עבורו

66. לא זו אף זו, הוכח על פי תצהיר המבקשת עצמה, שהובא לידיעת מי שכביכול המשיכו בטעות לאתר בית הקולנוע על יסוד ההנחה שמגיע להם כביכול על פי ההטבה כרטיס משודרג, ולא כרטיס בסיסי, בטרם נדרשו לשלם תוספת, כי מדובר בתשלום נוסף עבור תוספת. מכאן שגם בשלב זה, אילו הסתפקו בכרטיס הבסיסי, הם לא היו אמורים לשלם עבור השדרוג.

67. לכן, ביהמ"ש דוחה טענת המבקשת בסעיף 3 לסיכומיה, לפיה על הצרכן להיכנס למי מהלשוניות על מנת ל"החשף" למידע "המשנה המחיר". מחיר מוצר הבסיס שהוצג בעמוד הראשון נותר כשהיה והלשונית מפרטת בעניין הכרטיס המשודרג.

68. לכן, ביהמ"ש דוחה גם טענת המבקשת בסעיף 4 לסיכומיה, לפיה לאחר מימוש ההטבה, הלקוח "נדרש" ליצור קשר עם בית העסק. כאמור לעיל, מי שמסתפק בכרטיס הבסיס, לא נדרש לדבר פרט להתייצבות בקופת בית הקולנוע. כמו כן, בניגוד לנטען, הוכח כי הלקוח יודע היטב לפני שהוא רוכש התוספת כי מדובר בתוספת תשלום. הטענה שבשלב זה הלקוח כבר רכש ההטבה אינה מסייעת, שכן ביהמ"ש כבר קבע כי לקוח סביר אמור לדעת כאשר הוא רוכש ההטבה כי הוא רוכש כרטיס בסיסי ותו לא.

הלקוח רכש בעת מימוש ההטבה הכרטיס הבסיסי ולא הכרטיס המשודרג



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

69. המבקשת טוענת בסעיף 8 ובסעיף 10 לסיכומיה טענה נוספת ושונה ולפיה רק לאחר שהלקוח מממש את ההטבה הוא מגלה "שהוא נדרש לשלם תשלום נוסף על מנת לקבל את המוצר שאותו רכש". ביהמ"ש דוחה טענה זאת. הלקוח רכש מוצר בסיסי ואם הוא מעוניין לשדרג אותו, אזי עליו לשלם תוספת עבור מוצר אחר מהמוצר שרכש בעת מימוש ההטבה. ביהמ"ש דוחה את הטענה בסעיף 10 לסיכומיה של המבקשת לפיה "המחיר המלא עבור ההטבה כלל לא מוצג ברור". כאמור לעיל, ביהמ"ש קבע כי תיאור ההטבה היה סביר והוגן וכי סברות ומשאלות לב המבקשת ביחס להיקף ההטבה עומדות בניגוד ברור לתיאור ההטבה.

טענות למצגים מטעים נוספים לגבי הטבות אחרות

70. כאן המקום לציין שפרט לעניין כרטיס הקולנוע, המבקשת העלתה טענות לעניין הטבות נוספות שהציעה המשיבה. אולם, היא לא טענה כי רכשה הטבות אלה ולכן ביהמ"ש לא מוצא להידרש לטענות אלה.

הטענה להפרת הנחיות הרשות להגנת הצרכן והפסיקה

71. המבקשת הפנתה להנחיה של הממונה על הרשות להגנת הצרכן מיום 6.9.15 לפיה אסור לעוסק לפצל המחיר שמפרסם בין רכיבים שונים של המחיר. לדוגמא, יש לפרסם מחיר הצגת ילדים 90 ₪ ולא הצגת ילדים 83 ₪ ודמי טיפול 7 ₪.

72. כאמור לעיל, הונחה דעת ביהמ"ש, ולא נטען אחרת, שאם המבקשת לא הייתה עוברת לאתר בית הקולנוע על מנת לשדרג הכרטיס הבסיסי לכרטיס משודרג, אלא הייתה מסתפקת במימוש ההטבה בלבד, ומתייצבת בקופת הקולנוע, היא הייתה מורשית להיכנס לאולם ולצפות בסרט, על בסיס מקום פנוי, ללא תוספת. מכאן, שהנחיית הרשות אינה נוגעת לאופן בו פרסמה המשיבה ההטבה.

73. הדברים יפים גם לגבי הסתמכות המבקשת בסעיף 12 לסיכומיה על פסק הדין בת"צ (י-ם) 52230-12-18 שלו נ' מש-קאר בעמ (ראו גם בקשתה מיום 23.9.21). באותו עניין, מי ששילם בכרטיס אשראי, להבדיל, מתשלום במזומן, חויב בעמלה. כאמור לעיל, לענייננו, אין מדובר בתשלום עמלה, אלא בגביית תוספת עבור מוצר שונה ומשודרג ביחס למוצר הבסיסי, נשוא ההטבה.

74. המבקשת לא הפנתה לפסיקה הנוגעת לסוגיה שבמחלוקת והיא רכישת מוצר בסיסי שהלקוח רשאי, וחשוב יותר, יכול בפועל, לממשו ללא תשלום נוסף, כאשר עומדת לו האפשרות לשדרג אותו למוצר אחר במחיר אחר.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

הטענה להסתרת מסמך ואי העדת עד נדרש

75. המבקשת טענה בסעיף 6 לסיכומיה כי המשיבה הסתירה מביהמ"ש את ההסכם עם בית הקולנוע. אולם, נטל הבאת הראיות והשכנוע מונח לפתחה ולכן ככל שסברה שיש חשיבות להסכם כדי להוכיח טענותיה, היה עליה להגיש בקשה מקדמית, כפי זכותה הדיונית, לקבל את ההסכם. הדברים אמורים לגבי מחדל המבקשת לזמן עד מטעם מי שכונה בסיכומי המשיבה "הגורם המתפעל", או עד אחר שמכיר את הפרטים. ביהמ"ש קובע כי בנסיבות העניין והמחלוקת, עדת המשיבה העמידה תשתית ראייתית מספקת לצורך הדיפת טענות המבקשת.

הטענה לתניה מקפחת

76. המבקשת טענה מסעיף 13 לסיכומיה כי תניות בתקנון המועדון הינן מקפחות. המשיבה טענה בסעיף 5 לסיכומיה כי המידע הנדרש הועמד כבר בדף הראשון של מימוש ההטבה ולכן לא היה צורך לעיין בתקנון. מכיוון שביהמ"ש קבע כי די היה בנוסח שפורסם בעמוד הראשון, ביהמ"ש לא מצא צורך לדון במעמד הוראות התקנון של המועדון.

ביהמ"ש קובע כי המבקשת לא העמידה עילת תביעה לכאורית

77. אשר על כן, ביהמ"ש דוחה הטענה של המבקשת בסעיף 7 לסיכומיה, כי העמידה עילת תביעה לכאורית לפיה המשיבה הטעתה חברי מועדון גודיז לגבי אופן הצגת ההטבה, או הפרה חובתה לנהל מו"מ בתום לב כנטען בסעיף 9 לסיכומיה ודוחה הבקשה לאישור התובענה כייצוגית.

78. מכיוון שביהמ"ש דחה הבקשה מהסיבות הנזכרות לעיל, ביהמ"ש לא נדרש לטענה מסעיף 19 לסיכומי המבקשת בדבר הנזק שנגרם לקבוצה, או לטענה בסעיף 21 לסיכומיה לפיה תובענה ייצוגית היא הדרך המתאימה לברור התביעה ומסעיף 33 לסיכומיה לפיה תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת, או לטענת המשיבה כי עילת התביעה אינה נמנית על העילות המוזכרות בחוק כעילות שניתן להגיש בגין תובענה ייצוגית, או בדבר קיום קבוצה כנטען מסעיף 23 לסיכומי המבקשת וכן הטענה לתום לב המבקשת בסעיף 34 לסיכומי המבקשת וקיום עילת תביעה אישית כנטען בסעיף 35 לסיכומי המבקשת. אם כי לגבי קיום עילת תביעה אישית, ביהמ"ש כבר קבע כי אינה קיימת לגבי הטבות נוספות שזכרו בבקשה לאישור התובענה כייצוגית.

79. המשיבה הצביעה בסעיף 18 לסיכומיה ובצדק על כך שהמבקשת לא הזכירה בבקשה כי הינה עורכת דין ובוגרת תואר ראשון ושני במשפטים, עובדות הנוגעות לעניין טענתה של



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ

המבקשת לגבי האופן בו נוסח תיאור ההטבה. אולם, למעלה מהדרוש, ביהמ"ש לא בחן הניסוח של תיאור ההטבה במשקפיים של עורך דין או בוגר תארים במשפטים, אלא במשקפיים של לקוח סביר.

דיון בהוצאות

80. לנוכח הסיכון של המשיבה כי תחויב בפיצוי בסך של 2.5 מיליון ₪, כפי שביקשה המבקשת, היה מקום לחייב המבקשת בהוצאות בסכום ניכר שישקפו את היערכותה המשפטית של המשיבה בהתאם. אולם, בסופו של יום המחלוקת הייתה מצומצמת וממוקדת ולא הצריכה תשומות זמן ומאמץ רבות של המשיבה. לכן, ביהמ"ש מחייב המבקשת לשלם למשיבה שכ"ט בא כוחה בסך של 50,000 ₪ בלבד.

סוף דבר

81. ביהמ"ש דוחה הבקשה לאישור התובענה כייצוגית ומחייב המבקשת לשלם למשיבה שכ"ט בא כוחה בסך של 50,000 ₪ צמוד בתוספת ריבית כדין ממועד מתן פסק הדין ועד מועד התשלום בפועל.

82. הודעה בדבר דחיית בקשת האישור תימסר למנהל בתי המשפט, לצורך רישומה בפנקס התובענות הייצוגיות.

ניתן היום, ג' כסלו תשפ"ב, 07 נובמבר 2021, בהעדר הצדדים.

עדי הדר, שופט



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 34756-07-20 זלקינד נ' בנק לאומי לישראל בעמ