



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת מיכל נד"ב

**המבקשת** המועצה הישראלית לצרכנות  
ע"י ב"כ עו"ד פרופ' אלון קלמנט ועו"ד גיל רון

נגד

**המשיבות** 1. אייקון גרופ בע"מ  
2. איי-דיגיטל סטור בע"מ  
ע"י ב"כ עוה"ד הרצוג, פוקס, נאמן ושות' – עורכי דין

### החלטה

1. לפניי בקשה לאישור תובענה כייצוגית בטענה כי המשיבות לא סיפקו חלקי חילוף למכשירים מסוג אייפד ואייפוד, בניגוד לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006. על פי התקנות מחויבות המשיבות לספק חלקי חילוף לתיקון המכשירים הנ"ל, על פי דרישה, עד תום שנה לאחר תום שנת האחריות, קרי – שנתיים ממועד הרכישה (להלן: "**בקשת האישור**").

המשיבות אינן מספקות חלקי חילוף אלא מציעות ללקוח לרכוש מכשיר שלם במחיר מוזל. כך יוצא שלקוח שמעוניין בתיקון רכיב ספציפי נאלץ לרכוש מכשיר שלם חלף החלפת הרכיב בלבד, גם כאשר מדובר ברכיב שעלותו קטנה יחסית לעלות המכשיר המוזל.

בתעודת האחריות של המשיבות לא מגלות המשיבות כי "ערכת חלקי חילוף שלמה" איננה אלא מוצר שלם ולא חלקי חילוף.

11

12

### הצדדים

2. המבקשת, המועצה הישראלית לצרכנות (להלן: "**המועצה**"), היא חברה ממשלתית הפועלת מכוח חוק המועצה הישראלית לצרכנות, התשס"ח-2008. לפי חוק זה, תפקידה של המועצה הוא לסייע לצרכנים במימוש זכויותיהם מול גופים פרטיים וציבוריים.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 המועצה ממלאת את תפקידה, בין היתר, בהגשת תובענות ייצוגיות. בסעיף 4(א)(3) לחוק  
2 תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות") הוכרה המועצה כמי רשאית  
3 להגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית בתחומים בה היא עוסקת.
- 4 .3 המשיבה 1, אייקון גרופ בע"מ (להלן: "אייקון גרופ"), היא היבואנית והמפיצה הרשמית של  
5 מוצרי אפל בישראל (Apple Authorized Distributor) ונותנת שירות מוסמכת של אפל  
6 בישראל (Apple Authorized Service Provider).
- 7 .4 המשיבה 2, איי דיגיטל סטור בע"מ (להלן: "איי דיגיטל"), היא הבעלים והמפעילה של רשת  
8 חנויות איי דיגיטל ברחבי הארץ, אשר עוסקת, בין היתר, בשיווק מוצרים המיוצרים על ידי אפל  
9 (Apple Premium Reseller), והמיובאים לישראל באמצעות חברת האם של איי דיגיטל,  
10 אייקון גרופ.
- 11 .5 איי דיגיטל עומדת מול הלקוח, הרוכש את מוצרי אפל השונים. שירות התיקונים ניתן על ידי  
12 אייקון גרופ באמצעות חנויות איי דיגיטל. בתעודת האחריות של אייקון גרופ, הנמסרת ללקוח  
13 במעמד הרכישה, מופיעות נקודות השירות ליעוץ טכני ומסירה למעבדה. כל הנקודות  
14 ממוקמות בחנויות איי דיגיטל. תעודת האחריות מפנה לאתר של איי דיגיטל לצורך קבלת מידע.
- 15 .6 סעיף 1 בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") קובע כי "עוסק" – מי  
16 שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן". על כן אייקון גרופ שמייבאת את המוצרים  
17 ואיי דיגיטל שמשווקת את המוצרים הן "עוסק". בשל כך חלות עליהן החובות החלות על עוסק  
18 מכוח חוק הגנת הצרכן ותקנות שהותקנו על פיו.
- 19 .7 תקנה 18 בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 (להלן:  
20 "התקנות") קובעת כי "בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרן לעניין תקנות אלה".  
21 מאחר שאייקון גרופ מייבאת את מוצרי חברת אפל, היא נושאת בכל החובות המוטלות על  
22 היצרן לפני התקנות.
- 23 .8 המשיבות פועלות כגוף אחד ועל כן יש להטיל את החובות החלות על פי הדין על אייקון גרופ  
24 כיבואן, גם על איי דיגיטל בנוסף לחבות המשיבות מכוח היותן עוסק ויבואן.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

### תמצית בקשת האישור

- 1
- 2 9. בקשת האישור מתייחסת למכשירי אייפוד ומכשירי אייפד (להלן: "המוצרים") שאייקון גרופ  
3 מייבאת לישראל, ומשווקת אותם לחנויות ברחבי הארץ לרבות חנויות איי דיגיטל חברת בת  
4 שבבעלותה.
- 5 10. תקנה 3(ב) בתקנות קובעת כי: "יצרן של טובין אשר מחירם במועד הרכישה עולה על 300  
6 שקלים חדשים יספק, על פי דרישת הצרכן שרכשם, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין עד תום  
7 שנה לאחר תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין".
- 8 בתקנה 1 בתקנות נקבע כי תקופת האחריות היא שנה מיום מסירת הטובין לצרכן. על כן היצרן  
9 מחויב לספק לרוכשים חלקי חילוף על פי דרישה במשך תקופה של שנתיים ממועד הרכישה.
- 10 11. תקנה 12 בתקנות קובעת כי על היצרן לצרף לטובין תעודת אחריות.
- 11 תקנה 13 בתקנות קובעת כי עסק המוכר טובין חייב למסור לצרכן תעודת אחריות מאת היצרן.  
12 תעודת האחריות נמסרת במעמד הרכישה.
- 13 12. תקנה 19 בתקנות קובעת כי: "זכויות הנתונות לצרכן על פי תקנות אלה או על פי תעודת  
14 האחריות או חוזה השירות, לגבי טובין אשר הבעלות בהם הועברה לצרכן אחר, יהיו נתונות  
15 לנעבר".
- 16 13. איי דיגיטל מפרסמת את מחירי המוצרים לצרכן בחנות מקוונת ברשת האינטרנט. מחירם של  
17 מכשירי האיפד ומכשירי האיפוד עולה על 300 ש"ח, למעט מכשירי אייפוד מדגם "שאפל" –  
18 shuffle. על כן בקשת האישור מתייחסת לכל דגמי מכשירי האיפוד ומכשירי האיפד למעט  
19 דגם זה.
- 20 14. הגדרת טובין עליהם חלות התקנות קבועה בתקנה 1 בתקנות. ההגדרה כוללת מוצרי חשמל  
21 ואלקטרוניקה שמחירם לצרכן גבוה מ-150 ש"ח, שעל כן יש תחולה לתקנות על המוצרים.
- 22 15. על פי התקנות אייקון גרופ מחויבת לספק חלקי חילוף לתיקון מכשירי אייפוד ומכשירי אייפד  
23 על פי דרישה, עד תום שנה לאחר תום שנת האחריות – דהיינו משך שנתיים ממועד הרכישה.
- 24 בתעודת האחריות הנמסרת ללקוח מותנית האחריות בכך שלא יעשה טיפול, שינוי או תיקון  
25 במוצר על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו מורשה מטעם אייקון גרופ (סעיף 4ג) לתעודת  
26 האחריות, נספח 3 לבקשת האישור). לפיכך, ללקוח אין ברירה אלא להיזקק לשירותי המשיבות  
27 במקרה של תקלה, ליקוי, פגם, קלקול או שבר במכשיר.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

16. המשיבות מפרות את התקנות. כך במקרה שלקוח פונה בבקשה לרכוש חלק חילוף לרכיב שבור או מקולקל במוצרים, אייקון גרופ מציעה לו לרכוש "ערכת חלקי חילוף", בתמורה לסכום של 75% מעלות ציוד דומה:

**"אספקת חלקי חילוף לציוד מסוג iPod או iPad שמחירו עולה על 300 ₪ תבוצע ע"י החברה לפי דרישה, עד 12 חודשים מיום תום שנת האחריות הראשונה, באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה עד 75% מעלות ציוד דומה באותה עת." (סעיף 6 בתעודת האחריות)**

17. בפועל, "ערכת חלקי החילוף" איננה ערכה אלא מכשיר שלם. בעוד שמוצג ללקוח כאילו הוא יכול לרכוש חלקי חילוף במחיר של 75% מעלותם – בפועל הוא נדרש לשלם 75% ממחיר של מוצר חדש באותה העת. הלקוח נדרש לשלם מחיר זה, ללא קשר לעלות הרכיב שנפגם. המשיבות אינן מקיימות את חובתן לספק ללקוח חלקי חילוף ותעודת האחריות מטעה את הלקוחות.

18. סעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן אוסר על עוסק להטעות את הצרכן ביחס לקיומם של חלפים, אביזרים או חומרים מיוחדים המתאימים לתיקון הנכס. התנהלות איי דיגיטל, שאינה מגלה לצרכן במעמד הרכישה כי לא ניתן לרכוש חלקי חילוף, מהווה הפרה של הוראת חוק זו. גם תעודת האחריות של אייקון גרופ אינה מספקת מידע בדבר העדר אפשרות לרכוש חלקי חילוף ובכך מטעה את הצרכן במעמד הרכישה ולאחר מכן.

19. צרכן סביר מצפה כי הוא יוכל להשתמש במוצר לפרק זמן מינימאלי, בלי שיזדקק להוציא סכום נוסף הקרוב לעלות המוצר המקורי, אם וכאשר הוא יאלץ להחליף חלקים. בעת הרכישה המשיבות מנצלות את חוסר הידיעה של הצרכן בדבר אי אספקת חלקי חילוף והעדר אפשרות לתקן את המוצר.

20. בתעודת האחריות המשיבות יוצרות מצג, לפיו ניתן לרכוש חלפים על בסיס "ערכת חלפים", וכן כי החלפים נמכרים לצרכן בהנחה של 25% לפחות. אין הדבר כך. בפועל המשיבות לא מאפשרות לצרכן לרכוש חלפים.

21. החוק מעניק לצרכנים, חברי הקבוצה, זכות לבטל את העסקה בגלל הטעיה. זכות זו מעוגנת, בין היתר, בסעיף 32 לחוק הגנת הצרכן. כמו כן בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986 (להלן: "תקנות עילות לביטול מכר") קמה זכות מיוחדת לביטול המכר אם לא ניתן גילוי בכתב על קיומו של מלאי חלקי חילוף בארץ, המקומות למכירת חלקי החילוף והמועד האחרון שבו ניתן יהיה לרכשם.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

22. בתעודת האחריות, שבאתר אייקון גרופ, נאמר כי "בהתאם להנחיות Apple העולמית, מכשירי iPod תקולים יקבלו מענה של תיקון תוכנה בלבד, במקרה של קלקול חומרתי, לא ייפתחו מכשירים ולא יוחלפו חלפים פנימיים אלא המכשיר כולו (במקרה של אחריות – ללא תשלום, במקרה שאין אחריות – שדרוג)" (סעיף 19 בתעודת האחריות). הוראה זו, המפורסמת בתעודת האחריות שבאתר אייקון גרופ בלבד, מספרת את האמת באופן חלקי בלבד. הלקוח לא יכול לרכוש חלקי חילוף (למרות שהוא זכאי לכך לפי תקנות אחריות ושירות), והוא נדרש להחליף את המכשיר השבור במחיר לא פרופורציונאלי לעלות האמיתית של התיקון.
23. סעיף 6 בתעודת האחריות קובע כי אייקון גרופ תספק חלקי חילוף למכשיר מסוג אייפד או אייפוד שמחירו עולה על 300 ₪ באמצעות "ערכת חלקי חילוף" שעלותה עד 75% מעלות ציוד דומה באותה עת. המשיבות מפרשות את המונח "ערכת חלקי חילוף" כמכשיר שלם, אולם פרשנות זו איננה מתקבלת על הדעת. מעבר לכך, כלל הפרשנות נגד המנסח מחייב לשלול פרשנות זו.
24. התנהגות המשיבות לוקות בפגמים נוספים.
25. תקנה 8 בתקנות קובעת, בהתייחס לתקופת האחריות, כי "... רשאי יצרן לדרוש תמורה בעד תיקון שביצע בטובין לפי דרישת הצרכן, או בעד הובלתם או החלפתם, לפי העניין, אם הוכיח, לפני ביצוע התיקון, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות שלהלן: ... (3) תיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן, בנסיבות שאינן נובעות מהפרת חיובי היצרן לפי תקנות אלה". המשיבות בסעיף 4 בתעודת האחריות מסירות את האחריות בנסיבות ס"ק 3, בניגוד לתקנות.
- אייקון גרופ אינה מספקת שירותי תיקון. משום שהמשיבות מפרות את החובות המוטלות עליהן בתקנות נאלצים הלקוחות לפנות לגורמים אחרים כדי לקבל שירותי תיקון ממי שלא הוסמך לכך. על כן, לפי התקנה האמורה, גם בהתייחס לקלקול שנגרם כתוצאה מתיקון על ידי אחרים, האחריות וחובת השירות ממשיכות לחול.
26. אייקון גרופ מחויבת לתקן ולהחליף חלקים במוצרים, מכוח התקנות, על כן חלות עליה ההוראות שבתקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידי נותן שירות), תשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות גילוי פרט מהותי"). תקנה 1(ג) בתקנות גילוי פרט מהותי קובעת כי "החלק המוחלף יושאר על ידי העוסק ברשות הצרכן".
- לקוח שבחר לרכוש מכשיר שלם (המכונה בתעודת האחריות, כאמור, "ערכת חלקי חילוף שלמה") נדרש למסור לאייקון גרופ את המכשיר הפגום. סעיף 10 בתעודת האחריות קובע כי אם מוחלף פריט או חלק פגום, יישאר הפריט הפגום בבעלות אייקון גרופ. כן נקבע כי הלקוח



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 רשאי לרכוש את הפריט הפגום בחזרה מאייקון גרופ במחיר מחירון. התנהלות זו מפרה את  
2 החובה הקבועה בתקנה 1(ג) לתקנות גילוי פרט מהותי, המורה להותיר את הרכיב הפגום בידי  
3 הצרכן ללא תשלום.
- 4 27. אייקון גרופ מפרה את חובותיה גם בהתייחס למידע שנמסר לצרכן. תקנות 1(א) ו-1(ב) בתקנות  
5 גילוי פרט מהותי מטילות על עוסק המחליף חלק במכשיר חובה להודיע לצרכן בכתב אם החלק  
6 מקורי, חליפי, משומש או משופץ, וכן מה מחירם של חלקים לפי הסוגים האמורים.
- 7 המכשיר שנרכש מאייקון גרופ מכונה "ערכת חלקי חילוף שלמה". לא נמסר לצרכן בכתב אם  
8 מדובר במוצר מקורי, חליפי, משומש או משופץ. כמו כן, לא נמסר לצרכן מה מחירם של מוצרים  
9 לפי הסוגים האמורים. על כן אייקון גרופ מפרה את חובות הגילוי המוטלות עליה מכוח תקנות  
10 1(א) ו-1(ב) בתקנות גילוי פרט מהותי.
- 11 28. אל המועצה הגיעו תלונות בדבר התנהלות המשיבות.
- 12 ביום 24.3.2013 המועצה פנתה במכתב אל אייקון גרופ, הציגה את הפגמים שנפלו בתעודת  
13 האחריות, ודרשה ממנה לתקן את הפגמים ולעמוד בדרישות חוק הגנת הצרכן והתקנות  
14 שמכוחו.
- 15 אייקון גרופ השיבה לפניית המועצה ביום 24.4.2013 ולא הכחישה את הטענות שהופנו נגדה  
16 (נספח 6 לבקשת האישור). לטענתה, ההסדר הקבוע בתעודת האחריות עולה בקנה אחד עם  
17 הוראות הדין ומשקף את מדיניות האחריות הבינלאומית של חברת אפל. אייקון גרופ הוסיפה  
18 וטענה כי נוסח ההסדר שבתעודת האחריות סוכס עם עו"ד יצחק קמחי, הממונה על הגנת  
19 הצרכן בשנת 2010 הוא כיום חבר דירקטוריון במועצה.
- 20 29. בניסיון של המועצה לברר האם ניתן אישור של הממונה על הגנת הצרכן, לא אותר מידע  
21 כלשהוא. מכל מקום, הממונה על הגנת הצרכן איננו מוסמך להתיר הפרה של הדין.
- 22 30. ביום 11.8.2013 פנתה המועצה פעם נוספת אל אייקון גרופ וביקשה לקבל את אישור הממונה  
23 על הגנת הצרכן לנוסח תעודת האחריות.
- 24 אייקון גרופ השיבה למכתב זה ביום 11.9.2013 והתעלמה מבקשת המועצה.
- 25 31. בסמוך לפני הגשת בקשת האישור, המועצה בחנה את העניין באמצעות חוקר פרטי, מר נחמן  
26 הירש (להלן: "הירש"). הירש פנה אל המשיבות בבקשה לתקן מכשיר אייפד שנפגם (של אחד  
27 מבאי-כוח המועצה). נמסר להירש כי למכשיר זה לא תינתן אחריות, הואיל והוא לא יובא על  
28 ידי אייקון גרופ. עם זאת, הירש ביקש לברר (טלפונית ואף בחנות איי דיגיטל עצמה) כיצד





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 14-01-50932 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 נוהגות המשיבות בקשר למכשירים שנרכשו אצלן. עיקרי הדברים שנמסרו לו הם כדלקמן: אין  
2 ברשות איי דיגיטל חלקי חילוף; כל שאיי דיגיטל יכולה לעשות הוא להפנות את בעלי המכשיר  
3 למעבדה חיצונית פרטית; איי דיגיטל איננה מתקנת מכשירים; איי דיגיטל איננה מספקת חלקי  
4 חילוף; מכשירים שנרכשים בחנויות איי דיגיטל – אם המכשיר נפגם בשנה הראשונה שלאחר  
5 הרכישה הוא לא יתוקן אלא יוחלף בחדש, אם המכשיר נפגם בשנה שלאחר שנת האחריות הוא  
6 לא יתוקן אלא רק ניתנת אפשרות לרכוש מכשיר אחר, במחיר של 1,900 ₪.

7 32. בגין התנהלות המשיבות הוגשה תביעה בבית משפט השלום בהרצליה (ת"ק 13-06-24836 שטרן  
8 נ' אייקון גרופ בע"מ) ביום 12.6.2013. התובע שם, מר דני שטרן, פנה אל אייקון גרופ וביקש  
9 לתקן מכשיר אייפד שרכש מאיי דיגיטל, במסגרת תקופת האחריות. אייקון גרופ סירבה לתקן  
10 את המכשיר בטענה שהמוצר נפגע עקב שימוש רשלני, ובמקרה כזה לא חלה עליה האחריות  
11 אלא החובה לספק חלקי חילוף בלבד. על כן, אייקון גרופ הציעה למר שטרן ערכת חלקי חילוף,  
12 כלומר מכשיר שלם, תמורת סכום השווה ל-75% ממחיר המכשיר.

13 בדיון שהתקיים אישרה נציגת המשיבות כי: "אנחנו מחליפים מוצר במוצר, אנחנו מעולם לא  
14 מחליפים חלפים. אם אנחנו מחליפים את [ככל הנראה צריך להיות "אז"] מחליפים מכשיר  
15 במכשיר, והוא בא כקיד [צריך להיות "קייט" – ערכה] (עמ' 2 לפרוטוקול שם). בהמשך הגיעו  
16 הצדדים בעניין שטרן לפשרה.

17 הדברים שנאמרו על ידי אייקון גרופ בעניין שטרן מקימים כנגדה השתק מלטעון כי היא מספקת  
18 חלקי חילוף שלא בדרך מכירת מכשיר חדש במחיר מופחת המכונה על ידה "ערכת חלקי  
19 חילוף", "קייט חלפים" או שם דומה. דברים אלה של נציגי אייקון גרופ מעלים כי המשיבות  
20 מפרות את חוק הגנת הצרכן ואת התקנות וכן מטעות את הלקוחות.

21 33. חברי הקבוצה הוגדרו בבקשת האישור: כל מי שמחזיק מכשיר מסוג אייפד (iPad) או אייפוד  
22 (iPod) שיובא על ידי אייקון גרופ ואשר נרכש (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל,  
23 בתקופה שמתחילה שנתיים לפני הגשת בקשת האישור ומסתיימת במועד קבלת פסק דין  
24 בתובענה הייצוגית; וכן כל אדם המחזיק מכשיר מסוג אייפד או אייפוד אשר יובא על ידי אייקון  
25 גרופ ואשר נרכש (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל בתקופה שמתחילה שבע שנים  
26 לפני מועד הגשת בקשת האישור ועד מתן פסק דין בתובענה הייצוגית, והמכשיר שבידו לקה,  
27 נפגם או התקלקל באופן שהיה צריך לתקנו או להחליף חלק מחלקיו תוך שנתיים ממועד  
28 הרכישה.

29 34. עילות התביעה שנטענו בבקשת האישור: הפרת החובה לתת אחריות ושירות, כקבוע בסעיף  
30 18א' בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה),  
31 תשס"ו-2006; הטעיה לפי סעיף 2 ובפרט לפי סעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן, המקנה בין





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 היתר זכות ביטול בהתאם לסעיף 32 בחוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול  
2 מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986; הפרת הסכם לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973  
3 וחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970; הפרת החובה לתת שירותי תיקון  
4 ואחריות ללא תמורה לפי תקנות אחריות ושירות, במקרים בהם בוצע במכשיר תיקון שלא על  
5 ידי טכנאי מוסמך; הפרה של החובה למסור את החלפים המוחלפים לידי הצרכן והפרה של  
6 החובה למסור מידע אודות החלקים שהוחלפו, בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי  
7 לגבי נכס בידי נותן שירות), תשנ"ג-1993.

8 35. הסעדים המבוקשים בבקשת האישור:

9 עבור כל חברי הקבוצה: צו הצהרתי, בדבר זכותם לבטל את רכישת המכשירים; צו המורה  
10 לאייקון גרופ לספק לחברי הקבוצה חלקי חילוף לפי דרישה, בתקופה של עד שנתיים ממועד  
11 הרכישה בתשלום (במקום להציע להם רק לרכוש מכשיר שלם); צו המורה לאיי דיגיטל להביא  
12 לידיעת הלקוחות את דבר קיומם של חלקי חילוף בישראל, והמקומות בהם ניתן לרכוש; צו  
13 המורה לאייקון גרופ להשיב את הרכיב המוחלף לידי הלקוח לאחר תיקון המכשיר; צו המורה  
14 לאייקון גרופ לספק אחריות עד לתום תקופת האחריות גם למכשירים שתוקנו על ידי מי שלא  
15 הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ או איי דיגיטל; צו המורה לאייקון גרופ ואיי דיגיטל לספק  
16 לחברי הקבוצה תעודת אחריות התואמת את הוראות הדין לעניין אספקת חילוף.

17 עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה  
18 והם רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") – פיצוי כספי בגין העלות הכספית העודפת  
19 שנגרמה להם, בתוספת ריבית והצמדה כדין, וכן השבה של המוצר הפגום; ואם השבת המוצר  
20 הפגום אינה אפשרית או אינה סבירה – תשלום שוויו של המוצר הפגום.

21 עבור חברי הקבוצה שמכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה והם  
22 לא רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") ולא תיקנו את המכשיר אצל אחרים – פיצוי כספי  
בגין אבדן האפשרות ליהנות מהמכשיר.

24 עבור חברי הקבוצה שהמכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה  
25 והם תיקנו את המכשיר אצל מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ או איי דיגיטל – כל מק  
או חיסרון כיס שנגרם להם עקב כך, לרבות נזק שנגרם למכשיר עקב שימוש בחלקי חילוף לא  
27 מתאימים, וכן פיצוי כספי בגין אבדן האחריות.

28

29







## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 36. השאלות המשותפות לכלל חברי הקבוצה:

2 האם רשאיות אייקון גרופ ואיי דיגיטל לספק מוצר חלופי שלם במקום חלפים (זולים יותר);  
3 האם רשאיות אייקון גרופ ואיי דיגיטל שמכרו ללקוח מכשיר חדש במקום זה שנפגם לא להשיב  
4 ללקוח את המוצר הפגום; האם תעודת האחריות מטעה את הלקוחות; האם עומדת ללקוחות  
5 עילת תביעה בגין הפרת ההסכם; האם חברי הקבוצה מחזיקים בעילות תביעה בגין הפרה של  
6 חוק הגנת הצרכן והתקנות שהוצאו מכוחו; האם ללקוחות עומדת הזכות לבטל את המכר בשל  
7 הטעיה ביחס לקיומו של מלאי חלקי חילוף.

8

9

### תמצית תגובת המשיבות

10 37. אין עילה כנגד איי דיגיטל ויש לדחות התובענה נגדה על הסף - עילות התביעה נוגעות לנושא  
11 מתן שירות ואחריות בקשר עם המוצרים (אספקת חלקי חילוף, גילוי מידע בנוגע לחלקי  
12 החילוף, נוסח תעודת האחריות והיקף האחריות, ועוד). נותנת השירות לגבי המוצרים היא  
13 אייקון גרופ, שהוסמכה על ידי אפל כ-AASP. איי דיגיטל אינה מוסמכת כ-AASP ואינה נותנת  
14 שירות מורשית בקשר עם המוצרים. מטעם זה, תעודת האחריות מוצאת על ידי אייקון גרופ  
15 ולא על ידי איי דיגיטל.

16 עילות התביעה מבוססות על חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו. התקנות קובעות כי  
17 בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרך לעניין התקנות. המבקשת טוענת לאחריותה  
18 של אייקון גרופ עקב היותה היבואנית של מוצרי אפל.

19 עיסוקה של איי דיגיטל הוא בשיווק מוצרים המיובאים על ידי אפל והיא אינה היצרנית של  
20 המוצרים ואינה היבואנית שלהם.

21 אין לקבל את טענת המבקשת, כי המשיבות פועלות כגוף אחד ושעל כן יש להטיל על איי דיגיטל  
22 את החובות החלות מכוח הדין על אייקון גרופ. הדין קבע במפורש כלפי מי עומדות החובות  
23 מכוח תקנות אחריות ושירות ואין אינן חלות על איי דיגיטל.

24 38. מדיניותה העולמית של אפל – בכל הנוגע למתן שירות לתקלות במוצרים – קובעת כי במקרה  
25 של תקלת חומרה שעשויה לחייב פתיחה של המכשיר או החלפת חלקים בו, יש לספק ללקוח  
26 קיט ערכת חלקי חילוף שלמה (להלן: "קיט"), המסופק בדיוק למטרה זו על ידי אפל לחברות  
27 ולגופים המפיצים ומשווקים את מוצריה במדינות השונות.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 בישראל, הקיט הוא מוצר חדש לחלוטין, קרי לא מוצר משומש (used) או מחודש או מוחדש  
2 (refurbished).

3 הקיט נועד למטרה האמורה ולא למכירה בחנויות, ומסופק על ידי אפל למטרה זו בלבד. הוא  
4 ארוז באריזה אחרת מאשר האריזה הרגילה של מוצרי אפל. מלבד השוני באריזה מדובר במוצר  
5 זהה לחלוטין למוצרים החדשים שמייבאת אייקון גרופ ושנמכרים ומשווקים על ידי איי  
6 דיגיטל.

7 במקרים שאינם מכוסים באחריות, ניתנת ללקוח האפשרות לרכוש את הקיט במחיר מופחת  
8 יחסית למחירו של מוצר חדש. במקרים המכוסים באחריות מקבל הלקוח מוצר חדש לחלוטין  
9 ללא כל עלות נוספת מצידו.

10 39. מדיניות זו של אפל מטרתה להיטיב עם הצרכן. היא מאפשרת לצרכנים לרכוש מוצר חדש  
11 במחיר נמוך יותר בהשוואה למחירו המקורי של המוצר, כפי שמתקיים בעת רכישת הקיט.  
12 ההטבה נוקפת לזכותו של הצרכן במשך שנתיים ממועד הרכישה של המוצר, כך שגם אם חלף  
13 זמן מהמועד בו רכש הצרכן את המוצרים ועשה בהם שימוש, באמצעות רכישת קיט חדש יכול  
14 הצרכן לשוב וליהנות ממכשיר חדש ולעיתים אף משודרג, במחיר מועדף. פרקטיקה פרו-צרכנית  
15 זו נועדה להיטיב עם הצרכנים שעה שבשל אופיים של המכשירים המורכבים כמקשה אחת קשה  
16 מאוד (אם לא בלתי אפשרי) לתקן בהם תקלות חומרה ללא סיכון (משמעותי) שבמהלך התיקון  
17 ייגרם נזק לרכיבים של המכשיר, לתפקודו ולביצועיו.

18 הרכיבים השונים במכשיר האיפד אינם מחוברים על ידי ברגים, אלא באמצעות דבק מיוחד  
19 אשר השימוש בו הוא חד פעמי. על אף שלאפל הידע והכלים הנחוצים לשם הרכבת המכשיר,  
20 הגיעה למסקנה כי אין זה אפשרי לבצע תיקון במכשיר או להחליף את רכיביו מבלי שיהיה בכך  
21 כדי לגרום נזק לתפקודו של המכשיר, וזאת בין היתר לאור הצורך לשבור את ההדבקה (החד  
22 פעמית) המחברת כאמור בחזקה את הרכיבים זה לזה, בעת פתיחת המכשיר והחלפת רכיבים  
23 בו.

24 בדומה לכך, גם מכשירי האיפוד לסוגיהם לא תוכננו ואינם מתאימים לפתיחה ולהחלפת  
25 חלקים בהם במעבדות שירות (מבלי שעלול להיגרם נזק למכשיר), ובחלקם, לרבות במכשיר  
26 האיפוד טאצ' (iPod Touch) הנפוץ, נעשה שימוש בדבק מיוחד באופן דומה לזה הנעשה  
27 במכשיר האיפוד. כך שהנימוקים לאי תיקון של מכשירים (ואי אספקת חלקי חילוף למכשירים)  
28 חלים גם לגבי איפודים.

29 40. לאור האמור, אפל אימצה מדיניות לפיה במקרה של תקלות חומרה, העשויות לחייב ביצוע  
30 תיקונים פנימיים או החלפת רכיבים פנימיים, יש לספק ללקוח ללא עלות (במקרה של תקלה





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 המכוסה באחריות), או להציע ללקוח במחיר מופחת (במקרה של תקלה שאינה מכוסה  
2 באחריות) את קיט ערכת חלקי החילוף השלמה, כאשר הלכה למעשה משמעות הדבר היא  
3 קבלת או רכישת מוצר חדש לחלוטין.
- 4 .41. קיט ערכת חלקי החילוף השלמה מבית אפל הינו חלק החילוף היחיד המקורי והרלוונטי  
5 הקיים. קרי מוצר חדש המסופק ללקוח. חלק זה מסופק על ידי אייקון גרופ.
- 6 מדיניות זו של אפל אינה ייחודית לישראל והיא חלה בכל העולם. מדיניות זו נובעת מתוך דאגה  
7 לציבור הלקוחות של אפל, מתוך רצון לשמור על איכות המוצרים ועל מנת לספק לצרכנים  
8 מכשירים תקינים לחלוטין.
- 9 .42. נוכח מדיניות אפל, כי רק ערכת חלקי החילוף השלמה מאפשרת פתרון מלא וודאי למכלול  
10 התקלות במכשירים, תוך מניעת פגיעה נוספת במכשירים תקולים – עולה כי השימוש בערכת  
11 חלקי החילוף עונה על דרישת תקנה 3(ב) לתקנות אחריות ושירות.
- 12 .43. מדיניותה של אייקון גרופ קיבלה את ברכתו ואישורו של הרגולטור הרלוונטי, הרשות להגנת  
13 הצרכן וסחר הוגן (להלן: "הרשות להגנת הצרכן") באמצעות העומד בראשה, הממונה על הגנת  
14 הצרכן והסחר ההוגן (להלן: "הממונה על הגנת הצרכן"). הממונה על הגנת הצרכן בעל הסמכות  
15 לפקח על ביצוע הוראות חוק הגנת הצרכן, לטפל בתלונות צרכניות ולטפל בכל עניין אחר הקשור  
16 להגנת הצרכן אשר לא הוטל בדין על רשות אחרת, והוא הרגולטור הרלוונטי בכל הנוגע  
17 להוראות החוק והתקנות שהותקנו מכוחו.
- 18 קבלת אישור מטעם הרשות להגנת הצרכן והעומד בראשה היא פרקטיקה נפוצה ומקובלת  
19 בקרב עוסקים שונים אשר מבקשים לקבל אסמכתא או אישור לכך שפעילות עומדת בדרישות  
20 חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מתוכו.
- 21 .44. כבר בשנת 2010 התנהלו מגעים בין נציגים מטעם אייקון גרופ לבין נציגי הרשות להגנת הצרכן  
22 ולסחר הוגן בעניין מדיניות האחריות והשירות של אייקון גרופ. בין היתר נערכו שיחות בעניין  
23 השימוש בערכת חלקי החילוף השלמה כפתרון במקרה של מוצרים תקולים, וכן בנוגע לנוסח  
24 תעודת האחריות הנלווית למוצרים. באותן שיחות, פרשו נציגי אייקון גרופ בפני הרשות להגנת  
25 הצרכן והממונה על הגנת הצרכן את כל הנתונים הרלוונטיים, לרבות את תוכנה ותנאיה של  
26 מדיניות אפל העולמית, את נוסח תעודת האחריות שמשפיקת אייקון גרופ ואת מדיניותה של  
27 אייקון גרופ בכל הנוגע לאחריות ושירות לאחר המכירה, לרבות נושא קיט ערכת חלקי החילוף  
28 השלמה שתואר לעיל.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 במסגרת אותן שיחות, ביום 8.4.2020 התקיימה פגישה בין מנכ"ל אייקון גרופ דאז, מר ערן  
2 תור, לבין הממונה על הגנת הצרכן דאז, עו"ד יצחק קמחי.
- 3 במהלך אותה פגישה, ובעקבות השיחות והמגעים שהתקיימו, אישר הממונה על הגנת הצרכן  
4 את הפרקטיקה הנוהגת של אייקון גרופ – שימוש בערכת חלקי החילוף השלמה, בהתאם לתנאי  
5 המדיניות העולמית של אפל – כמענה אשר הולם את דרישות החוק בכל הנוגע למתן אחריות  
6 ושירות לאחר המכירה (לרבות בכל הנוגע לאספקת חלקי חילוף).
- 7 45. דרישתו היחידה של הממונה על הגנת הצרכן הייתה כי ייערך תיקון בנוסח תעודת האחריות  
8 של אייקון גרופ, כך שהנוסח החדש יכלול הסבר ללקוח לגבי העובדה שאספקת חלקי חילוף  
9 למכשירים תעשה בדרך של רכישת קיט ערכת חלקי חילוף שלמה בעלות מופחתת, בתקופה של  
10 חודשים מיום רכישת המוצר.
- 11 ואכן, בהתאם להנחיית הממונה על הגנת הצרכן הוסיפה אייקון גרופ לתעודת האחריות  
12 למכשירים את הפסקה הבאה:
- 13 **"6. אספקת חלקי חילוף לציוד מסוג iPod או iPad שמחירו עולה על 300 ₪**  
14 **תבוצע ע"י החברה לפי דרישה, עד 12 חודשים מיום תום שנת האחריות**  
15 **הראשונה, באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה עד 75% מעלות ציוד**  
16 **דומה באותה עת."**
- 17 46. ב"כ אייקון גרופ, עו"ד גל שוורץ, שלח לממונה על הגנת הצרכן הודעת דוא"ל בצירוף עותק של  
18 תעודת האחריות בנוסחה החדש, בהתאם להנחייתו. הממונה התבקש ליתן את הערותיו לנוסח  
19 החדש. זה האחרון לא הוסיף הערות כלשהן לנוסח המוסכם, ובכך גילה דעתו כי אין לו הערות  
20 נוספות וכי אישורו למדיניותה של אייקון גרופ עומד בעינו.
- 21 על כן לא ניתן להטיל על אייקון גרופ כל חבות, בגין העילות הנטענות בבקשת האישור.
- 22 47. המבקשת הייתה מודעת לטענות אייקון גרופ, כי עו"ד קמחי (בתפקידו כממונה על הגנת הצרכן)  
23 אישר את מדיניותה של אייקון גרופ. עו"ד קמחי כיהן בעת הגשת בקשת האישור כדירקטור  
24 במבקשת. המבקשת לא טרחה להביא תצהיר של עו"ד קמחי.
- 25 48. מדיניותה העולמית של אפל קובעת את הכללים הבאים בנוגע למתן שירות עבור המוצרים:
- 26 למעט קיט ערכת חלקי החילוף, אפל אינה מוכרת או מספקת חלקי חילוף עבור המוצרים מושא  
27 התובענה (היוצאים מן הכלל היחידים הם: כבל ה-USB, ספק הכוח ואוזניות – חלקים  
28 חיצוניים ונפרדים).





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 למעט הקיט, אפל אינה מאפשרת למשיבות למכור חלקי חילוף עבור המוצרים.
- 2 אפל לא מספקת שירותי תיקון עבור המוצרים.
- 3 אפל אינה מאפשרת למשיבות לספק שירותי תיקון עבור המוצרים מושא התובענה (למעט  
4 עדכוני תוכנה, אתחול תוכנה וכיוצ"ב שירותים שאינם מצריכים את פתיחת המכשיר או  
5 החלפת חלקים בו).
- 6 במקרה של תקלת חומרה יש לספק ללקוח קיט ערכת חלקי חילוף שלמה – חלק החילוף היחידי  
7 והמקורי מבית אפל.
- 8 49. הרציונאליים מאחורי מדיניות זו הם מבנה המוצרים המורכבים כמקשה אחת והבטחת איכות  
9 המוצר.
- 10 50. קבלת עמדת המבקשת תוביל לפגיעה בצרכן הישראלי, הדבר עלול לגרום להוצאתם של  
11 המוצרים מבית אפל מן השוק הישראלי, תוצאה שתפגע בצרכן הישראלי. קבלת עמדת  
12 המבקשת משמעה אכיפת מדיניות הפוגעת בצרכן שהרי מדיניותה של אפל נועדה לשמור על  
13 איכות גבוהה של המכשירים וביצועיהם להנאת הצרכן.
- 14 51. בהתאם למדיניותה של אפל ולרציונאליים שבבסיסה, למעט ערכת קיט חלקי החילוף השלמה  
15 (וכן כבל USB, ספק הכוח ואוזניות שהינם חלקים חיצוניים נפרדים) לא ניתן להשיג, בשום  
16 מדינה בעולם, חלקי חילוף מקוריים למוצרים.
- 17 גם אם אייקון גרופ הייתה מחליטה לנסות לספק חלקי חילוף, כל שהייתה יכולה לעשות הוא  
18 לרכוש מצדדים שלישיים חלקי חילוף לא מקוריים להציעם לצרכנים. לאור מדיניותה של אפל,  
19 אייקון גרופ אינה רשאית לעשות כן.
- 20 לפיכך, כל המעוניין לרכוש חלקים כאלה צריך לסור למעבדה הקרובה למקום מגוריו, לרכוש  
21 את החלק המבוקש ולבצע את התיקון (תוך לקיחת סיכון כי התיקון יפגע במכשיר ובביצועיו).  
22 בכך מוגשמת לחלוטין מטרת החוק.
- 23 52. לא נגרם נזק לצרכנים, שכן עמדה להם האפשרות לרכוש חלקי חילוף במעבדה חיצונית או  
24 למסור את המכשיר לתיקון במעבדה כזו. חוק הגנת הצרכן והתקנות מכוחו אינם מחייבים  
25 אספקת חלקי חילוף מקוריים במקרה של תקלה שאינה מכוסה באחריות.
- 26 53. בהתאם ללשון סעיף 6 בתעודת האחריות "ערכת חלקי חילוף שלמה" היא אכן ערכה שלמה של  
27 חלקי חילוף, קרי ערכה שלמה המכילה את כל חלקי המוצר – במילים אחרות, מוצר שלם.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 14-01-50932 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 בישראל, ערכת חלקי החילוף היא מוצר חדש לחלוטין אשר נמסר לאייקון גרופ ואיי דיגיטל על  
2 ידי אפל לצורך החלפת מוצרים תקולים. נוסח תעודת האחריות משקף לפיכך, בצורה מדויקת  
3 ומלאה את המציאות, וגם לא מדובר בהפרה כשלהי של "חווה ההתקשרות" בין המשיבות או  
4 מי מהן לבין הלקוחות.
- 5 גם בנוגע לעלותה של ערכת חלקי החילוף השלמה, לשון סעיף 6 מציגה את מצב הדברים באופן  
6 מדויק ובהיר.
- 7 גם לו היה מדובר בהטעיה – אין מדובר בהטעיה שהיא בעניינים "מהותיים", כדרישת סעיף  
8 32(א) הנ"ל. מכאן, שלא קמה לרוכשים כל זכות ביטול.
- 9 על מנת להוכיח הטעיה לפי דיני הגנת הצרכן יש להוכיח כי הייתה הסתמכות בפועל. המבקשת  
10 לא טענה להסתמכות בפועל של איזה מחברי הקבוצה ואינה יכולה להוכיח הסתמכות כזו.
- 11 54. אייקון גרופ עומדת בכל חובות הגילוי המוטלות מכוח תקנות עילות לביטול מכר: גילוי על  
12 קיומם של חלקי חילוף למוצר; המועד האחרון בו אפשר לרוכשם; המקומות למכירת חלקי  
13 החילוף; והמקומות למתן שירות למוצר. מכלול הפרטים הללו מופיעים בבירור בכתב  
14 האחריות אשר נמסר ללקוח במועד רכישת המוצר. לפיכך, לא קמה לצרכנים עילת ביטול  
15 כלשהיא בעניין ההתקשרות ברכישת המוצרים.
- 16 55. טענות המבקשת בדבר הזכות לביטול העסקה אינן מקנות כל זכות לפיצוי, הואיל ולצרכן לא  
17 נגרם נזק בשל הטעיה נטענת.
- 18 56. טיפולה של אייקון גרופ בתקלה שנגרמה, עקב גורם בלתי מורשה, נעשה בהתאם להוראות הדין.  
19 הפקעת האחריות במקרה של תיקון בלתי מורשה היא תוצאה מוצדקת לאור אופיים של  
20 המכשירים והנזק שצפוי להיגרם תיקון בלתי מורשה שלהם.
- 21 למיטב ידיעת המשיבות, מספר המקרים בפועל בהם אכן נמסר לצרכן כי הנזק או התקלה  
22 במכשירו לא יכוסו באחריות בשל תיקון בלתי מורשה שנעשה במכשיר הינו קטן ביותר, מקרים  
23 בודדים.
- 24 57. אייקון גרופ ממלאת אחר הוראות תקנה 1(ג) בתקנות גילוי פרט מהותי. כאשר מוצעת לצרכן  
25 האפשרות לרכוש את קיט ערכת חלקי החילוף של אחד מן המוצרים, מוצגות בפניו שתי  
26 אפשרויות. האחת - לקבל לידי הן את הקיט והן את המכשיר התקול. אם הלקוח בחר  
27 באפשרות זו יהא עליו לשלם את מחירו של קיט ערכת חלקי החילוף בלבד בעלות של עד 75%  
28 מעלות מכשיר חדש, כפי שנכתב בתעודת האחריות. השניה - לקבל לידי את הקיט ולמסור





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 לאייקון גרופ את המכשיר התקול. בתמורה למסירת המכשיר התקול הוא זוכה להנחה  
2 משמעותית נוספת על מחירו של הקיט – כך שבפועל הלקוח משלם סכום נמוך יותר ברכישת  
3 הקיט.
- 4 אף במקרה בו המידע, כי מדובר בחלק מקורי וחדש, נמסר לצרכן בעל-פה (ולא בכתב) על ידי  
5 נציגי אייקון גרופ, לא נגרם לצרכן כל נזק שכן מדובר בקיט ערכת חלקי חילוף חדש ומקורי.
- 6 58. על מנת לקבוע מי זכאי להיכלל בקבוצה תידרש בדיקה פרטנית ואינדיבידואלית. על כן בקשת  
7 האישור אינה עומדת בדרישת ההומוגניות הקיימת בתובענות ייצוגיות.
- 8 59. המבקשת עותרת למתן סעד בנוגע לשלוש תתי קבוצות מבין רוכשי המכשירים.
- 9 הראשונה - רוכשי המכשירים שהמכשיר בידם התקלקל בתוך שנתיים ממועד הרכישה, והם  
10 רכשו את הקיט. הפיצוי הכספי המבוקש הוא בשל העלות הכספית העודפת שנגרמה, כ לחברי  
11 הקבוצה וכן מתבקשת השבת המוצר התקול או שוויו .
- 12 בעניין קבוצה זו לא כל מי שרכש קיט יהיה זכאי לפיצוי או לסעד אחר כלשהו :
- 13 מרבית חברי תת קבוצה זו ידעו שביכולתם לרכוש חלקי חילוף או לבצע תיקון של המוצר  
14 במעבדה חיצונית ובחרו שלא לעשות כן, אלא לרכוש קיט מרצונם החופשי.
- 15 חלק מרוכשי הקיטים עשו זאת מבחירה, מתוך רצון לשדרג את המכשיר שהיה בידם. ללקוחות  
16 שרכשו מכשיר מאיי דיגיטל התאפשר, בתקופות שונות, לשדרגו לדגם מתקדם יותר על ידי  
17 החזרת המכשיר הקודם ורכישת הקיט במחיר המופחת.
- 18 במקרים לא מעטים הנזק הנגרם למכשיר הוא רב כך שכלל לא ניתן לתקנו או שניתן לתקנו  
19 במחיר כה גבוה – הגבוה ממחיר הקיט, כגון במקרים של נפילה. בנסיבות אלה, צרכן הגיוני  
20 יעדיף לקבל מכשיר חדש לחלוטין, בדמות הקיט, במחיר מופחת.
- 21 נזקו הנטען של כל חבר קבוצה, והשאלה אם הוא זכאי לפיצוי, תלויים בפרמטרים שונים : הנזק  
22 שנגרם למכשיר ועלות התיקון של נזק זה בדרך של אספקת חלפים ; ההטבה ללקוח מכך שהוא  
23 מקבל מכשיר חדש במקום המכשיר המשומש ; ההטבה לאותם לקוחות שקיבלו מכשיר מדגם  
24 מתקדם יותר בתמורה למכשיר מדגם ישן יותר ; השאלה אם המכשיר נרכש לשימוש שעיקרו  
25 "אישי, ביתי או משפחתי" או לשימוש אחר שחוק הגנת הצרכן אינו חל עליו.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 השניה - רוכשי המכשירים שהמכשיר בידם התקלקל בתוך שנתיים ממועד הרכישה, והם לא  
2 רכשו את הקיט וגם לא תיקנו את המכשיר אצל גורם אחר. הפיצוי הכספי המבוקש בשל אובדן  
3 נטען של האפשרות ליהנות מהמכשיר.

4 תת קבוצה זו כוללת גם לקוחות שלא ידעו על מדיניותה של אייקון גרופ בנוגע לחלקי חילוף,  
5 הם פעלו שלא בהסתמך על מדיניותה של אייקון גרופ, ולפיכך אין הם זכאים לסעד כלשהוא  
6 כנגד המשיבות או מי מהן. לקוחות אלה בחרו שלא לתקן את המוצר שבידם מסיבותיהם שלהם  
7 (הפגם אינו מפריע להם ליהנות מהמכשיר; לא מעוניינים להשתמש במכשיר מדגם קודם וכו').

8 נדרשת בחינה אינדיבידואלית של כל אחד מחברי תת הקבוצה ביחס לנזק הנטען.

9 השלישית - רוכשי המכשירים שהמכשיר שבידם התקלקל בתוך שנתיים ממועד הרכישה, והם  
10 תיקנו את המכשיר אצל מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ. הפיצוי הכספי מבוקש בשל  
11 כל נזק שנגרם עקב כך, לרבות נזק שנגרם למכשיר עקב התיקון ולרבות נזק בגין אבדן  
12 האחריות.

13 תת קבוצה זו כוללת לקוחות שלא ידעו כלל על מדיניותה של אייקון גרופ, ופעלו שלא בהסתמך  
14 על מדיניות זו. לקוחות אלה בחרו לתקן את המוצר שבידם אצל טכנאי מסיבותיהם שלהם,  
15 למשל קרבה גיאוגרפית, היכרות אישית, עלות תיקון נמוכה, רצון לתת את המכשיר למעבדה  
16 שתבצע את התיקון "תחת קורת גג אחת", להימנע מהצורך לרכוש חלק חילוף ולנסות לבצע  
את התיקון בשיטת "עשה זאת בעצמך" ועוד.

17 נדרשת בחינה אינדיבידואלית של כל אחד מחברי תת הקבוצה ביחס לגובה הנזק הנטען  
18 והזכאות לפיצוי. השאלה אם הוא זכאי כלל לפיצוי תלויה בפרמטרים רבים (הנזק המקורי,  
19 הנזק הנוסף, אובדן ההנאה מהמכשיר, האם המכשיר נרכש לשימוש שעיקרו "אישי, ביתי או  
משפחתי" ועוד).

22 יש להוכיח לגבי כל חבר בתת קבוצה זו כי התקיימו בו כל העובדות הבאות: (1) למכשיר נגרם  
23 נזק שאינו מכוסה באחריות; (2) בשל מדיניותה של אייקון גרופ פנה הלקוח לתיקון זה לגורם  
24 שאינו מורשה על ידי אייקון גרופ; (3) לאחר מכן, בתקופת האחריות, נגרם למכשיר נזק נוסף  
25 המכוסה באחריות, שאינו קשור ואינו נובע מהתיקון שנערך למכשיר על ידי אותו הגורם שאינו  
26 מורשה על ידי אייקון גרופ; (4) הלקוח פנה לאייקון גרופ, וזו הודיעה ללקוח שהמכשיר אינו  
27 מכוסה באחריות של התיקון הלא מורשה.

28

29







## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

### תמצית תשובת המבקשת

- 1
- 2 60. העובדה שהמשיבות העניקו למכשיר השלם את הכינוי "ערכת חלקי חילוף" אינה הופכת אותו
- 3 לחלק חילוף, ולא מוכיחה כי הן עומדות בחובתן לספק חלקי חילוף. ללקוח שפונה למשיבות
- 4 בבקשה לרכוש חלק חילוף למוצרים לא ניתנת אפשרות לרכוש את הרכיב הדרוש.
- 5 61. החובה לספק חלקי חילוף נועדה למנוע מיבואנים מלנהוג בדיוק כפי שהמשיבות נוהגות – לנצל
- 6 לרעה את מצוקת הצרכן, כדי למכור לו מכשיר נוסף.
- 7 62. עיון בתצהירו של מר בריאן נאומן מעלה כי חברת אפל לא עושה שימוש במונח "ערכת חלקי
- 8 חילוף השלמה", או אף בכינוי הלועזי "קיט" (kit) שהמשיבות אימצו. מר נאומן מכנה את
- 9 המכשיר שהמשיבות מציעות בשם "מכשיר חלופי" (replacement device). לא ניתן לכנותו
- 10 בשם אחר. החלטת המשיבות לכנות את המכשיר החלופי בשם המאולץ "ערכת חלקי חילוף
- 11 שלמה" מקורה ברצון להטעות, על ידי יצירת מראית עין של עמידה בדרישות הדין הישראלי,
- 12 המחייב אותן לספק חלקי חילוף.
- 13 63. מדיניות הכופה על לקוח שמכשירו נפגם לשלם עבור מכשיר שלם, איננה מטיבה עם הלקוחות.
- 14 מדיניות חברת אפל אינה יכולה לגרוע מחובות המשיבות לפי הדין הישראלי.
- 15 64. המשיבות טוענות כי הן כפופות למערכת הסכמים בין ובין חברת אפל, המחייבים אותן לנהוג
- 16 כפי שהן נוהגות. מערכת הסכמים כזו לא הוצגה.
- 17 65. אין אמת בטענות כי אין אפשרות לתקן המוצרים וכי אין חלקי חילוף מקוריים.
- 18 חברת אפל עצמה מוכרת באתר האינטרנט שלה מוצרים שתוקנו לאחר שהוחזרו אליה,
- 19 כמוצרים מחודשים (refurbished). כל המכשירים המחודשים מסוג אייפד ואייפוד נמכרים
- 20 לאחר שהוחלפו הסוללה והמעטפת שלהם, וניתנת עליהם אחריות לשנה – אותה תקופת
- 21 אחריות הניתנת עבור מוצר חדש.
- 22 ממסמך שאלות ותשובות, שצורף כנספח 3 לכתב התשובה, עולה כי חברת אפל מייצרת חלקי
- 23 חילוף מקוריים, בניגוד לטענת המשיבות כאילו חלקים כאלה אינם קיימים.
- 24 66. מהמדיניות של חברת אפל בברזיל עולה כי ניתן לבצע תיקון מסך. חברת אפל מציעה לרוכשים
- 25 בברזיל להחליף את המכשיר או את המסך בלבד.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 67. טענת המשיבות לפיה לא ניתן לתקן את המכשירים בלי לגרום להם נזק אינה מתיישבת עם  
2 העובדה שמעבדות פרטיות המתמחות בתיקון מכשירים אלה נפוצות ברחבי הארץ. המשיבות  
3 לא הכחישו כי הן נוהגות להפנות לקוחות המעוניינים בתיקון מכשירם למעבדות כאלה.
- 4 68. הממונה על הגנת הצרכן לא הכשיר את התנהלות המשיבות, וממילא אין בכוחו להכשירה.
- 5 69. מהודעת באי כוח אייקון גרופ, שצורפה לתגובה, עולה חשש כי המשיבות כלל לא יידעו את  
6 הממונה מהי אותה "ערכת חלקי חילוף שלמה".
- 7 70. הרשאה חוקית כמשמעותה בסעיף 6 לפקודת הנוזיקין פירושה הוראה מחייבת לעשות מעשה,  
8 הניתנת מאת רשות מוסמכת. המשיבות לא פעלו מכוח הכתבה שלטונית אלא על פי בחירתן.
- 9 71. גם אם יש לראות את שתיקת הממונה כהבעת דעה – אין זו הרשאה חוקית. לממונה על הגנת  
10 הצרכן לא ניתנה סמכות לאשר לעוסק כי דרך פעולתו תואמת את הוראות הדין (סעיף 21 לחוק  
11 הגנת הצרכן). לפי חוק לתיקון סדרי מנהל (החלטות והנמקות), שתיקתו דינה סירוב.
- 12 אף אם מדובר בפרקטיקה נוהגת, כטענת המשיבות, פרקטיקה זו אינה יכולה ליצור לממונה  
13 סמכות יש מאין.
- 14 72. גם החלופה האחרת הקבועה בסעיף 6 לפקודת הנוזיקין, בדבר פעולה שנעשתה מתוך אמונה  
15 סבירה ובתום לב בקיומה של הרשאה חוקית, אינה מתקיימת בענייננו.
- 16 ניסיון המשיבות להיתלות בשתיקת הממונה על הגנת הצרכן ולראותה כאישור מפורש  
17 למדיניותן מהווה התנהלות בלתי סבירה של מי שאינו תם לב.
- 18 נוכח השתיקה לא ניתן לגבש אמונה סבירה כי ניתנה הרשאה חוקית.
- 19 73. מצגי המשיבות מקנים זכות ביטול ללקוחותיהם ללא צורך בהוכחת הסתמכות.
- 20 הנוסח של תעודת האחריות מטעה. מדובר בעניין מהותי ביותר נוכח סעיף 2(א)(12) לחוק הגנת  
21 הצרכן המציין את קיומם של חלפים כעניין מהותי בעסקה.
- 22 74. לצורך הוכחת טענת ההטעיה אין צורך להוכיח הסתמכות בפועל של חברי הקבוצה על המצג  
23 המטעה. די בכך שהעוסק נהג באופן שעלול להטעות צרכן.
- 24 התביעה מכוח הפרת החובה לספק חלקי חילוף הקבועה בתקנות אחריות ושירות אינה תלויה  
25 בהסתמכות על מצג כלשהו במועד הרכישה. גם תקנות עילות לביטול עסקה קובעות זכות  
26 מיוחדת לביטול המכר, ללא כל דרישת הסתמכות.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 75. לא הוצגה כל ראיה לכך שניתנת לצרכנים האפשרות להשאיר את המכשיר המקולקל אצלם.  
2 טענה זו אינה אמת.
- 3 76. המשיבות פועלות כגוף אחד ונושאות יחד באחריות.
- 4 הלקוח רכש את המוצר מאיי דיגיטל. שירות התיקונים ניתן על ידי אייקון גרופ באמצעות  
5 חנויות איי דיגיטל. לאייקון ולאיי דיגיטל מספר טלפון זהה. הצרכן המתקשר אל אייקון גרופ  
6 מתבשר בהודעה קולית כי הוא פנה לאיי דיגיטל. בתעודות האחריות של אייקון גרופ, הנמסרת  
7 ללקוח במעמד הרכישה, מופיעות נקודות השירות לייעוץ טכני ומסירה למעבדה, אשר  
8 ממוקמות בחנויות איי דיגיטל. תעודת האחריות מפנה לאתר איי דיגיטל באינטרנט לצורך קבלת  
9 מידע. נציגי איי דיגיטל עצמם מצהירים כלפי הלקוחות כי "זו אותה חברה" (נספח 10 לבקשת  
10 האישור).
- 11 המשיבות אינן רשאיות להנהיג הפרדה מלאכותית בין עסקיהן. איי דיגיטל, המעניקה את  
12 תעודת האחריות המטעות ללקוחות, היא שותפה פעילה להטעיה זו. בנסיבות בהן שתי החברות  
13 פועלות יחד כגוף אחד יש הצדקה להטיל על איי דיגיטל גם חובות החלות על אייקון מכוח  
14 היותה יבואן לפי תקנות אחריות ושירות.
- 15 77. אין צורך לערוך בירור פרטני על מנת לקבוע מי שייך לקבוצה. כל מי שרכש את המכשירים  
16 המדוברים מן המשיבות שייך לקבוצה. גם אם הנזק עשוי להיות שונה בין חבר קבוצה אחד  
17 לאחר, אין זה רלוונטי לשאלת החברות בקבוצה ואין לדון בכך בשלב זה של התובענה. לצורך  
18 הגדרת הקבוצה די בכך שהוראות החוק הופרו ביחס לחבריה, ושהם הוטעו.
- 19 צווי העשה המבוקשים צופים פני עתיד. לצורך כך זיהוי חברי הקבוצה אינו נדרש, ולא  
20 מתעוררת כל שאלה בקשר למי מהם אשר מצריכה בירור עובדתי. דברים אלה נכונים גם ביחס  
21 לצו ההצהרתי בדבר זכות חברי הקבוצה לבטל את רכישת המכשירים.
- 22 78. אין צורך בבירור אינדיבידואלי ביחס לזכאות לפיצוי המבוקש עבור חברי הקבוצה, וכן ביחס  
23 להשבת המכשיר הפגום. לא נדרשת ידיעה של הלקוח על המדיניות המפרה ודי בכך שהוא נפגע  
24 ממנה בפועל. אין כל חשיבות לשאלה אם הלקוחות ידעו על יכולתם לתקן את המכשיר במעבדה  
25 חיצונית. כל אחד מחברי הקבוצה נפגע כתוצאה מכך שנשללה ממנו זכותו, הקבועה בחוק,  
26 לקבל חלקי חילוף מהמשיבות. לא תיתכן מחלוקת ביחס לעצם קיומו של נזק לכל אחד מחברי  
27 הקבוצה עבורם נדרש פיצוי:





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 79. שונות בנוגע לנתונים שאינם מהותיים להכרעה בשאלת האחריות, אלא רלוונטיים בעיקרם  
2 לקביעת שיעור הפיצוי שייפסק לכל אחד מחברי הקבוצה, אם התובענה תתקבל – איננה גורעת  
3 מכשירותה של התובענה להתברר כתובענה ייצוגית.

4

5

דין

6

### המסגרת הנורמטיבית - התנאים לאישור תובענה כייצוגית

7 80. בקשה לאישור תובענה ייצוגית היא הליך מקדמי, שבמסגרתו בית משפט נדרש להכריע בשאלה  
8 האם יש מקום לדון בתובענה שהובאה לפתחו במסגרת ההליך של תובענה ייצוגית. לשם כך,  
9 על בית המשפט לבחון האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית.

10 81. סעיף 3(א) בחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט  
11 בתוספת השניה". התוספת השנייה בחוק מאפשרת הגשתה של "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו  
12 בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח. בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו" (ר'  
פרט 1 בתוספת השנייה).

13  
14 \* נאמן למקור \*  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
עוסק מוגדר בחוק הגנת הצרכן כך: "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".

82. בענייננו, בקשתה של המבקשת הוגשה בהתאם לפרט 1 בתוספת השנייה בחוק תובענות  
ייצוגיות.

### הבקשה לדחייה על הסף

19 83. כזכור, המשיבות טענו כי יש לדחות על הסף את כל הטענות כנגד איי דיגיטל, שכן זו אינה  
20 יצרנית או יבואנית המוצרים, והיא אינה נותנת את האחריות והשירות ביחס אליהם.

21 המבקשת טוענת מנגד כי אייקון גרופ ואיי דיגיטל פועלות יחד כגוף אחד: הלקוח רוכש את  
22 המוצר מאיי דיגיטל; שירות התיקונים ניתן על ידי אייקון גרופ באמצעות חנויות איי דיגיטל;  
23 לאייקון גרופ ולאיי דיגיטל מספר טלפון זהה; בתעודת האחריות של אייקון גרופ, הנמסרת  
24 ללקוח במעמד רכישה, מופיעות נקודות השירות ליעוץ טכני ומסירה למעבדה, אשר ממוקמות  
25 בחנויות איי דיגיטל; תעודת האחריות מפנה לאתר איי דיגיטל באינטרנט לצורך קבלת מידע;  
26 נציגי איי דיגיטל מצהירים כלפי הלקוחות כי זו אותה חברה (נספח 10 לבקשת האישור).



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 84. לא מצאתי לקבל את טענת איי דיגיטל לדחיית התובענה כנגדה על הסף :
- 2 פרט 1 בחוק תובענות ייצוגיות קובע: "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר
- 3 לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו"
- 4 בחוק הגנת הצרכן נקבע: "'עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".
- 5 אם כן, כל אחת מן המשיבות עונה על ההגדרה "עוסק" כקבוע בפרט 1 לתוספת השנייה. תביעת
- 6 המבקשת היא תביעה גם בשם לקוחות שרכשו את המוצרים מאיי דיגיטל.
- 7 כמו כן במסמכים הנמסרים ללקוחות לא קיימת הפרדה בין המשיבות והצרכן אינו מודע
- 8 לחלוקת העבודה בין שתי החברות. כך: הלוגו של איי דיגיטל מוטבע על גבי תעודת האחריות
- 9 הנמסרת ללקוח (נספח 3 לבקשת האישור) ובגוף התעודה נרשם: "אייקון גרופ ח.פ....אחראית
- 10 בזה בפני הקונה...".
- 11 כתובות החנויות של איי דיגיטל מפורטות על גבי תעודת האחריות של אייקון גרופ, וכך גם
- 12 כתובת אתר האינטרנט של איי דיגיטל.
- 13 הקשר בין הצרכן לבין המשיבות הוא באמצעות איי דיגיטל – הן בשלב רכישת המכשיר הן
- 14 בשלב השירות לאחר הרכישה.
- 15 85. סעיף 3(ב) בחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "הגשת תובענה ייצוגית טעונה אישור בית
- 16 המשפט" וסעיף 8(א) קובע את התנאים אשר בהתקייםם רשאי בית המשפט לאשר את
- 17 התובענה כתובענה ייצוגית. וכך נקבע בסעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות:
- 18 "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:
- 19 (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל
- 20 חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- 21 (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות
- 22 הענין;
- 23 (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך
- 24 הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
- 25 (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום
- 26 לב".
- 27 להלן אבחן התקיימותם של התנאים הקבועים בסעיף 8(א) בענייננו.
- 28



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 סעיף 8(א)(1) - האם התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לחברי  
2 קבוצה ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובתם

3 86. ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי [פורסם בנבו] (5.7.12) (להלן: "עניין  
4 עמוסי") נדרש בית המשפט לשלב בקשת האישור ולנטל לעניין השאלה האם קיימת אפשרות  
5 סבירה שהשאלות הנדונות יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה וכך נפסק שם:

6 "בשלב המקדמי של אישור התובענה כייצוגית, נדרש בית המשפט להעריך  
7 אם יש אפשרות סבירה כי השאלות העובדתיות והמשפטיות הנדונות יוכרעו  
8 לטובת קבוצת התובעים. הרציונאל המנחה העומד בבסיסה של דרישה זו הוא  
9 שתובענה ייצוגית חושפת את הנתבע לסיכון כי יידרש לשלם את הסכומים  
10 הנתבעים בתובענה לקבוצה רחבה של תובעים, תוך שהוא נושא בנטל כלכלי  
11 רב (רע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, [פורסם בנבו] פס' 10  
12 לפסק דינו של השופט (כתוארו אז) גרוניס (26.4.2010) (להלן: פרשת קו  
13 מחשבה))...

14 אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה  
15 מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין  
16 זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם  
17 קיימת 'אפשרות סבירה' להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא.  
18 החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה כבר  
19 בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא  
20 אינה ראויה" (ההדגשה שלי – מ' נ').

21 87. ברע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ [פורסם  
22 בנבו] (11.4.13) התייחסה כבוד השופטת ברק-ארז לחשיבות ולסכנות שבניהול תובענה ייצוגית,  
23 וקבעה בין היתר את הרף בו נדרש לעמוד התובע הייצוגי המבקש לאשר את תביעתו כייצוגית:

24 "41. מטרתו של שלב מקדמי זה היא למנוע אישורן של תובענות סרק, וזאת  
25 מבלי להרתיע תובעים מהגשת תובענות ייצוגיות צודקות. בפסיקתו של בית  
26 משפט זה נקבע כי מי שמבקש לאשר תובענה כייצוגית חייב לשכנע את בית  
27 המשפט במידת הסבירות הראויה - ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד -  
28 כי הוא עומד בכל התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובכלל זה בדרישה לקיום  
29 עילת תביעה...

30 על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית  
31 התומכת לכאורה בתביעתו. בשונה מן התובע בתביעה רגילה, המבקש לאשר  
32 תובענה כייצוגית אינו יכול להסתפק בעובדות הנטענות בכתב התביעה, אלא  
33 מוטלת עליו החובה להוכיח באופן לכאורי. במקרה הצורך, המבקש צריך  
34 לתמוך את טענותיו בתצהירים ובמסמכים הרלוונטיים. בית המשפט שדן  
35 בבקשה נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון היטב – משפטית ועובדתית –  
36 האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית (עניין מגן וקשת, בעמ'  
37 328; עניין רייכרט, בעמ' 291-292). מבחנים אלה לא נקבעו בעלמא, אלא נועדו  
38 להביא לשימוש מושכל בכלי התובענה הייצוגית, לנוכח השפעתו המכרעת על  
39 הנתבעים ועל התנהלותם העסקית, כמוסבר לעיל.

40 ...



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 ...59 התובענה הייצוגית אינה צריכה להציב מחסום גבוה בפני תובעים  
2 ייצוגיים, וכי יש להביא בחשבון את פערי המידע הקיימים בין הצדדים. עם  
3 זאת, אין משמעות הדברים שהנטל המוטל על התובעים הייצוגיים יהיה קל  
4 כנוצה. על התובע הייצוגי להרים נטל ראשוני - נטל שיש לתת לו משמעות,  
5 מבלי שיהיה כבד מנשוא, תוך שבית המשפט נותן דעתו, בכל מקרה ומקרה,  
6 לקושי היחסי העומד בפני התובע הייצוגי כאשר הוא נדרש להוכיח את תביעתו  
7 לכאורה" (ההדגשות שלי – מ' נ' (שם, בפסקאות 39-41 ו-59).

8 (ראה גם עע"מ 980/08 מנירב נ' מדינת ישראל - משרד האוצר, [פורסם בבנו] בפסקה 13  
9 (6.9.11) ורע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, [פורסם בבנו] בפסקה 1 (26.4.10)  
10 ורע"א 8268/96 רייכרט נ' שמש, פ"ד נה(5) 276, 291 (2001)).

### 88. השאלות המשותפות הדורשות הכרעה

11  
12 א. האם המשיבות עמדו בחובה הקבועה בסעיף 3 בתקנות לספק חלקי חילוף לתיקון המוצרים,  
13 על פי דרישת הצרכן.

14 ב. האם תעודת האחריות מטעה את הלקוחות לחשוב שבמקרה של תקלה יסופקו חלקי חילוף  
15 והאם הפרו המשיבות את איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-  
16 1981.

17 ג. האם מפרות המשיבות את תקנות גילוי פרט מהותי המחייבות הותרת החלק המוחלף  
18 והמחייבות את העוסק להודיע לצרכן בכתב אם החלק המקורי חליפי, משומש או משופץ ואת  
19 מחירים של החלקים לפי הסוגים האמורים.

20 ד. האם עומדת למשיבות הגנה לפי סעיף 6 לפקודת הנוזיקין.

21 ה. האם הסרת האחריות על ידי המשיבות, ממכשיר שתוקן על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו  
22 מורשה מטעם אייקון גרופ, אינה כדין.

23 ו. האם ללקוחות עומדת הזכות לבטל את המכר בשל הטעיה בהתאם לסעיף 32 בחוק הגנת הצרכן  
24 ובהתאם לתקנות עילות לביטול מכר.

25  
26 להלן אדון בשאלות כסדרן.  
27  
28





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 האם המשיבות עמדו בחובה הקבועה בסעיף 3 בתקנות לספק חלקי חילוף לתיקון המוצרים, על  
2 פי דרישת הצרכן.

3 89. תקנה 3 בתקנות אחריות ושירות קובעת כדלקמן:

4 "(א) יצרן של טובין אשר נמכרו לצרכן יספק, על פי דרישת הצרכן, חלקי  
5 חילוף לשם תיקון הטובין, עד תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין.  
6 (ב) בלי לגרוע מן האמור בתקנת משנה (א), יצרן של טובין אשר מחירם  
7 במועד הרכישה עולה על 300 שקלים חדשים יספק, על פי דרישת הצרכן  
8 שרכשם, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין עד תום שנה לאחר תום תקופת  
9 האחריות שנקבעה לטובין.

10 (ג).... " (ההדגשה שלי - מ' נ').

11  
12  
13 בהתאם לתקנה 1 בתקנות, טובין כוללים גם מוצרי חשמל ואלקטרוניקה. מכאן שהמוצרים  
14 נכנסים בגדרן של התקנות.

15 90. בתעודת האחריות, שנמסרת לחברי הקבוצה במעמד הרכישה (נספח 3 לבקשת האישור), נכתב  
16 בסעיף 6 כדלקמן:

17 "אספקת חלקי חילוף לציווד מסוג iPod או iPad שמחירו עולה על 300 ₪  
18 תבוצע על ידי החברה לפי דרישה, עד 12 חודשים מיום תום שנת האחריות  
19 הראשונה, באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה עד 75% מעלות ציווד  
20 דומה באותה עת". (ההדגשה אינה במקור - מ' נ')

21 91. בתעודת האחריות עושות המשיבות למעשה "פרפרזה" לסעיף 3(ב) בתקנות, הן מחליפות את  
22 המונח "טובין" במוצרים, וחלף המילים "חלקי חילוף לשם תיקון הטובין" נרשם "ערכת חלקי  
23 חילוף שלמה שעלותה עד 75% מעלות ציווד דומה באותה עת".

24 מתצהירו של ערן תור יו"ר דירקטוריון באייקון גרופ בע"מ מ-2007 ועד 2013 (להלן: "תור")  
25 עולה כי מדיניותה העולמית של אפל היא שבמקרה של תקלה בחומרה, שעשויה לחייב פתיחת  
26 המכשיר או החלפת חלקים, יש לספק ללקוח ערכת חלקי חילוף שלמה. ומהי אותה ערכה?  
27 "מדובר במוצר זהה לחלוטין למוצרים החדשים שמייבאת אייקון גרופ ושנמכרים ומשווקים  
28 על ידי איי-דיגיטל" (ס' 10).

29 מר נאומן, מנהל שירות בכיר באפל, הצהיר כי לא קיימים כלל חלקי חילוף מקוריים זמינים  
30 של אפל עבור המוצרים שכן החלק המקורי היחיד הזמין הוא המכשיר החילופי החדש (ס' 6  
31 בתצהיר).





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 גם מעדויות המצהירים מטעם המבקשת, עולה אותה מסקנה. מר דני שטרן העיד כי פנה  
2 טלפונית לשירות הלקוחות של המשיבות וכי נמסר לו: "אייקון מציעה מכשיר חלופי בלבד, לא  
3 מנסה לפתור תקלות במעבדה. כמו כן הנציג הודה כי אייקון לא מאפשרת לרכוש חלקי חילוף  
4 מקוריים, וכי ניתן לתקן את המוצר במעבדות פרטיות, אך לא בעזרת חלפים מקוריים" (ס' 8).  
5 בעדותו העיד כי רצה שיתקנו לו את מכשיר האייפד, הוא ביקש שיגידו לו כמה עולה שקע טעינה  
6 ונאמר לו שאין חלקי חילוף ושהוא יכול לקנות אייפד חדש באותו מחיר "הם לא קראו לזה  
7 מכשיר חדש, הם קראו לזה קיט חלקי חילוף בעלות של 75%.... לפני שהגעתי לחנות שלהם?  
8 לא, לא ידעתי שזאת המדיניות שלהם. הנחתי שיחליפו לי בחדש, או שיתקנו לי במקום,  
9 שיכניסו למעבדה ושזה יקח כמה ימים" (פר' עמ' 19 ש' 17- עמ' 20 ש' 10).
- 10 מר נחמן הירש, חוקר פרטי, העיד כי פנה לשירות הלקוחות של המבקשות והוסבר לו כי  
11 המשיבות אינן מספקות חלקי חילוף ואינן מחזיקות מלאי כזה. לקוח המעוניין בחלקי חילוף  
12 יכול לפנות לגורמים חיצוניים אך לא לחנויות איי-דיגיטל או ליבואן (ס' 6.3).
- 13 המשיבות למעשה מחייבות את הצרכן שמכשירו התקלקל, ולא משנה טיבו או שוויו של התיקון  
14 הדרוש, לרכוש מכשיר חדש בעלות של עד 75% מרכישתו של מכשיר חדש.
- 15 92. אני סבורה כי התנהלות זו על פניה, מהווה לכאורה הפרה של הוראות התקנות, המחייבות יצרן  
16 לספק על פי דרישת הצרכן חלקי חילוף לתיקון הטובין עד שנה לאחר תום תקופת האחריות.  
17 מכשיר חלופי בהנחה, אינו "חלקי חילוף" במובן הרגיל, הסביר והמצופה.
- 18 93. לא רק שהתנהלות המשיבות מפרה את התקנות היא אף מסכלת את תכליתן. תכלית התקנות  
19 כפי שעולה מהן, היא לחייב את היצרן לספק חלקי חילוף לטובין, זאת על מנת לאפשר לצרכן  
20 לתקן את הטובין (בשנתיים הראשונות שלאחר רכישתם) בעלות חלק החילוף בלבד, על מנת  
21 שלא יאלץ לרכוש טובין חדשים (אף לא בהנחה) במקרה של קלקול, חלף תיקון בעלות החלק  
22 והעבודה שהיא לרוב נמוכה בהרבה.
- 23 94. לאור האמור עד כאן, אני קובעת כי קיימת אפשרות סבירה לכך כי השאלה שמעוררת  
24 התובענה, אם קמה לחברי הקבוצה עילה בגין הפרת סעיף 3 בתקנות אחריות ושירות, תוכרע  
25 בתובענה לטובת הקבוצה.
- 26
- 27



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 האם תעודת האחיות מטעה את הלקוחות לחשוב שבמקרה של תקלה יסופקו חלקי חילוף והאם  
2 הפרו המשיבות את איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981.

3 95. סעיף 2(12) בחוק הגנת הצרכן קובע:

4 "לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך  
5 אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל  
6 עניין מהותי בעסקה...מבלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה  
7 כמהותיים בעסקה:

8 ...

9 (12) קיומם של חלפים, אביזרים, חומרים המיוחדים או המתאימים  
10 לתיקון הנכס או לשימוש בו"(ההדגשה שלי - מי נ').

11  
12 96. עילת תביעה של הטעייה צרכנית מתגבשת לאור סעיפים 2 ו-31(א) בחוק הגנת הצרכן. על פיהם  
13 מעשה או מחדל העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה מהווה עוולה. על מנת שתקום  
14 לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת חובת איסור ההטעיה נדרשים שלושה: על הצרכן  
15 להראות שהעוסק הפר את החובה שבאיסור ההטעיה; כי הוא נפגע מהפרת החובה וכי קיים  
16 קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לבין הפגיעה (ר' ע"א 458/06 שטנדל נ' חברת  
17 **בזק בינלאומי בע"מ** (6.5.2009); ע"א 1977/97 ברזני נ' בזק, **חברה ישראלית לתקשורת בע"מ**  
18 ואח', פ"ד נה(4) 584, 592).

19 97. תכלית איסור ההטעיה הצרכנית הקבועה בסעיף 2 בחוק הגנת הצרכן פורשה בהצעת החוק  
20 ובפסיקה ככזו שמטרתה לתת מידע מלא ככל האפשר על העסקה שמתעתד הצרכן לעשות  
21 ולאפשר בחירה מושכלת ומימוש זכויות הצרכן (ר' עניין ברזני בעמ' 434). בעניין ע"א 10085/08  
22 **תנובה – מרכז שיתופי נ' תופיק ראבי ז"ל** (4.12.2011) גם נקבע:

23 "האיסור על הטעיה וחובות הגילוי והסימון שהוטלו על עוסקים בחוק הגנת  
24 הצרכן כמפורט לעיל, נועדו להגשים את אחת המטרות המרכזיות שביסוד  
25 החוק והיא – מסירת מלוא המידע הדרוש לצרכן על מנת שיוכל להתקשר  
26 בעסקה התקשרות מושכלת המבטאת באופן אמיתי את העיקרון בדבר חופש  
27 ההתקשרות בחושים". (פסקה 25 לפסה"ד)

28 98. בעניין רע"א 28837/98 שלום ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פד"י נ"ד(1) 600  
29 נקבע כי הטעיה היא הצהרה כוזבת והיא נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או  
30 המוסתרים) לבין המציאות:



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 "הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג  
2 שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל,  
3 קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם (ראו: ג' שלו דיני חוזים,  
4 בעמ' 225; ד' פרידמן, נ' כהן חוזים (כרך ב) [10], בעמ' 787)" (פסקה 8).

5 99. בענייננו הוטעו לכאורה חברי הקבוצה, בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

6 בתעודת האחריות נכתב בפתיח: "אספקת חלקי חילוף...תבוצע על ידי החברה לפי דרישה...".  
7 משמע לכאורה – קיימים חלקי חילוף, ו"חלקי חילוף" בלשון בני אדם משמעו חלקים ולא שלם,  
8 שנועדו להחליף חלקים שהתקלקלו ולא את המכשיר השלם. על כן נוכח הפתיח המדבר על חלקי  
9 חילוף לא סביר להבין את ההמשך "באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה 75% מעלות  
10 ציוד דומה" כמכשיר שלם. על כן אני מקבלת כי נוסח תעודת האחריות מטעה לכאורה ומציג  
11 מצג כאילו הוא עומד בתנאי סעיף 3 בתקנות, בעוד בפועל לא מסופקים חלקי חילוף בטענה  
12 שלא ניתן לתקן את המוצרים.

13 100. מהעדויות עולה הבעייתיות שבשימוש במונח "ערכת חלקי החילוף השלמה" וכן מהמקור של  
14 המונח.

15 ערן תור, מנכ"ל אייקון גרופ בשנים 2007-2013, טען בתחילת עדותו כי הכינוי "ערכת חלקי  
16 החילוף השלמה" עלה לראשונה בשיחה עם מר יצחק קמחי, הממונה על הגנת הצרכן דאז, וכי  
17 מדובר ב"טרמינולוגיה הנכונה" (פרי' עמ' 86 (ש' 5-17 101)).

18 בהמשך עדותו, הסכים מר תור לטענה כי יש בעייתיות בכינוי זה:

19 ".... ונשאר נושא התקשורת, לא בכדי נשאר נושא התקשורת, כי בשיחה עם  
20 אותו רגולטור הוא דיבר כל הזמן שזה צריך להיות קשור לחלקי חילוף. האם  
21 המילים המדויקות האלה הן הטובות ביותר להסביר לצרכן את המונח מוצר  
22 מלא? כשמסתכלים על זה בצורה כזאת כמו שמציג כאן התובע או עורך הדין,  
23 אז יכול להיות שזה נשמע כאילו out of context. אבל בתוך הקונטקסט,  
24 כשאדם מגיע לנקודת מכירה, הוא מכיר את המוצרים של 'אפל', הוא יודע שאי  
25 אפשר לפתוח אותם... (פרי' עמ' 103 (ש' 5-16))

26  
27 ".... האם השפה הזו היא השירותית ביותר? האם היא כזו שעשינו מחקר, האם  
28 ביצענו מחקר להבין מה הלקוח בדיוק מבין? לא. איך שפטנו את הדבר הזה?  
29 דה פקטו בצרפת (צריך להיות ברצפת, מ' נ') המכירה ביום-יום במגעי השירות  
30 שלנו עם הלקוחות. ואם היינו חושבים שהדבר הזה אינו ברור, והיינו מסבירים  
31 ללקוח תראה אתה מקבל בדיוק את אותו מוצר, אז הייתי מסכים איתך.  
32 המינוחים האלה.  
33 עו"ד רון: בעיניך זה ברור?





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 ת: אני אומר שברמה השירותית, לא ברמה המשפטית.  
2 ש: ברמה השירותית.  
3 ת: ברמה השירותית, יכול להיות שאפשר בצורה ורבאלית לחזק את המילים  
4 פה ולהסביר וזה מה שאנחנו עושים ברצפת המכירה ואנשי השירות שלנו  
5 עושים.  
6 .....  
7 ש: אז אני שואל, באיזה מילים היית משתמש?  
8 ת: יכול להיות שהייתי מבהיר את זה יותר.  
9 ש: איך היית מבהיר את זה?  
10 ת: הייתי אומר ערכת חלי חילוף שלמה של אולי מכשיר חדש, יכול להיות. (פרי)  
11 עמ' 104-105)
- 12 101. תור נשאל מנין הובא המונח "ערכת חלקי חילוף שלמה" והשיב שהוא מקבל את זה מאפל,  
13 שכתוב spare part kit (עדות תור, פרי עמ' 107 ש' 15-19), והבהיר שהוא מקבל מאפל את  
14 הערכה שזה כינויה. העד החזיק ביד דוגמה של קופסה כאמור ונשאל היכן כתוב הכינוי הנטען  
15 על הקופסה והשיב שזה לא כתוב על הקופסה אלא "זה בהזמנה". עוד הסביר כי ההבדל בין  
16 מוצר חדש לבין מוצר שהוא spare part kit הוא צבע הקופסה בלבד וכי המוצרים זהים (פרי  
17 עמ' 107-109). העד נאומן העיד כי המונח "ערכת חלקי חילוף מלאה" אינו מוכר לו (פרי עמ' 79  
18 ש' 5).
- 19 102. עוד עולה בעייתיות מהמצג של המשיבות בתגובתן נוכח האמור להלן.  
20 ממוצג מב/1 שהוא לכאורה מדף אינטרנט של אפל עולה כי כותרתו: "SERVICE  
21 ANSWER CENTER – IPAD" ויש בו כותרת: "ABOUT REPAIR SERVICE" שם נכתב  
22 "כשאתה שולח את האיפד שלך לאפל, אנו נבדוק אותו על מנת לוודא שהוא עומד בדרישות  
23 לקבלת השירות אותו ביקשת. אם האיפד שלך עומד בדרישות, אנו נתקן את האיפד שלך או  
24 שנחליף אותו" (זה התרגום לעברית של המסמך). נאומן התבקש להתייחס לאמור וטען כי אין  
25 תיקון של המוצר מבחינת החומרה. אינני סבורה כי טענתו עולה בקנה אחד עם הכתוב במב/1.  
26 גם בנספח מב/3 שעניינו תיקון אייפד – נזק למסך, יש התייחסות למשך התיקון ונכתב שם  
27 שלאחר משלוח האיפד לשירות תקבל אייפד חילופי או את האיפד המתוקן. על כך השיב העד  
28 נאומן כי אפל אינה מבצעת תיקונים באתרים קמעונאיים או במקום אחר כלשהו (פרי עמ' 55  
29 ש' 6-10). עוד הוא הוסיף שכתוב או שיוחזר אייפד מתוקן. גם ממב/4-מב/7. מב/9 הוא דף  
30 אינטרנט שעניינו APPLE CARE PROTECTION PLAN FOR IPAD UK AND  
31 IRELAND. בסעיף 3.1 נכתב שאפל תתקן בלא עלות תוך שימוש בחלקים חדשים או כחדשים  
32 מבחינת הביצוע והמהימנות, או תחליף את הציוד המכוסה במוצר חלופי.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 מכל דפי האינטרנט האמורים עולות תמיהות רבות באשר לגרסת המשיבות בתשובתן, וזאת  
2 נוכח העובדה שמהפרסומים האמורים עולה כי קיימים חלפים וכי מבוצעים תיקונים במוצרים  
3 ברחבי העולם. על כן לכאורה נראה כי מדיניות המשיבות בישראל בעניין הערכה אינה נהוגה  
4 ברחבי העולם ושגם המצג הוא מטעה לכאורה.
- 5 103. אני סבורה כי המשיבות לא הרימו את נטל ההוכחה כי אכן, כנטען בתשובתם, בלתי אפשרי  
6 לתקן תקלות חומרה במוצרים ללא סיכון משמעותי למכשיר; כי אפל אינה מספקת בשום מקום  
7 בעולם חלקי חילוף אחרים שאינם ה"קייט" (מוצר שלם); וכי אפל החליטה שלא לאשר תיקונים  
8 של המכשירים.
- 9 104. אני מקבלת את טענת המבקשת כי המשיבות לא השכילו כלל להוכיח את טענתן כי אספקת  
10 "הערכה השלמה" חלף תיקון היא אכן מדיניותה של אפל בכל העולם. כך, ערן תור, אשר היה  
11 מנכ"ל אייקון גרופ בשנים 2007-2013, נשאל אם הוא יכול להציג מסמך רשמי מאפל שמורה  
12 למשיבות שלא לבצע תיקונים והשיב: **"המדיניות של אפל בנושא שירות היא מאוד מאוד**  
13 **ברורה"** (פרוט' עמ' 110 ש' 4). כשנשאל האם יש מסמך בעניין, השיב: **"אני מאמין שיש משהו"**  
14 (שם ש' 7). בהמשך הוסיף כי הוא מאמין שיש הוראות בכתובים. לשאלת בית המשפט מדוע אם  
15 יש הוראות ברורות כאלה שאין לבצע תיקונים אלא אך להחליף למוצר חדש מדוע לא הוגשה  
16 ההנחיה, השיב העד שלא הבין שזה שנוי במחלוקת.
- 17 105. לא זו אף זו, התברר כי החל מחודש נובמבר 2013 המשיבות מספקות שירות תיקונים למוצרים  
18 באמצעות "מעבדה מקצועית מבית iDigital" (מוצג מב/13, עדות מר צחי הלל, יו"ר דירקטוריון  
19 אייקון גרופ, עמ' 125 בפרוט').
- 20 על פי עדות הלל מדובר במעבדה פרטית (ר' פרוט' עמ' 127), התשלום עבור התיקון נעשה על ידי  
21 הלקוח לאיי דיגיטל, האחרונה גובה את התשלום עבור תיקון המכשירים, ומעבירה אותו  
22 למעבדה תוך השארת "מרווח קטן" מעלות התיקון לטובתה (פרוט' עמ' 133).
- 23 106. מר הלל נשאל הכיצד חרף עדותו של נאומן על הבעייתיות הרבה שבביצוע תיקון, התקשרו  
24 המשיבות עם מעבדה לביצוע תיקונים של המוצרים והשיב:
- 25 **"ללא ספק מה שאנחנו אומרים ללקוח שהפתרון המיטבי זה ערכת החילוף. זה**  
26 **מה, זה בעצם הפתרון בגלל המוצר הזה שהוא 6 מ"מ ואי אפשר לפרק אותו.**  
27 **מצד שני אנחנו חנות של שירות ואם הלקוח בסוף רואה שיש לו את זה בכל**  
28 **פינה והוא בוחר לעשות את זה אחרי שהוא מבין שזה לא התיקון המיטבי וזה**  
29 **עלול לפגום לו במכשיר, אז אנחנו מציעים לו לפחות כאופציה שניה את**  
30 **המעבדה הטובה ביותר מבין כל מה שיש"** (ר' פרוט' עמ' 134).



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 וכן: "... אז אמרנו במקום שילך לכל מיני חאפרים נתקשר עם איזושהי  
2 מעבדה אחת שהיא אנחנו יודעים שהיא יותר טובה מכל המעבדות האלה שיש  
3 ואם הלקוח רוצה בכל זאת לתקן אחרי שהוא הבין שהוא לא יקבל את אותה  
4 איכות מוצר וכולי יהיה איזה מקום שאליו הוא יוכל ללכת, כאילו שניתן לו את  
5 האפשרות הזאת באמצעותנו, ואז הוא יקבל את התיקון המיטבי שאפשר  
6 במסגרת הפתרון הפחות מיטבי, (עמ' 127 לפרוטוקול המתורגם)
- 7 107. הלל לא נתן כל הסבר מניח את הדעת מדוע נושא המעבדה, שהחלה לפעול בשנת 2013, לא מצא  
8 כלל ביטוי בתצהירו שאינו נושא תאריך, אך הוגש עם תגובת המשיבה בחודש ספטמבר 2014,  
9 ותשובתו בעמ' 154 בפרוטוקול היא תמוהה.
- 10 108. זאת ועוד, הלל העיד כי בהקמת המעבדה לביצוע תיקונים משנת 2013, הוא אינו מפר את  
11 הוראותיה של אפל (פרי' עמ' 137 ש' 11).
- 12 109. עוד התברר כי המשיבות מציעות לבעלי מכשיר אייפד אפשרות לרכוש תכנית ביטוח בשם  
13 iDigital Care Plus שכוללת שירות תיקוני חומרה, שבר מסך, נזקים ועוד. התכנית כוללת עד  
14 שני תיקוני החלפת מסך (מוצג מב/20). מר הלל אישור בעדותו כי המשיבות מוכרות את תכנית  
15 הביטוח והוסיף כי התכנית נועדה להיטיב עם הלקוחות (פרוט' עמ' 157).
- 16 110. אני סבורה כי גרסת ההגנה נסתרה לכאורה, בעצם התקשרותן של המשיבות עם המעבדה  
17 החיצונית.
- 18 יש לציין כי גם הלל הכחיש בעדותו כי מדובר בהפרה של ההסכם בין המשיבות לבין אפל:  
19 "ש: זאת אומרת שהפעילות שאתם מקיימים היום בעיניך היא לא הפרה של  
20 ההסכם שלך עם 'אפל'?  
21 ת. היא לא הפרה של ההסכם שלי עם החנות של 'איי-דיגיטל' עם 'אפל' בשום  
22 צורה.  
23 ש. .... היא גם לא הפרה של מדיניות 'אפל' העולמית למי מה שאתה יודע?  
24 ת. זה שאני מציע את השירות הזה בצורה חיצונית על ידי מעבדה, אוקי? שאני  
25 לא מתקן, אני לא פתוח, אני לא עושה שום דבר, אני בסך הכל מהווה פה שירות  
26 Delivery למישהו שהוא נותן את זה בצורה היותר טובה מהחאפר בפנית  
27 הרחוב." (עמ' 136-137 לפרוטוקול המתורגם)
- 28 111. בניגוד לדבריו של מר הלל, מר נאומן – נציגה של חברת אפל – העיד כי אינו מכיר את תוכנית  
29 ה-care וה-care plus של איי דיגיטל ואף חזר וטען כי אפל אוסרת מפורשות כל סוג של מיקור  
30 חוץ של תיקון (פרי' עמ' 77 ש' 1-8).





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

112. מכל האמור עולה לכאורה כי למשיבות הייתה למעשה קיימת האפשרות לתקן את המכשירים ולספק חלקי חילוף לתיקון המוצרים, בניגוד לטענותיה שבכתב התגובה עוד קודם לחודש נובמבר 2013. זאת אף שייתכן כי מדובר באפשרות טובה פחות (מבחינה טכנית) מן האפשרות של רכישת מכשיר חדש (עובדה שיש להניח שנכונה לגבי מוצרים רבים בשוק שקמה בגינם החובה שבתקנות), כך שהמכשיר המתוקן יהיה טוב פחות ממכשיר חדש לחלוטין. זוהי לכאורה החובה החלה בהתאם לתקנות וחובה זו לא קוימה לכאורה על ידי המשיבות, כאמור, עד לחודש נובמבר 2013.

113. מהאמור עולה כי לכאורה הפרו המשיבות את החובה שבאיסור ההטעיה: הצרכנים נפגעו לכאורה מהפרת החובה עקב כך שנאלצו לרכוש את ה"ערכה" בעלות גבוהה לעומת חלק חילוף, או עקב כך שבחרו שלא לבצע ההחלפה או בכך שבחרו לתקן את המכשיר ואיבדו את האחריות עקב כך, וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לבין הפגיעה בחברי הקבוצה.

114. לאור האמור עד כאן אני קובעת כי קיימת אפשרות סבירה שהשאלה האם תעודת האחריות מטעה את הלקוחות והאם הפרו המשיבות את איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 תוכרענה בתובענה לטובת הקבוצה.

**האם מפרות המשיבות את תקנות גילוי פרט מהותי בכך שלא השיבו ללקוח את המוצר הפגום ובכך שלא הודיעו לצרכן בכתב אם החלק המקורי חליפי, משומש או משופץ ואת מחירם של החלקים לפי הסוגים האמורים.**

115. המשיבות טענו כי לצרכן עומדת האפשרות להשאיר ברשותו את המכשיר התקול ולרכוש קיט במחיר של עד 75% ממחירו המקורי, או להחזיר את המכשיר התקול ולזכות בהנחה משמעותית נוספת על מחירו של הקיט (סעיפים 45-46 בתצהיר הלל).

116. לא מצאתי תימוכין לטענת המשיבות בלשון תעודת האחריות. סעיף 6 קובע כאמור כי אספקת חלקי חילוף למוצרים היא באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה בעלות של עד 75% וסעיף 10 קובע כאמור במפורש, כי פריט פגום יישאר בבעלות אייקון גרופ, וכי הלקוח רשאי לרכוש אותו בעלות. על כן, הוראות תעודת האחריות מפרות לכאורה את הוראות התקנות המורות בבירור כי החלק המוחלף יוותר ברשות הצרכן.

כמו כן אין לטענת המשיבות כל ביסוס בכתב. המשיבות לא צירפו הוכחה לכך שאכן לקוח שבחר להחזיר את המכשיר התקול זכאי להנחה משמעותית ברכישת "ערכת חלקי החילוף השלמה".







## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 נוכח התנהלות המשיבות שמספקות לצרכן "ערכת חלקי חילוף שלמה" לכאורה גם ברור כי הן  
2 אינן מקיימות את ס"ק (א) ו(ב) בתקנה.

3 117. לאור האמור עד כאן, אני קובעת כי קיימת אפשרות סבירה כי השאלה, האם קמה לחברי  
4 הקבוצה עילה לפי תקנה 1 בתקנות גילוי פרט מהותי, תוכרע בתובענה לטובת הקבוצה.

5  
6

### האם עומדת למשיבות הגנה לפי סעיף 6 בפקודת הנזיקין

118. המשיבות טענו, כמפורט לעיל, כי בשנת 2010 התנהלו מגעים בין נציגי אייקון גרופ לבין נציגי  
הרשות להגנת הצרכן בעניין מדיניות האחריות והשירות של אייקון גרופ. לטענתן הן פרשו בפני  
הרשות ובפני הממונה על הרשות דאז, מר יצחק קמחי (להלן: "קמחי"), את כל הנתונים  
הרלבנטיים לרבות את תוכנה של מדיניות אפל העולמית ואת נוסח תעודת האחריות. תור אף  
הסביר כי בפגישה בשנת 2010 עם קמחי אישר קמחי את הפרקטיקה של שימוש בערכת חלקי  
חילוף שלמה. עוד נטען כי לאחר הפגישה כל שדרש קמחי היה תיקון בנוסח תעודת האחריות  
באופן שיכלול הסבר ללקוח כי אספקת חלקי החילוף תיעשה בדרך של רכישת קיט ערכת חלקי  
חילוף שלמה בעלות מופחתת, וכי בעקבות כך נוסח סעיף 6 בתעודת האחריות למוצרים.

119. סעיף 6 לפקודת הנזיקין קובע כדלקמן:

16 **בתובענה שהוגשה על עוולה, חוץ מרשלנות, תהא הגנה שהמעשה שמתלוננים**  
17 **עליו היה לפי הוראות חיקוק ובהתאם להן או שנעשה בתחום הרשאה חוקית**  
18 **או מתוך אמונה סבירה ובתום לב בקיומה של הרשאה חוקית; בסעיף זה,**  
19 **"מעשה" – לרבות מחדל.**

120. סעיף 6 האמור נדון בע"א 7115/14 שרון סירוגה-ברניר נ' סלקום ישראל בע"מ (3.7.2017)  
(פסקה 29 לפסה"ד, להלן: "עניין סירוגה – ברניר") שם נקבע, בהמשך לפסיקה קודמת, כי  
סעיף 6 מסיר אחריות נזיקית ממי שפעל, או חדל מלפעול, אם עשה כן על פי הרשאה הקבועה  
בחיקוק או על פי הרשאה חוקית הניתנת על ידי גורם המוסמך לתיתה, ולמצער אם האמין  
באופן סביר ובתום לב בקיומה של הרשאה חוקית כזו, למעט אם נהג ברשלנות.

כוחה של ההגנה הקבועה בסעיף 6 יפה גם בתביעות המבוססות על עוולות הקבועות מחוץ  
לפקודת הנזיקין (ר' גם דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ פ"ד נז(6)  
385 (2003) ורע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ (26.4.2010) פסקאות 12-13).

עוד נפסק, כי לגוף שפעל בפיקוח הדוק של רשות מוסמכת, תוך דיאלוג מתמשך עמה (או גורם  
מוסמך מטעמה), תעמוד ההגנה הקבועה בסעיף 6 לפקודת הנזיקין (ר' רע"א 8014/09 דקלה





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 14-01-50932 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 חברה לביטוח בע"מ נ' חיים פרידמן (21.4.2011); רע"א 6897/14 רדיו קול ברמה בע"מ נ' קולך  
2 – פורום נשים דתי (9.12.2015) פסקה 57 לפסה"ד).
- 3 אשר לפעולה שנעשתה בעקבות עמדה שהציגה רשות בהליך של "פרה-רולינג" נקבע שאין בכך  
4 כדי להקים למבצע הפעולה הגנה לפי סעיף זה מפני אחריות בנוזיקין (ע"א 4154/14 הצלחה  
5 התנועה הצרכנית לקידום חברה כלכלית הוגנת נ' כהן (16.5.2017, בפס' 28-33).
- 6 עוד נפסק כי לצורך תחולת הפטור שבסעיף 6 לא די בכך שהרשות המוסמכת מודעת לפרקטיקה  
7 כלשהי ואינה מונעת אותה, על מנת לראות בכך הרשאה (עניין סירוגה – ברניר לעיל, פסקאות  
8 30-31).
- 9 ולענייננו.
- 10 121. אינני מקבלת את הטענה כי המשיבות זכאיות להגנה מכוח סעיף 6 לפקודת הנוזיקין.
- 11 122. הנטל להוכיח את תנאי הפטור מוטל על המשיבות. המשיבות בחרו שלא לזמן לעדות את קמחי,  
12 הרשות המוסמכת הנטענת, או להביא תעודת עובד ציבור, ואני סבורה כי יש לזקוף את אי  
13 הבאתו לעדות, לחובתן.
- 14 123. ומעבר לכך. המשיבות לא הוכיחו כי אכן קמחי אישר את מדיניותן ואת נוסח תעודת האחריות.  
15 כל שהציגו המשיבות הוא דוא"ל, ששלחו באי כוחן של המשיבות אל מר קמחי, ובו הם מבקשים  
16 את: "הערותיך/אישורך העקרוני לנוסח תעודת האחריות המתוקנת, על מנת שאייקון גרופ  
17 תוכל להפיצה ללקוחות ולחננויות הריטייל השונות" (נספח 2 לתצהירו של תור, תשובת  
18 המשיבות לבקשת האישור).
- 19 תור בתצהירו טוען כי הממונה לא הוסיף הערות לנוסח ובכך גילה דעתו כי אין לו הערות וכי  
20 אישורו למדיניות המשיבות בעינו. בעדותו אישר כי לא התקבלה תשובה בכתב לדוא"ל האמור  
21 (פר' עמ' 96 ש' 23-27). עוד טען כי מכך שמשך חודשים לא שמע מן הרגולטור "הנחתי שהדבר  
22 בסדר" (פר' עמ' 99 ש' 20-24).
- 23 124. כאמור על פי הפסיקה שהובאה לעיל, לצורך תחולת הפטור שבסעיף 6 לא די בכך שהרשות  
24 המוסמכת מודעת לפרקטיקה כלשהי ואינה מונעת אותה. על כן אין לראות בשתיקתו של קמחי  
25 כהסכמה מצדו ומצד הרשות להגנת הצרכן למדיניותן של המשיבות, ביחס לחלקי החילוף,  
26 ולנוסח תעודת האחריות.
- 27 125. אציין עוד כי לאחרונה בע"א 9294/16 שמעון נ' חברת איי די איי חברה לביטוח בע"מ (4.2.20)  
28 (להלן: "עניין שמעון נ' איי די איי") נדרש בית המשפט העליון לשאלת מעמדה של התכתבות



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 של חברות הביטוח עם הרגולטור, ונקבע כי הוראות של רשות מנהלית אינן יכולות לגבור על  
2 חוק, לא כל שכן חוק צרכני שיש בו הוראות קוגנטיות. עוד נקבע כי קיימת בעייתיות בהתכתבות  
3 פנימית עם הרגולטור וכי: "טוב לו לרגולטור כדוגמת המפקח שאת עמדותיו המקצועיות ינסח  
4 בעצמו – ולא על דרך "אישור" שהיקפו לא ברור לניסוחים מטעם הגורמים המפוקחים" (שם  
5 ס' 54).

6 126. כאמור בעניינינו מדובר במכתב מאת ב"כ אייקון גרופ לממונה, שלא נענה כלל. נוכח פסק הדין  
7 בעניין שמעון נ' איי די איי ברור לכאורה כי אין להסיק ממכתב כזה הסכמה של הממונה  
8 להתנות על חוק הגנת הצרכן ועל התקנות הצרכניות שמכוחו. ואפילו ניתן להסיק על הסכמה,  
9 אין לממונה סמכות לאשר התנהלות שמנוגדת לחוק ולתקנות.

10 127. ועוד זאת. בחקירתו של תור חודד כי במכתב נספח 2 לתצהירו מוזכר רק האייפוד (פסקה 2).  
11 הוא מאשר כי במועד המכתב עדין לא היה אייפד (פרי עמ' 89 ש' 13). עם זאת הוא טען: "הדין  
12 עם מר קמחי היה על מהות ועל אופן התיקון שאנחנו מחויבים אליו עם אפל. הדיון עצמו היה  
13 דיון על אייפוד אבל הדין היה כללי על מהות כלל המוצרים של אפל..." (שם ש' 17-20).  
14 בהמשך אישר כי הדין היה על האייפוד והפנייה הייתה בנושא האייפוד אלא שלטענתו הדין  
15 נועד לפתור את בעיית תעודות השירות על כלל המוצרים העתידיים (פרי עמ' 90 ש' 21-27). העד  
16 אישר כי האייפד הושק רק בדצמבר 2010 וכי המשיבות לא פנו שוב לקמחי בעניין (פרי עמ' 95  
17 ש' 1-8). אני סבורה כי נוכח מועד השקת האייפד לכאורה אין לקבל את הטענה כי ההתכתבות  
18 הנטענת, שכאמור לא ניתן להסיק ממנה אישור של הממונה, חלה על האייפד.

19 128. לאור כל המפורט לעיל, אני סבורה כי השאלה אם המשיבות זכאיות לכאורה להגנה מכוח  
20 סעיף 6 בפקודת הנזיקין תוכרע לטובת הקבוצה.

21

22 האם הסרת האחריות על ידי המשיבות, ממכשיר שתוקן על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו  
23 מורשה מטעם אייקון גרופ, אינה כדין.

24 129. תקנה 8 בתקנות אחריות ושירות קובעת כך:

25 8. על אף האמור בתקנות 2 ו-6(ג), רשאי יצרן לדרוש תמורה בעד תיקון  
26 שביצע בטובין לפי דרישת הצרכן, או בעד הובלתם או החלפתם, לפי הענין, אם  
27 הוכיח, לפני ביצוע התיקון, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות  
28 שלהלן:  
29 (1) כוח עליון שהתרחש במועד מאוחר ממועד מסירת הטובין לצרכן;



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 (2) זדון או רשלנות של הצרכן, לרבות שימוש בטובין בניגוד להוראות השימוש  
 2 ובלבד שהוראות השימוש סבירות בנסיבות הענין, והכל בכפוף להוראות כל  
 3 דין;  
 4 (3) תיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן, בנסיבות  
 5 שאינן נובעות מהפרת חיובי היצרן לפי תקנות אלה". (ההדגשה שלי – מ' נ').

6 130. סעיף 4(ג) בתעודת האחריות, קובע כי אחריות החברה לא תחול: "אם נעשה טיפול, שינוי או  
 7 תיקון בפריט הציוד ע"י מישהו שאינו טכנאי מוסמך ואינו מורשה מטעם החברה".

8 131. כאמור, עד חודש נובמבר 2013, המועד שבו התקשרו המשיבות עם מעבדה חיצונית לצורך מתן  
 9 שירותי תיקון, לא הייתה לחברי הקבוצה כל אפשרות לתקן את המוצרים שברשותם (להבדיל  
 10 מקבלת הערכה) על ידי טכנאי מוסמך מורשה מטעם החברה, זאת בניגוד לאמור בתקנות  
 11 אחריות ושירות. בצר להם, נאלצו לפנות לגורמים בלתי מורשים לתיקון המכשירים. על כן  
 12 בענייננו לא מתקיים החריג הקבוע בס"ק (3) שכן התיקון נעשה בטובין בידי מי שלא הורשה  
 13 לכך מטעם היצרן, בנסיבות שנובעות מהפרת חיובי היצרן לפי התקנות. על כן המשיבות לא היו  
 14 רשאיות לפטור עצמם מאחריות במקרים אלו.

15 132. ביחס לתקופה שלאחר חודש נובמבר 2013 – לכאורה המשיבות אינן רשאיות להסיר אחריות  
 16 מתיקונים שבוצעו על ידי המעבדה החיצונית שאליהן הן מפנות, מאחר שמעבדה זו הורשתה  
 17 לעשות כן על ידי המשיבות.

18 עדותו של מר הלל לא הייתה קוהרנטית בשאלה האם האחריות מוסרת מהמכשירים לאחר  
 19 תיקונים במעבדה החיצונית שאליה מפנות המשיבות את הלקוחות:

20 כך, בתחילת עדותו, ציין מר הלל כי כאשר פונה לקוח לתיקון המכשיר במעבדה החיצונית  
 21 שאליה מפנות המשיבות – הוא מאבד את האחריות למכשיר (פ' עמ' 127 ש' 13).

22 מנגד, בחקירתו המשלימה ציין מר הלל כי לפני משורת הדין המשיבות נותנות אחריות על  
 23 אותם תיקונים (פ' עמ' 161 ש' 22-26).

24 נוכח חוסר העקביות העולה מעדותו של הלל יש מקום לסברה שהמשיבות מחילות את החריג  
 25 של ס"ק (3) בתקנה 8 בתקנות אחריות ושירות, שלא כדון, גם לאחר חודש נובמבר 2013.

26 133. לאור האמור עד כאן אני קובעת כי קיימת אפשרות סבירה לכך כי השאלה האם הסרת  
 27 האחריות ממכשיר שתוקן על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו מורשה מטעם אייקון גרופ  
 28 אינה כדין, תוכרע בתובענה לטובת הקבוצה.

29





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 האם ללקוחות עומדת הזכות לבטל את המכר בשל הטעיה בהתאם לסעיף 32 בחוק הגנת הצרכן  
2 ובהתאם לתקנות עילות לביטול מכר.

3 134. סעיף 32 בחוק הגנת הצרכן קובע אימתי קיימת זכות לצרכנים לבטל עסקה בגין הטעיה:

4 32. (א) נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום  
5 הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות  
6 העניין, ובהטעיה - אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את  
7 העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו  
8 נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין.

9 (ב) בוטלה עסקה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה  
10 ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד  
11 העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם היתה העסקה עסקה למכירת  
12 נכס - ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות  
13 העוסק במקום שבו נמסר לצרכן; היתה העסקה עסקה מתמשכת שהוחל  
14 במתן השירות לפיה - ישלם הצרכן לעוסק את התמורה היחסית לפי תנאי  
15 העסקה, בעד השירות שניתן לו עד למסירת ההודעה על הביטול.

16 (1ב) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את  
17 נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית  
18 במצבו.

19 (ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה  
20 לביטול העסקה; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

21 135. נוכח העובדה כי המשיבות לכאורה הטעו את חברי הקבוצה, ומאחר שחלקי החילוף הם פרט  
22 מהותי לעסקה, הרי שכפועל יוצא מכך הוא שעומדת לחברי הקבוצה זכות לביטול העסקה,  
23 בהתאם לתנאי סעיף 32 לחוק הגנת הצרכן.

24 136. תקנות עילות לביטול מכר מוסיפות כי זכות ביטול מיוחדת קמה אם לא ניתן גילוי בכתב על  
25 קיומו של מלאי חלקי חילוף:

26 2. במכירת מוצר שמחירו 300 שקלים חדשים ומעלה, אי גילוי בכתב לצרכן של  
27 פרט מהפרטים שלהלן, ישמש עילה לביטול המכר:

- 28 (1) האם קיים או לא קיים בארץ מלאי של חלקי חילוף למוצר (להלן - חלקי  
29 החילוף) והמועד האחרון שבו אפשר יהיה לרכושם;  
30 (2) המקומות למכירת חלקי החילוף;  
31 (3) המקומות למתן שירות למוצר.

32 137. כפי שכבר קבעתי לעיל, עד לחודש נובמבר 2013 טענו המשיבות כי הדרך היחידה לתקן את  
33 המכשירים היא באמצעות רכישת "קיט ערכת חלקי החילוף השלמה". ערכה זו התבררה  
34 כמכשיר חדש שלם ולא כאוסף של חלקי חילוף. בכך, המשיבות לא גילו לצרכנים על היעדרם  
35 של חלקי חילוף, כאמור בתקנה 2 לעיל. אשר על כן, קמה לכאורה לצרכנים עילה לביטול העסקה  
36 גם מכוח תקנה זו.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 138. בנסיבות אלה אני קובעת כי קיימת אפשרות סבירה לכך כי השאלה אם קמה לחברי הקבוצה  
2 עילה לביטול ההסכם נוכח הפרות החוק והתקנות, תוכרע בתובענה לטובת הקבוצה.

3

4

5

### התקיימות התנאי שבסעיף 8(א)(2) בחוק תובענות ייצוגיות

6 139. אני סבורה כי בנסיבות העניין כפי שהן מתוארות לעיל, ניהול תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה  
7 וההוגנת להכרעה במחלוקת. משהוכחו לכאורה העילות ונזק לכאורי, נראה כי התובענה  
8 הייצוגית היא הדרך הראויה לניהול ההליך.

9 140. אוסיף עוד ביחס לשאלת הנזק – המקום לבירור המלא של היקפו ושיעור של הנזק שנגרם לחברי  
10 הקבוצה, ולתתי הקבוצות, הוא בשלב ניהול התובענה ולא בשלב המקדמי של אישור הבקשה  
11 (רע"א 3814/14 חוגלה קימברלי שיווק בע"מ נ' מיה גד מסטיי (6.7.2015), פסקה 13 לפסה"ד).  
12 די בשלב זה בכך שהמבקשת תצביע על נזק לכאורי – וכך נעשה בענייננו.

13

### התקיימות התנאים שבסעיפים 8(א)(3) ו-4 בחוק תובענות ייצוגיות

14 141. לא הוכח כי עניינם של חברי הקבוצה לא ייוצג וינהל בדרך הולמת או בחוסר תום לב.

15

16

### סוף דבר

17 142. אני מאשרת את הבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

18 143. המשיבות יישאו בשכר טרחה לבא כוח המייצג בסכום של 30,000 (כולל מע"מ).

19 144. הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה: כל מי שמחזיק מכשיר מסוג אייפד (iPad) או אייפוד  
20 (iPod) אשר יובא על ידי אייקון גרופ ואשר נרכש (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל,  
21 בתקופה שמתחילה שנתיים לפני הגשת בקשת האישור ומסתיימת במועד אישור הבקשה  
22 לאישור תובענה ייצוגית בתובענה הייצוגית;

23 וכן כל אדם המחזיק מכשיר מסוג אייפד או אייפוד אשר יובא על ידי אייקון גרופ ואשר נרכש  
24 (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל בתקופה שמתחילה שבע שנים לפני מועד הגשת  
25 בקשת האישור ועד מועד אישור הבקשה לאישור תובענה ייצוגית בתובענה הייצוגית,  
26 והמכשיר שבידו לקה, נפגם או התקלקל באופן שהיה צריך לתקנו או להחליף חלק מחלקיו  
27 תוך שנתיים ממועד הרכישה, בחלוקה לתתי קבוצות כדלקמן:



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

1 תת קבוצה I: חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים  
2 ממועד הרכישה והם רכשו מכשיר שלם ("ערכת חלקי חילוף שלמה").

3 תת קבוצה II: חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים  
4 ממועד הרכישה והם לא רכשו מכשיר שלם ("ערכת חלקי חילוף שלמה") ולא תיקנו את  
5 המכשיר אצל אחרים.

6 תת קבוצה III: חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים  
7 ממועד הרכישה והם תיקנו את המכשיר אצל מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ או איי  
8 דיגיטל.

9 145. התובעת המייצגת היא המועצה הישראלית לצרכנות, ובאי הכוח המייצגים הם עו"ד פרופ'  
10 אלון קלמנט ועו"ד גיל רון.

11 146. עילות התובענה הן: הפרת החובה לתת אחריות ושירות, כקבוע בסעיף 18א' בחוק הגנת הצרכן,  
12 תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006; הטעיה לפי  
13 סעיף 2 ובפרט לפי סעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן, המקנה בין היתר זכות ביטול בהתאם  
14 לסעיף 32 לחוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-  
15 1986; הפרת הסכם לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 וחוק החוזים (תרופות בשל  
16 הפרת חוזה), תשל"א-1970; הפרת החובה לתת שירותי תיקון ואחריות ללא תמורה לפי תקנות  
17 אחריות ושירות, במקרים בהם בוצע במכשיר תיקון שלא על ידי טכנאי מוסמך; הפרה של  
18 החובה למסור את החלפים המוחלפים לידי הצרכן והפרה של החובה למסור מידע אודות  
19 החלקים שהוחלפו, בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידי נותן שירות),  
20 תשנ"ג-1993.

21 147. השאלות המשותפות לחברי הקבוצה הן:

22 א. האם המשיבות עמדו בחובה הקבועה בסעיף 3 בתקנות לספק חלקי חילוף לתיקון המוצרים,  
23 על פי דרישת הצרכן.

24 ב. האם תעודת האחריות מטעה את הלקוחות לחשוב שבמקרה של תקלה יסופקו חלקי חילוף  
25 והאם הפרו המשיבות את איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2(א)(12) בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-  
26 1981.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

- 1 ג. האם מפרות המשיבות את תקנות גילוי פרט מהותי המחייבות הותרת החלק המוחלף  
2 והמחייבות את העוסק להודיע לצרכן בכתב אם החלק המקורי חליפי, משומש או משופץ ואת  
3 מחירים של החלקים לפי הסוגים האמורים.
- 4 ד. האם עומדת למשיבות הגנה לפי סעיף 6 לפקודת הניזקין.  
5 ה. האם הסרת האחריות על ידי המשיבות, ממכשיר שתוקן על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו  
6 מורשה מטעם אייקון גרופ, אינה כדין.
- 7 ו. האם ללקוחות עומדת הזכות לבטל את המכר בשל הטעיה בהתאם לסעיף 32 בחוק הגנת הצרכן  
8 ובהתאם לתקנות עילות לביטול מכר.
- 9 148. הסעדים הנתבעים הם:
- 10 א. עבור כל חברי הקבוצה: צו הצהרתי, בדבר זכותם לבטל את רכישת המכשירים; צו המורה  
11 לאייקון גרופ לספק לחברי הקבוצה חלקי חילוף לפי דרישה, בתקופה של עד שנתיים ממועד  
12 הרכישה בתשלום (במקום להציע להם רק לרכוש מכשיר שלם); צו המורה לאיי דיגיטל להביא  
13 לידיעת הלקוחות את דבר קיומם של חלקי חילוף בישראל, והמקומות בהם ניתן לרכושם; צו  
14 המורה לאייקון גרופ להשיב את הרכיב המוחלף לידי הלקוח לאחר תיקון המכשיר; צו המורה  
15 לאייקון גרופ לספק אחריות עד לתום תקופת האחריות גם למכשירים שתוקנו על ידי מי שלא  
16 הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ או איי דיגיטל; צו המורה לאייקון גרופ ואיי דיגיטל לספק  
17 לחברי הקבוצה תעודת אחריות התואמת את הוראות הדין לעניין אספקת חלקי חילוף.
- 18 ב. עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה  
19 והם רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") – פיצוי כספי בגין העלות הכספית העודפת  
20 שנגרמה להם, בתוספת ריבית והצמדה כדין, וכן השבה של המוצר הפגום; ואם השבת המוצר  
21 הפגום אינה אפשרית או אינה סבירה – תשלום שוויו של המוצר הפגום.
- 22 ג. עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה  
23 והם לא רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") ולא תיקנו את המכשיר אצל אחרים – פיצוי  
24 כספי בגין אבדן האפשרות ליהנות מהמכשיר.
- 25 ד. עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה  
26 והם תיקנו את המכשיר אצל מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון גרופ או איי דיגיטל – כל נזק  
27 או חיסרון כיס שנגרם להם עקב כך, לרבות נזק שנגרם למכשיר עקב שימוש בחלקי חילוף לא  
28 מתאימים, וכן פיצוי כספי בגין אבדן האחריות.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50932-01-14 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אייקון גרופ בע"מ ואח'

149. הצדדים יפרסמו הודעה בדבר ההחלטה לאשר את התובענה, בהתאם לסעיף 25(א)(1) בחוק תובענות ייצוגיות. טיוטת ההודעה תועבר לאישור בית המשפט בתוך 30 יום ואזי יינתנו הוראות לעניין דרך הפרסום. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.

150. ב"כ הצדדים ימציאו בתוך 45 יום מועדים מוסכמים לקיום קדם משפט (ימים א, ב-ה בשבוע) \* נאמן למקור \*

ת.פ. ליום 15.10.20.

7

8

ניתנה היום, י' אלול תש"פ, 30 אוגוסט 2020, בהעדר הצדדים.

9

מיכל נד"ב, שופטת

10

11