

תוכן עניינים

1	חלק א': כללי
1	שער א': דיני הצרכנות - מגמות והמעגל החקיקתי
1	פרק א': מבוא
3	פרק ב': סיכום
5	שער ב': עניינים שונים
5	פרק א': עידן המחשבים והאינטרנט וחוקי הגנת הצרכן
7	פרק ב': חוזה צרכני מיוחד שאין לשבצו בתוך אחת מהמסגרות החוזיות הקיימות - חוזה יחס צרכני מסוג מיוחד
7	חלק ב': חוק הגנת הצרכן, התשכ"א-1981 ותקנותיו - הדין וההלכה הפסוקה
17	שער א': פרשנות
17	פרק א': פרשנות - סעיף 1 לחוק
17	1. הדין
17	2. רשות מינהלית (רשות מקרקעי ישראל) יכולה להיחשב כ"עוסק"
18	לצורך הגשת תובענה ייצוגית נגדה
19	פרק ב': הלכה למעשה
19	1. סיווג המדינה כ"עוסק"
19	2. מיהו "צרכן"
21	3. יחסי עורך-דין-לקוח כיחסים צרכניים
21	4. ה"סוכנות" וה"ספק" מחויבים כלפי הצרכן (חברת התעופה והסוכנות)
22	5. קופות חולים אינן "עוסק" במובן של חוק הגנת הצרכן
24	6. מכירת רכב לא תקין
25	7. תביעת שיבוב להחזר תגמולי ביטוח
25	8. התנגדות לביצוע תביעה - התובע אינו צרכן
26	9. ביטול והשבה של הסכם לרכישת רכב - ביקורי מוסך תכופים
27	10. הפעלת חנות אופטומטריה
29	שער ב': הטעיה וניצול מצוקה - סעיפים 2 עד 7 לחוק
29	פרק א': איסור הטעיה - סעיף 2 לחוק
29	1. הדין
30	2. כללי
34	3. קבלת מכונות אשר לא תאמו את הסכמת הצדדים
35	4. אי-עדכון קונה בדבר החלפת המנוע המקורי
36	5. תביעת כספית בגין הטעיה לגבי ארץ היצור של הריהוט

37	6. העברת שימוש בקו טלפון לפיצרייה אחרת
38	7. שיווק שואב אבק על-ידי טכנאי
39	8. אי-ניתוק קו טלפון של חברה
40	9. אכיפת עיסוק באופטומטריה אינו תפקיד של עמותה
40	10. התנגדות לביצוע שטר - כשלון תמורה בהסכם רישום לקורס אקדמאי
41	11. הספקת מטבח בגוונים שונים מההזמנה
41	12. השבת תשלום עבור ביצוע עבודות אלומיניום
42	13. ייבוא רכב עם זיהוי גנוב
43	14. עילת ההטעיה הצרכנית - הגדרת "צרכן"
44	15. האם הפרה המשיבה את איסור ההטעיה ואת חובת הגילוי המוטלות עליה לפי סעיפים 2 ו-4 לחוק הגנת הצרכן?
44	16. אי אספקת חלקי חילוף והחיוב לרכוש מכשיר שלם-קבלת טענת הטעיה
45	17. טענה כי המשיבות הציגו בתפריטן מיצי פרי כמיץ טבעי ובכך גרמו להטעיה צרכנית
45	18. הפרה של הסכם המשתמש - תובענה ייצוגית - המשיבה אילצה את לקוחותיה לבצע המרת מטבע זר וגבתה עמלה עבור ההמרה - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה
46	19. האם הנתבע הטעה את התובע?
47	20. מהי מטרתו של סעיף 2 לחוק?
49	פרק ב': איסור הפעלת השפעה בלתי-הוגנת - סעיף 3 לחוק
49	1. הדין
50	2. כללי
51	3. השפעה בלתי-הוגנת - דיני החוזים - "יבוא לבדיקת חוזים צרכניים"
51	3.1 כללי
52	3.2 דין ההשפעה הבלתי-הוגנת - טיבו ותכליתו
53	3.3 השפעה בלתי-הוגנת - העברת נטל במקרה של יחסי אמון או תלות
56	3.4 מבחני עזר להוכחת קיומה של תלות והשפעה בלתי-הוגנת
56	3.5 מבחן הייעוץ - האם "המזכה" נהנה מייעוץ משפטי עצמאי ובלתי-תלוי?
57	4. חתימה ללא כפיה על הסכם ביטוח
59	פרק ג': חובת גילוי לצרכן - סעיף 4 לחוק
59	1. הדין
59	2. כללי
60	3. הצגת התובעת כראש ארגון השדולות
61	4. תביעה כספית בגין שירותי בדיקה וטיפול בהחזר מס

5.	דחיית בקשה להארכת מועד להגשת ערעור - אי-הצגת מספר זהות של החברה	62
6.	חובת גילוי רחבה ככל הניתן, בגבולות הסביר, על העוסק כלפי הצרכן	63
7.	ביטול והשבה של עסקת ריהוט - הפרת חובת הגילוי	64
8.	אי-אספקת שטר מכר	64
9.	האם היה על הנתבעת לגלות לתובע כי היתה פגיעה ברכב, אם לאו, והאם היא יכולה "להסתתר" אחרי הטענה בדבר אי-הידיעה בדבר הנזק?	65
פרק ד': חוזה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן - סעיף 4א לחוק	67	
1.	הדין	67
2.	הסכם מכר לרכישת רכב - כיתוב קטן	68
3.	הסכם שכירות רכב - אותיות קטנות	69
4.	קידום מסחרי של עסק לשיווק מזון באמצעות פרסומת לנייד	70
5.	תניית שיפוט ייחודית באותיות טל ומטר	71
6.	אותיות בחוזה אחיד	71
7.	תניות מקפחות במסגרת החברות במועדון הלקוחות של אל-על	88
8.	תנאים מקפחים בשימוש באתר האינטרנט	88
פרק ה': זהות העוסק - סעיף 4ב לחוק	91	
פרק ו': חובת גילוי מדיניות החזרת טובין - סעיף 4ג לחוק	93	
1.	הדין	93
2.	על זכות החרטה וביטול עסקה	94
3.	מהותה של זכות הביטול כמפורט בסעיף 4ג לעיל	103
4.	אופן הצגת תנאי ביטול ושינוי עסקה בעת מכירת כרטיסי טיסה בחברת אל-על - בקשה לאישור התביעה כייצוגית אושרה	108
5.	בקשת רשות ערעור - ביטול עסקת מכר רכב	110
6.	החזרת מכשיר סלולרי מתיקון בחלוף פרק הזמן לו התחייבה הנתבעת בהסכם	110
פרק ז': חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח - סעיף 4ד לחוק	113	
פרק ח': עריכת חוזה בכתב ומסירתו - סעיף 5 לחוק	115	
1.	הדין	115
2.	העסקה נעדרת הוגנות צרכנית	115
פרק ט': אחריות להטעיה באריזה - סעיף 6 לחוק	117	
פרק י': אחריות להטעיה בפרסומת - סעיף 7 לחוק	119	
פרק י"א: פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים - סעיף 7א לחוק	121	
פרק י"ב: סייגים לשימוש בשם - סעיף 7ב לחוק	123	
שער ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות - סעיפים 8 עד 16ג לחוק	125	

פרק א': הגדרות - סעיף 8 לחוק	125
1. סעיף 8 לחוק	125
2. מבצעי הטבה על מוצר נוסף	126
פרק ב': עניינים שונים	127
1. הודעת פרטים בעסקת אשראי - סעיף 9 לחוק	127
2. נקיבת הפרש כוזב - סעיף 10 לחוק	127
3. אי-קיום צו - סעיף 11 לחוק	128
4. תניה לעניין תשלומים - סעיף 12 לחוק	128
5. מקדמות וערובות - סעיף 13 לחוק	128
6. עסקה לתקופה קצובה - סעיף 13א לחוק	128
6.1 הדין	128
6.2 חובת הודעה לצרכן מכוח סעיף 13(א)(ב) לחוק הגנת הצרכן היא כלפי הנושא בתשלום עבור השירות בלבד - דחיית בקשת רשות ערעור על פסק-דין של בית-המשפט לתביעות קטנות	131
6.3 השבת כספי תשלום עבור שירותי כוח אדם למפעילת מעון	132
6.4 האם חל בענייננו בהגדרה של "עסקה לתקופה קצובה" שבסעיף 13א(א)(2) אם לא, ובהתאמה - האם חלו על המשיבות החובות הקבועות בחוק על עסקה לתקופה קצובה	133
6.5 לא הוכח ולו לכאורה קיומה של קבוצה	134
6.6 החובה לתת הודעה מראש ובכתב על מועד סיום עסקה קצובה	134
7. ביטול עסקה לתקופה קצובה - סעיף 13א לחוק	134
8. משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן - סעיף 13ב לחוק	135
9. מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון - סעיף 13ב לחוק	136
10. משלוח הודעת חוב לצרכן - סעיף 13ב2 לחוק	136
11. חובות גילוי בעסקה מתמשכת - סעיף 13ג לחוק	137
12. ביטול עסקה מתמשכת - סעיף 13ד לחוק	139
12.1 הדין	139
12.2 בקשת רשות להתגונן - שירותי אחזקת מעליות	140
12.3 אי-הוכחת הודעה על התנתקות	140
12.4 ביטול הסכם התקשרות לאספקת שירותי סלולר	141
12.5 אי-הגדלת מעגל הלקוחות למרות הפרסום באינטרנט	142
13. החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת - סעיף 13ד לחוק	143
14. עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה - סעיף 13ה לחוק	143
15. ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה - סעיף 13ו לחוק	145

16. תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה - סעיף 13ז	146
17. תעריף שנקבע לפי דין - איסור גביית עמלה ודרכי תשלום - סעיף 13ח לחוק	146
18. עסקה ברוכלות - סעיף 14 לחוק	147
19. עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש - סעיף 14א לחוק	148
20. תשלום בכרטיס אשראי - סעיף 14ב לחוק	150
21. עסקת מכר מרחוק - סעיף 14ג לחוק	150
21.1 כללי	150
21.2 מהות עסקאות "מכר מרחוק"	152
21.3 זכות הביטול החד-צדדית	153
21.4 דמי ביטול	153
21.5 ביטול עסקאות והשבה	153
21.6 דמי ביטול עבור עסקה הכוללת מספר רכיבים יהיו אחידים - 100 ש"ח או 5% מערך העסקה לפי הנמוך	156
21.7 סיכום	159
22. ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר רחוק על-ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש - סעיף 14ג לחוק	161
23. דרך ביטול בכתב של עסקה, ותוצאות ביטול עסקה - סעיפים 14ד ו-14ה לחוק	164
24. החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין - סעיף 14ו לחוק	165
24.1 הדין	165
24.2 "הזמנה מיוחדת"	165
24.3 משצפתה התובעת בתכנים שנשלחו לה, תכנים הניתנים לשכפול והעתקה, לא עומדת לתובעת זכות הביטול	166
25. זיכוי בשל ביטול עסקה - סעיף 14ז לחוק	168
26. תווי קניה - סעיף 14ח לחוק	169
27. ביטול עסקה - תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010	169
27.1 הדין	169
27.2 החזרת ריהוט שהורכב בבית הלקוח - תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) התשע"א-2010	175
27.3 הטעיית לקוחה בעת רכישת מטבח ופרטי נגרות - תקנות 2 ו-5 לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010	175
27.4 החזרת דמי ביטול מחברת תעופה	177
27.5 התנתקות מחוזה למתן שירותי אינטרנט	178
27.6 ביטול חוזה רכישת חברות במועדון נופש	178
27.7 מושבים למשחק כדורגל באיזור שלא הוזמן בעת הרכישה	179

27.8	ביטול עסקת רכישת משאית להובלת חומרי נפץ	180
27.9	ביטול עסקה לרכישת מערכת טיהור מים	181
27.10	ביטול עסקת רכישת מטבח תוך 14 יום	181
28	מכירה מיוחדת - סעיף 15 לחוק	182
29	מחיר מיוחד - סעיף 16 לחוק	183
30	שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה - סעיף 16 לחוק	183
31	הקמת מאגר להגבלת פניות שיווקיות וניהולו - סעיף 16 לחוק	184
32	איסור פניה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר - סעיף 16 לחוק	185
33	צו מינהלי להפסקת הפרה - סעיף 21 לחוק	186
שער ד': סימון טובין והצגת מחירים ואחריות למוצרים - סעיפים 17 עד 18 לחוק, 18א עד 18ג לחוק		
187	פרק א': סימון טובין ואריזתם - סעיפים 17-18 לחוק	187
187	1. סעיפים 17-18 לחוק	187
190	2. שיטת ה"מכירה האישית" והוראות חוק הגנת הצרכן	190
194	3. כפי שנקבע רבות בפסיקה, נקודת המוצא היא כי סימון מוצר במחיר שאינו משקף את המחיר שבו נמכר המוצר בדרך-כלל, עולה, כדי הטעיה לגבי מחירו הרגיל של המוצר	194
195	פרק ב': אחריות ושירות לאחר מכירה	195
195	1. הדין	195
198	2. דרישה לתוספת מע"מ לאחר קביעת מחיר כולל	198
198	3. מתן שירות לקוי לתיקון מתקן מים	198
199	4. הסכם לא חתום לפיקוח על עבודות בניה ושיפוץ	199
200	5. זמן המתנה לטכנאי המתאם הגעה לצורך מתן שירות לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה - התביעה נדחתה	200
200	6. טענת התובע לכך שהינו זכאי לפיצוי בעקבות שני ביקורים של טכנאי או נציג אחר מטעמו של העוסק לשם הובלה של טובין, כאשר נותן השירות לא הגיע	200
204	7. בקשר למועד הגעת המובילים, אינני מקבל את טענת הנתבעת, שכן סעיף-קטן 18א(ג)(2) לחוק קובע שזמן ההמתנה לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה. ממילא, ציון מלכתחילה של טווח בן 4 שעות, איננו עולה, לכאורה, בקנה אחד עם דרישות החוק. מכל מקום, שעה שהתובעת לא שילמה כלל את דמי ההובלה וההתקנה, הרי שיש לראות בכך סעד עצמי של גביית הפיצוי המגיע לה, ועל-כן היא איננה זכאית לפיצוי נוסף בעניין זה	204
שער ה': הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו - סעיף 19 עד 22 לחוק		
205		205

פרק א': תקנות הגנת הצרכן (הכשרה מתאימה להסמכה), התשס"ב-	2002
205.....	
פרק ב': עניינים שונים	207
1. הממונה - סעיף 19 לחוק.....	207
2. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן - סעיף 19א לחוק.....	207
3. תקציב הרשות - סעיף 19ב לחוק.....	207
4. עסקאות הרשות - סעיף 19ג לחוק.....	207
5. עובדי הרשות - סעיף 19ד לחוק.....	207
6. תפקידי הממונה - סעיף 20 לחוק.....	207
7. הסמכת מפקחים - סעיף 20א לחוק.....	208
8. זיהוי מפקח - סעיף 20ב לחוק.....	209
9. סמכויות פיקוח - סעיף 21 לחוק.....	209
10. דרישת ידיעות ומסמכים - סעיף 21א לחוק (הסעיף בוטל).....	209
11. צו מינהלי לשמירת טובין במקום העסק - סעיף 21ב לחוק.....	209
12. צו מינהלי להפסקה או למניעה של הפעלת השפעה בלתי-הוגנת - סעיף 21ג לחוק.....	210
13. בקשה לביטול צו מינהלי על-ידי בית-המשפט - סעיף 21ד לחוק.....	210
14. סמכות לחקור חשד לביצוע עבירה - סעיף 22 לחוק.....	210
15. הוועדה המייעצת - סעיף 22א לחוק.....	211
16. דין וחשבון שנתי - סעיף 22ב לחוק.....	211
שער ו': האכיפה המינהלית, הפלילית, פיצויים וענישה	213.....
פרק א': תכלית החוק שקבע את האכיפה המינהלית	213
פרק ב': היקף הביקורת השיפוטית על החלטות הרשות המוסמכת	215
פרק ג': ההבדל בין תובענה שהוגשה בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות בעילת הטעיה להליך של האכיפה המינהלית בעניין זה	217
פרק ד': אכיפה פלילית לעומת אכיפה מינהלית	219
פרק ה': אכיפה מינהלית - העיצום הכספי - הדין	223
1. עיצום כספי (סעיף 22ג לחוק).....	223
2. הפרה בנסיבות מחמירות (סעיף 22ד לחוק).....	234
3. הודעה על כוונת חיוב (סעיף 22ה לחוק).....	234
4. זכות הטיעון (סעיף 22ו לחוק).....	235
5. החלטת הממונה ודרישת תשלום (סעיף 22ז לחוק).....	235
6. סכומים מופחתים (סעיף 22ח לחוק).....	236
7. סכום מעודכן של העיצום הכספי (סעיף 22ט לחוק).....	236
8. הפרה נמשכת והפרה חוזרת (סעיף 22י לחוק).....	236
9. המועד לתשלום העיצום הכספי (סעיף 22יא).....	237
10. הפרשי הצמדה וריבית (סעיף 22יב לחוק).....	237

11. פרסום מחיר פרקט ודלתות ללא צירוף מע"מ	237
12. אי-סימון משקל אריזת חטיף	238
13. בקשה להבאת ראיות - אי-הצגת פירוט כנדרש באתר האינטרנט	240
14. ערעור על החלטת הממונה - הפרת חובת הצגת מחירים	241
15. ערעור על החלטת הממונה - מסכת אירועים אחת הטלת מספר עיצומים - אי-סימון מוצרים ועוד	242
16. ערעור על החלטת הממונה - מחיר בקופה גבוה מהמחיר על המוצר	243
17. ערעור על החלטת הממונה - הטעיות בפרסום	245
18. אי-עיכוב תשלום עיצום כספי	246
19. ערעור על החלטת הרשות להגנת הצרכן - אי-הצגת המחיר הכולל במקום שברור לעין	246
20. בקשת רשות ערעור שנדחתה - מתן קנס גדול בגין הפרות צרכניות של עסק גדול אינו בלתי מידתי	247
פרק ו': האכיפה המינהלית - ההתראה המינהלית - סעיפים 22 עד 22כא לחוק	249
1. התראה מינהלית (סעיף 22 לחוק)	249
2. בקשה לביטול התראה מינהלית (סעיף 22 לחוק)	249
3. הפרה נמשכת והפרה חוזרת לאחר התראה (סעיף 22 לחוק)	249
פרק ז': אכיפה מינהלית - התחייבות להימנע מהפרה - סעיפים 22טז עד 22יט לחוק	251
1. התחייבות להימנע מהפרה (סעיף 22טז לחוק)	251
2. תוצאות הגשת כתב התחייבות ועירבון או אי-הגשתם (סעיף 22 לחוק)	251
3. הפרת התחייבות (סעיף 22 לחוק)	252
4. השבת הערבון (סעיף 22יט לחוק)	252
פרק ח': אכיפה מינהלית - הוראות כלליות - סעיפים 22כ עד 22כו לחוק	253
1. ערעור (סעיף 22כ לחוק)	253
2. פרסום (סעיף 22כא לחוק)	253
3. שמירת אחריות פלילית (סעיף 22כב לחוק)	254
4. עיצום כספי בשל הפרה לפי חוק זה ולפי חוק אחר (סעיף 22כג לחוק)	254
5. אישור נהלים ופרסומם (סעיפים 22כד - 22כו לחוק)	255
6. עניינים שונים - סעיפים 22כז עד 22לח לחוק	255
פרק ט': עונשין ותרופות - סעיף 23 עד 32 לחוק	261
1. עונשין (סעיף 23 לחוק)	261

263.....	2. נסיבות מחמירות (סעיף 23א לחוק)
263.....	3. הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א (סעיף 23 לחוק)
263.....	4. סמכויות נוספות של בית-המשפט (סעיף 24 לחוק)
264.....	5. אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד (סעיף 25 לחוק)
264.....	6. התחייבות העוסק (סעיף 28 לחוק)
265.....	7. פטור (סעיף 29 לחוק)
265.....	8. צו בית-המשפט למניעת עבירה (סעיף 30 לחוק)
265.....	9. פיצויים (סעיף 31 לחוק)
266.....	10. פיצויים לדוגמה (סעיף 31א לחוק)
282.....	11. ביטול עסקה (סעיף 32 לחוק)
1986.....	12. תקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), התשמ"ז-
283.....	13. פרסום פסק-דין או תיקון פרסום (סעיף 33 לחוק)
284.....	14. ראייה לפרסום (סעיף 34 לחוק)
284.....	15. סמכויות המכס (סעיף 35 לחוק)
285.....	שער ז': תמצית ההלכה הפסוקה
285.....	פרק א': בית-המשפט עליון - בית-משפט מחוזי
285.....	1. אי-ציון מחיר סופי לאחר הנחה
285.....	2. נציגי המבקשת פעלו על-מנת להתקשר עם צרכנים, אזרחים ותיקים בעיקרם, בעסקאות הנוגעות למוצרי ושירותי מחשב, תוך ביצוע הפרות רבות של חוק הגנת הצרכן
286.....	3. מצגי שווא של תיווך להלוואות
286.....	4. מחיקת עילות - תובענה ייצוגית
287.....	5. ערעור על נוסח ההחלטה - ובעיקר על הקביעה שלפיה המערער הסכים לוותר על אחד מנושאי התביעה שביסוד בקשת האישור
287.....	6. תיקון בקשה לאישור תובענה ייצוגית
288.....	7. הטענה כי פרטנר מפרה את החובה לשלוח ללקוחותיה מסרונים המיידעים אותם אודות חבילת התקשורת הסלולרית
289.....	8. נגישות אתר אינטרנט
290.....	9. טענה להונאה כפולה בהתייחס לנתוני היעילות האנרגטית של מזגנים
290.....	10. בגיית "עמלת עריכת מסמכים" בעת הארכת תוקף של ערבות בנקאית
290.....	11. הפרה נטענת של הוט מובייל את תנאי רישיונה
291.....	12. עיכוב ביצוע של תשלום פיצויים בתובענות ייצוגיות
291.....	13. הגשת תובענה ייצוגית מכוח פרט 1 לתוספת השניה
292.....	14. תניות מקפחות במסגרת החברות במועדון הלקוחות של אל-על

15.	טענה לנזקים שנגרמו להורים כתוצאה ממתן החיסון לילדיהם	
292.....	מסוג פגיעה באוטונומיה	
16.	טענה כי הודעות בדבר נסיעה בלא מינוי בנתיב המיועד לכך נשלחות	
293.....	באיחור ניכר וגורמת לצבירת קנסות	
293.....	הפרת פרטיות המשתמשים	
18.	על-מנת שתקום לצרכן זכאות לפיצוי כספי בגין הפרת איסור	
294.....	ההטעיה, עליו להוכיח את יסודותיה של עוולה נזיקית	
294.....	אופן המרת תשלום באמצעות מטבע זר	
20.	מתי צריכה להימסר ההודעה בדבר כוונת העוסק לעשות שימוש	
295.....	בפרטים שמוסר הלקוח לצורך משלוח דבר פרסומת מטעמו	
295.....	החובה לשלוח ללקוח מכתב המפרט את תנאי העסקה	
22.	התנאים לאישור תובענה ייצוגית	
296.....	בקשת הסתלקות משותפת - מדובר בכשל נקודתי בלבד	
296.....	בחינת הסדר הפשרה ואישורו	
25.	האם סוג זה של התקשרות עסקית נכלל בהגדרה של "שיחה"	
297.....	שמסליכה על משך התקופה בה ניתן להודיע על ביטול העסקה	
26.	חובת סימון משקל פירות וירקות	
297.....	תקלה במכשירים טלפונים ניידים מתוצרת סמסונג - הסדר	
298.....	פשרה	
28.	קבורת בני משפחתם הקרובים של חברי הקבוצה, בהם ילדים,	
298.....	עוברים ונפלים	
29.	טענה לשימוש בסימן מסחר	
299.....	הטעיה צרכנית - מוצרים שונים שעוצבו באופן דומה למוצרים	
300.....	ממותגים מובילים	
31.	החובה בדבר הצגת הוראות השימוש בעברית	
300.....	שיווק חטיף שוקולד מוכר במשקלים נמוכים יותר באריזות	
32.	שחזותם זהה	
301.....	הבחנה בין שלושה סוגי שוברים: 1. תו קניה; 2. שובר מתנה; 3.	
33.	כרטיס או מסמך המיועד לשימוש בעבור סוג מסויים של מוצר או	
302.....	שירות בלבד שזוכה לכינוי "קופון"	
34.	זכאות לפי חוק הגנת הצרכן לביטול העסקה	
302.....	החזר כספי ופיצוי בגין עסקת רכישת מוצר שבוטלה	
35.	הבטחה שניתנה לו לקבלת מקרן קול ללא כל תוספת	
303.....	תשלום	
37.	השבה, ביטול עסקה ופיצויים	
303.....	אי סימון מוצרים בעברית	
304.....	מבצעי הטבה על מוצר נוסף	
304.....	החובה להציב מתקני מים צוננים	
304.....	הבטחה למתנת חינם	
305.....		

42.	פרסום נתונים בהימורי ווינר	305
43.	תקלת בטיחות סדרתית שהתגלתה בחגורות הבטיחות של המושב האחורי ברכבים	306
44.	הפרת התחייבויות בהסכם פשרה בתובענה ייצוגית קודמת	306
45.	תחזיות אסטרולוגיות - טענת הטעייה	307
46.	מחיר סיגריות ומוצרי הטבק לא מוצג כנדרש	307
47.	הוראות חוק שרותי תעופה מיתוספות על הוראות חוק הגנת הצרכן, ואינן גורעות מהן	308
48.	ביטול עסקה	308
49.	משלוח דברי פרסומת לצרכנים ללא שצויינה המילה "פרסומת" בכותרת הודעות הדואר האלקטרוני	309
50.	סכסוך בין לקוח לטכנאי מחשבים	309
51.	המרת כספים בשיעור גבוה	310
52.	כשרות מוצרים	310
53.	אופן הביטול של ההתקשרות עם המשיבה בדרך של "עסקה מתמשכת" או "עסקה ברוכלות"	311
54.	עדכון עליית תעריף תכנית סלולרית	311
55.	טענה, כי המשיבה הפרה את הוראות הדין, עת הטעתה את לקוחותיה כאשר לא איפשרה להם את קבלת ההטבה בדמות החזר הכספי, במקרה של ביטול כרטיס האשראי בו החזיקו	312
56.	מחירים בתחנות תדלוק	312
57.	מכירת מוצרים ארוזים מראש ללא הפחתת משקל האריזה	313
58.	תיקון את תווית המוצר מסוג "מעדן פרי" כך שמעתה יצוין על התווית, כי המוצר מכיל גם רכוז ומיצי פרי	313
59.	הצגה שגויה ומטעה של מחיר המשלוח	314
60.	גביה אסורה של דמי חניה בחניון	314
61.	הנגשת תחנות אוטובוס	315
62.	האם רמת הקרינה היא עניין מהותי שהיה על המשיבה לגלות לרוכשים את הרכב?	315
63.	הפסקת שירותי סליקה	316
64.	מצג מטעה לעניין כשרותו של המוצר	317
65.	ביטול רישום לקורס	317
66.	חיובי יתר	317
67.	אכיפת ההסכם והשבת חיובים עודפים שנגבו בנוסף לדמי המנוי החודשיים הקבועים בהסכם ואי-השבתם	318
68.	המשיבה פרסמה באתר האינטרנט ובאפליקציה מוצרים מסויימים כמוצרים "במבצע" בלא לציין באופן ברור את מחירם לפני מבצע ובלא לציין את שיעור ההנחה הניתן לגביהם	319
69.	גביית תשלום עבור תכניות ותשריטים	319

70.	האם היה רשאי מתווך לגבות עמלת תיווך משוכר דירה?.....	320
71.	תשלום כפול על כרטיס חכם	320
72.	תנאים מקפחים בשימוש באתר האינטרנט	320
73.	רכיב הוצאות הרישוי בהם מחוייב רוכש של כלי רכב חדש	321
74.	"צרכן" כמשמעותו בחוק הגנת הצרכן	322
75.	אילו פרטים חייבים מטפלות ומטפלים ברפואה משלימה לגלות בפרסום מטעמים, כדי לעמוד בחובות חוק הגנת הצרכן, ובמרכזן איסור הטעיה	322
76.	שגיאה בסימון אריזות המוצרים	322
77.	הפרדה בין תאי השירותים המוקצים לנשים וגברים	323
78.	צרכנים שביקשו להשיב את מכלי המשקה ולקבל את דמי הפיקדון, סורבו על-ידי המוכרים בחנויות המשיבות	323
79.	קריאה חוזרת בטיחותית	324
80.	הטלת חובה להציג באופן ברור את המחיר הסופי	324
81.	ליקויים במכשיר סלולרי	325
82.	שיטת שיווק להשתתפות בהגרלות לוטו	325
83.	מוצרי דיו ללא סימון	326
84.	אי-פירוט מרכיבי התשלום הקבוע וסכומם	326
פרק ב': בית-משפט שלום ותביעות קטנות	327	
1.	הגדרת צרכן	327
2.	התובעת לא הציגה כל טיעון ולפיו יש מקום לבטל את העסקה	327
3.	לו היה התובע משיב את המזרון עת הגיעו המובילים ניתן היה לדון בביטול עסקה	328
4.	מוצר פגום	328
5.	החזרת מכשיר סלולרי מתיקון בחלוף פרק-הזמן לו התחייבה הנתבעת בהסכם	328
6.	פיצוי לדוגמה - ביטול עסקה	329
7.	ביטול עסקת נופש	329
8.	השבת דמי מקדמה ששולמו כשכר-טרחה לנתבעת, עורכת דין ...	330
9.	הצרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת מוצר כל עוד הוא מחזיר למוכר מוצר חדש שלא נעשה בו שימוש ולא נגרם לו נזק	330
10.	הדרכים לביטול עסקה	330
11.	החזר חלקי של שכר-טרחה יחסי עו"ד-לקוח	331
12.	חובת גילוי רחבה ככל הניתן, בגבולות הסביר, על העוסק כלפי הצרכן	331
13.	מעט ששונתה ההסכמה בה התקשרו התובעים עם הנתבעת, הרי שעמדה להם הזכות לבטל העסקה	331
14.	ביטול והשבה של עסקת ריהוט-הפרת חובת הגילוי	332

15.	לשיטת התובעת ובעלה הוצג להם מצג שווא כי הממירים ניתנים בחינם.....	332
16.	האם רשאית היתה התובעת בתביעה המקורית לבטל את העסקה ולדרוש השבה תחת תשלום דמי ביטול בגובה של 30%?.....	333
17.	ביטול עסקת התקנת מעקה.....	333
18.	תקלות יכולות להתרחש ומתרחשות גם במוצרי חשמל חדשים ואין מדובר בהכרח בפגם.....	334
19.	דרכי מסירת ההודעה על ביטול העסקה.....	334
20.	הפרת התחייבות לספק מיכל גז.....	334
21.	תנאי ביטול עסקת תיירות.....	335
22.	התקנת סוכך - פיצויים עבור נזקים.....	335
23.	טענת התובעת לפגם במכשיר.....	336
24.	העסקה נעדרת הוגנות צרכנית.....	336
25.	הפרת התחייבויות כלפי המשתתפים בטיול, בכל מה שנוגע לתנאיו ותכניתו.....	337
26.	זכות ביטול אזרחים ותיקים.....	338
27.	האם זכאים התובעים, שהינם "אזרחים ותיקים" לבטל "עסקת מכר מרחוק".....	338
28.	ביטול עסקת שכירת שמלת הכלה.....	338
29.	שלומם ובריאותם של ציבור המטופלים.....	339
30.	חלים רק דיני הביטול ה"רגילים", שאינם ייחודיים לאזרחים ותיקים.....	339
31.	העסקה לא התחילה בפנייה שיווקית של הנתבעת אל התובע.....	340
32.	על-מנת להוכיח עסקה מרחוק יש להוכיח כי העסקה נעשתה בעקבות שיווק מרחוק.....	340
33.	המוצר שרכש התובע אינו נכלל בגדרם של המוצרים שניתן לבטל עסקה לקנייתם.....	341
34.	האם היתה העסקה שקשרו התובעים "עסקת מכר מרחוק".....	341
35.	מוצר פגום.....	341
36.	אי-מתן תעודת אחריות כחוק.....	342
37.	אריזה פתוחה - מוצר בשימוש.....	342
38.	הטעיה במספרי ברקודים.....	343
39.	נתבע ששלח לתובע סחורה שלא לפי ההסכם ולא לפי דרישתו.....	343
40.	הגדת "צרכן".....	344
41.	שירותי הארחה מחוץ לישראל.....	344
42.	הזמן שחלף מהרכישה.....	344
43.	מעבר לזמן המתנה של שעתיים, החוק קובע חובת פיצוי ללא הוכחת נזק.....	345

44.	טעות של נציגה - לא הוכחה הטעייה מכוונת	345
45.	איחורים קצרים שהמחוקק לא מצא לנכון לפצות בגינם	345
46.	העגילים הוחזרו בטווח 48 השעות, המזכה בהשבה כספית	346
47.	צילומים לסוכנות דוגמנות	346
48.	התקנה ופירוק של רשת צל	346
49.	איחורי טכנאים	347
50.	מצג שווא ברכישת רכב	347
51.	אביזרים למעבד מזון	348
52.	ביטול טיול ליפן	348
53.	האם זכאי התובע לביטול עסקת רכישת השעון שנרכש במסגרת עסקת מכר מרחוק למרות שנעשה בו שימוש	349
54.	טובין שיוצרו במיוחד	349
55.	איתור כספי התובעים בגופים פיננסיים שונים - גביה	350
56.	מתן הודעה בעל-פה, לרבות בשיחה טלפונית	350
57.	תנאי בסיסי לכך שעסקת מכר מרחוק תוגדר ככזו הוא פניה יזומה של העוסק לצרכן	351
58.	חוק הגנת הצרכן אוסר להמשיך ולחייב צרכן אשר הודיע על רצונו להתנתק משירות	352
59.	מדיניות החזרה של מוצרים	352
60.	התחייבות למועד אספקה	352
61.	ניתן לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה	353
62.	תקלה שהתגלתה בכורסת טלוויזיה	353
63.	האם זכאי התובע לפיצוי ללא הוכחת נזק, בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, ונוכח הטענה בדבר מחדלי הנתבעת שחייבה אותו במשך חודשים ארוכים בחיוב אותו הבטיחה להפסיק?	354
64.	פגמים ברהיטים - ביטול עסקה	354
65.	הנתבעת לא טענה וממילא לא הוכיחה, כי הדרישה המפורשת לידיעת השפה הרוסית לרבות קרוא וכתוב הוצגה בפני הנרשמות הפוטנציאליות כחלק מהמידע הרלוונטי בטרם רישומן לקורס	355
66.	ביטול העסקה המתייחסת לרכישת מכשיר הטלפון	355
67.	ביקש לבטל את העסקה לאור העובדה כי המוצר המדובר - מדרסים - לא פתר את הבעיה שלשמה נרכש	355
68.	איחור בתיקון מכשיר סלולרי	356
69.	ביטול עסקת רכישת הסלון	356
70.	האם מדבקת המספר הסידורי הינו תנאי בלעדיו אין אחריות על המוצר?	356
71.	חובות גילוי בעסקה מתמשכת	357
72.	ביטול עסקה מחמת פגם	357

73.	החרגת זכות הביטול	358
74.	שירותי שידוך	358
75.	תקלה נקודתית בלבד	358
76.	הפסקת חיוב היתר השגוי	359
77.	טענה לפרסום מטעה, לפיו המשתתפים בכנס יקבלו שעות גמול עבור השתתפותם בו	359
78.	מוצרים "ללא מלח" על-אף שאינם "ללא מלח"	360
79.	סימון מחירי המוצרים באתר המרשתת, באופן שכעת נכלל בהם רכיב המע"מ	361
80.	ממכר מוצרי מזון שונים, ללא הפחתת משקל האריזות בעת התשלום	361
81.	סימון מוצרים הגורם להטעיה	361
82.	המשיבה הצהירה כי היא מתחייבת לאסוף את המוצרים המפריים מהמדפים ולחדול משיווקם	362
83.	רענון נהלים על-מנת לוודא שהמוצרים יעמדו בהוראות הסימון הרלוונטיות	362
84.	חובת פרסום מחיר	363
85.	חובת הצבת מערכות עזר לשמיעה בסניפים	363
86.	אי הפחתת משקל האריזה	364
87.	המרת מטבע שלא כדין	364
88.	עניינים שונים - בית-משפט לתביעות קטנות	364
פרק ג': פיצויים - תמצית הלכה פסוקה		377
1.	ביטול חבילת נופש - פיצוי והחזר - 30,000 ש"ח	377
2.	אי-תשתיית מתאימה לחיבור לשירותי אינטרנט	377
3.	תשלום חוב עבור שירותי תקשורת ומכשירי סלולר	378
4.	תגמולי ביטוח עבור פיצוץ בגין דליפת גז	380
5.	מכירת רכב יד רביעית כיד ראשונה	381
6.	מכירת מכשירים סלולר מזוייפים	383
7.	הטלת פיצויים עונשיים - מכירת רכב ללא הצגת החלודה שעליו	384
8.	תביעה על סכום קצוב - החזרת מדפסת	384
9.	עתירה לתשלום פיצויים בגין הפסקת אספקת מים - רשות מינהלית	385
10.	תביעת פיצויים בגין חיוב במשלוח טאבלט	385
11.	חיוב עבור אי-תשלום חשבון גז	386
12.	מחיקת כותרת התביעה - משלוח הודעות פרסומת	387
13.	דחיית בקשת רשות ערעור - הפרת הסכם עבור רכישת קו טלפון	388
14.	פער בין מחיר המופיע על המוצר והמחיר בקופה	389

15.	הטעית צרכנים בשם העסק.....	389
16.	פסק-דין על דרך הפשרה - רכישת ריהוט.....	390
17.	מכירת רכב ללא דיווח על תאונות שעבר.....	391
18.	פסק-דין על דרך הפשרה - השבת מרכזיית טלפונים.....	392
19.	החזרת הפרש עלות מכירת מכונת קידוח לעץ.....	393
20.	הפרת הסכם לרכישת רכב.....	394
21.	תביעה כספית בגין גביה ביתר ברכישת משקפי שמש.....	395
22.	בקשת רשות ערעור על דחיית תביעת המבקש לפיצויים לדוגמה.....	395
שער ח': תביעות ייצוגיות בעילות על-פי חוק הגנת הצרכן... 397		
פרק א': מבוא..... 397		
פרק ב': סדרי דין..... 399		
1.	נדחתה בקשה להעברת דיון מאחר ומשמעה שיתקיימו שני הליכים דומים בפני שני מותבים שונים - במקום הליך אחד בפני מותב אחד.....	399
2.	בית-המשפט דחה בקשת רשות ערעור על הוספת טענה בתובענה ייצוגית מאחר והיא באה בעקבות טענות הגנה שהעלו החברות.....	399
3.	לצורך העמדת הזכות לגילוי מסמכים ועיון בהם בגדר הליך אישור תובענה כייצוגית די למבקש לעמוד ברף שכנוע נמוך.....	400
4.	בית-המשפט דחה את ערעור המל"ל כנגד ההחלטה להורות לו להעביר לעורכת-דין פרטי מעסיקים ששילמו עבור עובדיהם דמי פגיעה עודפים.....	401
5.	בית-המשפט דחה ערעורי ביניים למעט ביחס להחלטה על גילוי ועיון במסמכים שלגביה הוחלט לדון בבקשה כבערעור ולקבל את הערעור.....	401
6.	בית-המשפט קיבל חלקית ערעור מאחר ולא הוכח כי הסוגיה הוכרעה באופן המצדיק את סילוק הבקשה.....	403
7.	בית-המשפט דחה בקשה לביטול פסק-דין למחיקת ערעור שניתן בהסכמה מאחר ולא הוכח כי התקיימו אותם טעמים מיוחדים וכבדי משקל המצדיקים ביטול פסק-דין.....	403
8.	במסגרת צו לגילוי מסמכים אין לחייב בעל דין להפיק או לייצר מסמכים.....	404
9.	על דחיית בקשה להכיר בתביעה כתביעה ייצוגית ניתן לערער בזכות.....	405
10.	נדחתה בקשה לדיון נוסף מאחר ודיון נוסף איננו ערעור נוסף ואין לראות בגדרי הדיון הנוסף משום ערכאה נוספת לבירור אותן הטענות שכבר התבררו.....	405
11.	נדחתה בקשת ערעור להצטרף כמבקשת נוספת לתובענה ייצוגית מאחר והבקשה לא הוגשה כדין.....	406

12. לאחר שהמבקש צלח את בקשת אישור התובענה הייצוגית הוא זכאי לפטור מאגרה אך מחוייב בהפקדת ערבון.....	407
13. בתובענה ייצוגית תשולם אגרה לפי שווי הסעד המבוקש על-ידי התובע הייצוגי עצמו.....	407
14. בית-המשפט קיבל ערעור לדחיית בקשה לגילוי היסטוריית השקעות של התובע הייצוגי מאחר ויש להיזהר מהוספת דרישות מקדמיות לאישורן של תובענות כייצוגיות העלולות לסרבול הליך במקום לייעל.....	408
15. בקשה לביצוע תיקונים בכתבי הטענות של תביעה ייצוגית - הבקשה התקבלה.....	409
16. טענות שעלו בבקשת תיקון תובענה ייצוגית שיכללו לעלות בבקשה המקורית יגררו הוצאות על המבקש.....	410
17. העברת בקשת אישור תובענה ייצוגית תידחה כאשר אין זהות בין הקבוצות המיוצגות וכאשר קיימות עילות נוספות.....	411
18. הוראת החוק והפורום מקפחת ודינה בטלות.....	412
19. בקשה להיתר המצאה מחוץ לתחום השיפוט, בתביעה ייצוגית שהוגשה בגין פגם ברכבים של חברת טויוטה - הבקשה התקבלה.....	412
20. תביעה ייצוגית כנגד חברת פלאפון בשל חבילת גלישה שמכרה ללקוחות - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית נמחקה.....	414
21. בקשה למחיקה של אחת מבין שתי בקשות לאישור תובענה, כתובענה ייצוגית - הבקשה התקבלה.....	415
22. אין מקום להוצאות משפט בשלב כה מקדמי כאשר בקשת האישור לא התבררה לגופו של עניין.....	416
23. בקשה לסילוק על-הסף של בקשה לאישור תובענה כייצוגית שעניינה הצגת פרסומים כוזבים ומטעים לפיהם מציע הבנק הלוואות ב"ערבות מדינה" - הבקשה נדחתה.....	417
24. בקשה למחיקת תובענה ייצוגית שעניינה גלולות היריון - הבקשה נדחתה.....	419
25. בקשה לסילוק על-הסף של תובענה שהגישו 150 יישובים שיתופיים שעניינה תעריף החשמל - הבקשה לסילוק על-הסף נדחתה.....	420
26. בקשה למחיקת סעיפים מתובענה ייצוגית שעניינה הטעיה באשר לתוקף התפוגה של מוצרי שיכוך כאבים - הבקשה התקבלה בחלקה.....	421
27. בקשה לסילוק על-הסף של תובענה ייצוגית שעניינה זיוף חותמת כשרות על מותג בירה - הבקשה לסילוק על-הסף, נדחתה.....	422
28. גוף פרטי שנתבע בהליך ייצוגי יוכל להגיש הודעת צד ג' נגד המדינה.....	423

29.	בקשה להיתר המצאה - הזמנת שירותי מלונאות	
424.....	בחוף-לארץ	
30.	אישור להגשת ראיות נוספות	426.....
31.	בקשה לצירוף ראיות - תביעה ייצוגית בשל החזרה חלקית של	
426.....	כרטיסי טיסה	
32.	תובענה ייצוגית נגד לינקדאין בגין ספאם - לבית-המשפט יש סמכות	
427.....	שיפוט על מיילים שנשלחים מחו"ל לנמענים בארץ	
429.....	פרק ג': דוגמאות ותקדימים	
1.	נדחה ערעור מטעם "חוגלה" מאחר ונקבע כי הונחה לפני בית-משפט	
429.....	קמא תשתית ראייתית מספקת	
2.	העליון קיבל ערעור כנגד בזק בינ"ל בו נקבע כי החברה תשיב כספים	
	ללקוח לאחר שהודיעה לו על עליית מחיר במייל שנשלח לתיבה שפתחה	
430.....	עבורו	
3.	בית-המשפט קבע, כי דמי ביטול עבור עסקה הכוללת מספר רכיבים	
430.....	יהיו אחידים - 100 ש"ח או 5% מערך העסקה לפי הנמוך	
4.	המשיבה מכרה כרטיסי טיסה, אף שהיה ידוע לה, כי אותן טיסות לא	
430.....	יתקיימו במועדן - הבקשה לקבלת התובענה כייצוגית התקבלה	
5.	תביעה ייצוגית בשל תנאי מקפח בחוזה אחיד - התובענה התקבלה	
432.....	כייצוגית	
6.	הפרת תקנות גילוי מוצרי מזון בפקוח - הבקשה לאישור התובענה	
433.....	כייצוגית, התקבלה	
7.	תובענה ייצוגית בגין הטעיה צרכנית הנוגעת לתוסף תזונה המייחסים	
	לו סגולות ריפוי בניגוד לחוק - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית,	
435.....	התקבלה	
8.	אי-ידוע מטופלים באשר להליך רופאי שעליהם לעשות - הבקשה	
436.....	לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה	
9.	אי-גילוי מצד חברת פלאפון, כי ציוד שנרכש מחוצה לה אינו נתמך	
	באופן מלא ברשת פלאפון - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית,	
438.....	התקבלה	
10.	כינוי חטיפים בשם "מרציפן" למרות שעל-פי הוראות התקן לא ניתן	
	לכנות בשם זה מוצר בו אחוזי השקדים פחותים מ- 32% - הבקשה	
439.....	לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה	
11.	אי-ציון מחירם הכולל של מיכלי משקה (כולל דמי פיקדון) - הבקשה	
440.....	לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה	
12.	בקשה לאישור תובענה ייצוגית שנתקבלה - אי-סימון אורך סרטי	
441.....	וידאו המשווקים בתקליטורים על אריזתם	
13.	אישור תובענה כייצוגית - הנתנתקות מעסקה מתמשכת בשירותי	
441.....	אינטרנט וטלפון ביתי	

14. אישור תובענה ייצוגית - הצבת שתי אפשרויות הימור שונות מאותו תוצאת משחק ללא יידוע הציבור.....	443
15. בקשה לאישור תובענה כייצוגית - אי-הצבת שירותים במקומות ציבורים.....	445
16. ניתן לגבות מנוסע המבקש לבטל מספר כרטיסי טיסה דמי ביטול עבור כל כרטיס בנפרד.....	446
17. גביית תשלומים בעבור גלישה באינטרנט - קביעותיו העובדתיות של בית-המשפט קמא שעליהן ביסס הכרעתו עומדות במקומן - הערעור נדחה.....	446
18. בית-המשפט העליון דחה ערעור מאחר וטענותיהן של המבקשות אינן מצדיקות דיון בערכאת הערעור כבר בשלב הנוכחי של ההליך ומשטרם מוצה הדיון בעניינים אלו בבית-המשפט המחוזי.....	447
19. בית-המשפט העליון דחה ערעור על דחיית בקשה לתובענה ייצוגית מאחר והמערערים לא הצליחו להניח תשתית ראיתית ממנה עולה כי סיכויי התובענה להתקבל הם סבירים.....	447
20. בית-המשפט העליון קיבל ערעור מטעם "בזק" מאחר שלא היה בהתנהלותה דבר שעלול היה להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה.....	448
21. התקבל ערעור לדחיית תובענה ייצוגית מאחר ולא הונחה תשתית מספקת כדי לקבוע כי התמורה הנגבית בגין ההשתתפות בהשתלמות היא "אגרה" ולא "מחיר".....	448
22. בית-המשפט העליון דחה ערעור לדחיית תובענה ייצוגית מאחר והמבקשים לא עמדו בנטל המוטל עליהם להראות כי לכאורה פעלה בזק שלא כדין לעניין גביית המע"מ.....	449
23. בית-המשפט העליון קיבל ערעור לדחיית תובענה ייצוגית מאחר והקשר הסיבתי בין העילות שבתובענה לבין הנזק אם נגרם ושיעורו מסופק ביותר.....	450
24. בקשה לסילוק על-הסף של תביעה ייצוגית - הבקשה נדחתה.....	450
25. לא מדובר באי-גילוי פרטים שהיתה חובה לגלותם לפי חוק הגנת הצרכן.....	451
26. יסוד הקשר הסיבתי בין ההפרה הנטענת לנזק לא מתקיים בעניין הנדון.....	452
27. תובענה ייצוגית בגין מתכות רעילות בפחיות משקה - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, נדחתה.....	453
28. תובענה ייצוגית שעניינה הטעיה בכיתוב על שקיות אשפה - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, נדחתה.....	454
29. תביעה ייצוגית - כלי הרכב נמכרו ללא גלגל חילופי - הסדר פשרה.....	456

30. תביעה ייצוגית בגין אי-פרסום מחירי מוצרי דלק והפרת הסכם -	
הסדר פשרה.....	457
31. תביעה ייצוגית - חוק הגנת הצרכן - הפרה של תקופת אחריות על	
מוצר - הסכם פשרה.....	458
32. תביעה ייצוגית כנגד חברה המייצרת תכשיר הרזיה המכיל הורמון	
- הסדר פשרה.....	459
33. הנפקת שוברי זיכוי בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן - הסדר	
פשרה.....	460
34. גביית יתר של דמי ביטול כרטיסי קולנוע - הסדר פשרה.....	461
35. תביעה ייצוגית - תנאי מקפח - תקופה קצרת מועד למימוש תווי	
קניה - הסדר פשרה.....	463
36. בקשת הסתלקות מאישור תובענה ייצוגית שעניינה תוקף שוברי	
זיכוי - בקשת ההסתלקות התקבלה.....	463
37. תביעה ייצוגית כנגד קרנות פנסיה של ההסתדרות החדשה, בגין	
גביית דמי חבר מגמלאים שלא כדין - הבקשה לאישור התביעה	
כייצוגית, נדחתה.....	464
38. תביעה ייצוגית כנגד "כללית מושלם" בטענה, כי היא אינה מגלה	
את שמה הנכון ומספר התאגיד שלה, כנדרש בחוק הגנת הצרכן -	
הבקשה לאישור התביעה כייצוגית, נדחתה.....	465
39. לא ניתן להתיר הגשת תביעה ייצוגית מכוח חוק הגנת הצרכן בבית-	
הדין לעבודה.....	466
40. המשיבה 1 בעקבות התובענה עשתה שינוי בהפקת כרטיס החניה	
בנסיבות של אבדן.....	467
41. התעלמות מהוראת חוק הגנת הצרכן המגביל את זמן ההמתנה של	
צרכנים לטכנאי.....	468
42. חיוב לקוחות של שירותי אינטרנט, טלויזיה ואחסון אתרים	
המבקשים להתנתק משירותיה, בגין חודש מלא, גם אם הודעת הניתוק	
הגיעה בתחילת החודש או במהלכו.....	470
43. הפרת החובה לסמן את המחיר ליחידת מידה בסמוך למחיר	
בעסקאות מכר מרחוק בפלטפורמת המכר מרחוק.....	471
44. הפרת החובה לציין את תכולת המוצר לאחר סינון.....	473
45. המשיבות הפרו את החובה מכוח חוק הגנת הצרכן - לא מציבות	
בסניפיהן מכשירי שקילה במכר טובין לפי משקל.....	475
שער ט': תמציות הלכה - הגנת הצרכן - 2024	477
פרק א': בית-המשפט העליון.....	477
1. טענתם המשפטית העיקרית של המבקשים הינה כי סעיף 4(ג) להסכם	
סותר את הוראות חוק הגנת הצרכן.....	477
2. מצגים מטעים בפרסומים.....	478

3. גוליבר פעלה שלא כדין כאשר ניכתה, כדמי טיפול, חלק מההחזר הכספי ללקוחות שרכשו באמצעותה כרטיסי טיסה וטיסותיהם בוטלו.....	478
4. האם תניית ברירת הדין שקבעו הצדדים היא תניה שדינה בטלות?.....	479
5. בסוגיות מסויימות הנמקת בית-המשפט קצרה ותמציתית, וייתכן שיהיה צורך להעמיק את בחינתן בשלב הדיון בתובענה גופה.....	480
6. טיב ההודעה שניתנה ללקוחות בדבר הפסקת ההטבה והעלאת המחיר הכולל שנגבה עבור שירותי תשתית האינטרנט.....	481
פרק ב': בית-המשפט המחוזי	483
1. נמנעה מסימון אריזות מוצרים אשר מיובאים ו/או משווקים על-ידה במידע הנדרש על-פי דין בשפה העברית.....	483
2. המשיבה גובה מלקוחות שטיסתם בוטלה עקב משבר הקורונה דמי טיפול שלא כדין.....	484
3. מפרסמת את מוצריה מבלי לפרסם את המחיר ליחידת מידה והמחיר הכולל כמעט באופן גורף. וכן, היא איננה מפרסמת את תוקף המבצעים או את מחירי המוצרים לפני המבצע.....	484
4. "דילול" נקודות שלא כדין מצד המשיבה.....	485
5. התשלום באמצעות המסופון גבוה יותר מהמחיר הרשום על המוצר או על-ידו ואשר אותו היה על הלקוח לשלם אילו עבר בקופה.....	487
6. בקשה כי על הפיצוי שנפסק יתווסף תשלום הפרשי ריבית והצמדה.....	487
7. הציגה את הטובין הנמכרים על-ידיה בסניפים ובאתר האינטרנט כאילו הם נמכרים במסגרת מבצעי הוזלה, וזאת באופן תמידי, תוך ציון מחיר רגיל לכאורה (לפני הנחה) שהוא מחיר פיקטיבי ומנופח.....	488
8. פגמים או תקלות סדרתיות בכל דגמי המקררים מהמותג "סמסונג".....	489
9. המשיבה, חייבה את המבקש בסך עודף של 1.1 ש"ח, שלא בהתאם לשיעור ההנחה שהוצג באתר.....	490
10. מאחר שהמשיבה אינה המוכר או הספק, בצדק נקבע כי אין לראות בה כעוסק האחראי להטעיה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן.....	490
11. מצגי שווא מטעים, שכן בחינה של מוצרים חליפיים במשק מלמדת כי קיימים מוצרים רבים אשר תכונותיהם הפיזיות דומות ואף טובות יותר והם חסכוניים יותר.....	491
12. פיצוי משתמשי XBOX.....	492
13. בכלילת המחירים לאחר ההנחה המופיעים בתלושים בתוך הסך לתשלום, שופרסל פועלת באופן שעלול להטעות את לקוחותיה במחיר המוצר שהם קונים כשהם מתקפים את התלוש של אותו מוצר.....	494

14. אקו"ם מחזיקה בידיה שלא כדין כספים ונכסים בסך מאות מיליוני ש"ח, שמקורם בכספי תמלוגים שאקו"ם גבתה בגין שימוש בזכויות היוצרים של הזכאים לתמלוגים, במקום לחלקם לזכאים	494.....
15. בעת החיוב במחיר המוצר לאחר שקילה, לא מופחת משקל האריזות ולמצער אין הוא מופחת במלואו	495.....
16. כל אחד מהמוצרים שנרכשו הוצג המחיר במטבע שאינו חוקי	495.....
17. חיובי יתר של הצריכה המשותפת של הבניין	497.....
18. המבקשת הזמינה חבילת נופש מהמשיבה באמצעות האתר המקוון שלה, שמחירה היה נקוב במט"ח. לטענת המבקשת, לאחר ביצוע ההזמנה והתשלום בגינה התברר כי שער החליפין לפיו הומר מחיר החבילה היה גבוה מהשער המותר הקבוע בתוספת הראשונה לחוק הגנת הצרכן	497.....
שער י': תמציות הלכה שנת 2025	499.....
פרק א': בית-משפט עליון	499.....
1. גביית תשלום חובה על-ידי רשות היא פעולה שלטונית, ועל-כן רשות המתיימרת לגבות מס, אגרה או תשלום חובה אחר לא צפויה להיתפס כמי שפעלה על בסיס עסקי, ומערכת יחסיה עם המשלם לא תסווג כתביעה של לקוח כלפי עוסק	499.....
2. בנסיבות העניין אני סבור כי עלה בידם של התובעים המייצגים להוכיח את קיומה של קבוצה באופן מספק בשלב זה, בשל שני נדבכים מרכזיים: כמות השיחות שקיבלו התובעים המייצגים ואופיין של שיחות אלו. אשר לכמות השיחות, מדובר בכמות חריגה של כ- 40 שיחות שהתקיימו עם התובעים המייצגים בתקופה של כשנה וחצי. לאור כמות חריגה זו, טענת הוט כי מדובר בטעות נקודתית היא לכל הפחות מוקשית. ודוק, בשונה מעצם קיומה של הקבוצה, סוגיית גודלה של קבוצה זו, וכחלק מכך תיחומה במישור הזמן, תידון ותיקבע במסגרת ניהול התובענה גופה - הנדבך השני, והחשוב יותר, הוא אופי השיחות. ההתבטאויות החריגות, ואף המטרידות, של המשווקים במהלך חלק מהשיחות שנערכו עם התובעים המייצגים לא משאירות מקום לספק כי מדובר במדיניות של ממש	499.....
פרק ב': בית-משפט מחוזי	501.....
1. הלקוחה הוכיחה ברף ההוכחה הנדרש, כי המוצר אינו מקורי או שתוקפו פג וכי הלקוחה זכאית לביטול העסקה - בית-משפט קמא התייחס גם לסעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן ולתקנות ביטול עסקה הקובעות כי צרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת טובין בתוך 14 ימים בתנאי שיחזירם לעוסק כאשר הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש תוך החזקה הראייתית כי די בהחזרתם באריזה המקורית כראיה לאי-עשיית שימוש בהם	501.....

2. חוק שירות ללקוח הוא רק מקרה מיוחד מבין הדינים שנועדו להגן על הצרכנים, ולכן ניתן ללמוד על פרשנותו גם מהוראות בדינים דומים. כך, בחוק הגנת הצרכן נקבע איסור כללי להטעיה. גם בחוק הגנת הצרכן לא נקבע סעד מיוחד להפרת איסור ההטעיה, אלא נקבע בסעיף 31 לחוק הנ"ל כי הפרת האיסור תקים לנפגע עילה בנוזיקין.....501	
3. בית-משפט קמא קיבל את טענת המבקש ולפיה התנהלות המשיבה מצדיקה פיצוי לדוגמה אך לאחר ששמע את העדויות התרשם, כי הפרת ההתחייבות לספק את המוצר המוזמן בסניף בית שמש נעשתה מחמת טעות בכל הנוגע להיעדר המוצר במלאי ולא בכוונת מכוון כפי שטען המבקש.....501	
4. כדי להביא לדחיית של בקשה לאישור תובענה ייצוגית בשל מהלך שנקט יצרן, משווק או נותן שירות מיוזמתו, על מבקש הדחיה למלא אחר מספר תנאים: עליו לנקוט את המהלך למניעת הנזק ולפיצוי בגין הנזק שנגרם במהירות הראויה, עליו להביא את הידיעה על התקלה ועל הפיצוי לידיעת המספר הרב ביותר של צרכנים בדרך היעילה ביותר, הפיצוי צריך להיות סביר בנסיבות העניין ועליו לנהוג בכל האמור בתום-לב. כמו-כן בהליך, ככל שנפתח כזה, על יצרן, משווק או נותן שירות להציג את כל הראיות שיעידו שכך פעל.....502	
5. דין הבקשה להיות מסולקת על-הסף שכן לא מתקיימים בין בית החולים הממשלתי לבין מטופליו יחסי עוסק-צרכן, ומשכך התובענה אינה נכללת בגדרו של פרט 1 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות והיא אף אינה נכללת בגדרו של פרט אחר מן הפרטים המנויים בתוספת השניה.....502	
6. סעיף 31א(א) לחוק הגנת הצרכן מאפשר פסיקת פיצוי שאינו תלוי בנזק בהתקיים הנסיבות המצדיקות זאת, אך בית-המשפט אינו חייב לפסוק פיצוי זה אלא הדבר נתון לשיקול-דעתו.....502	
7. אף לא מצאתי ממש בטענת התובעים, זרקא ובני משפחתו, לפיה הם צורפו כצד להלוואה לדרישת ברזלי על-מנת לעקוף את הוראות חוק אשראי הוגן, ולכן יש להחיל על ההלוואות את המגבלות שבחוק אשראי הוגן - הקביעה כי ההלוואות דנן אינן חוסות תחת הגנת חוק הריבית, צו הריבית וחוק אשראי הוגן, אינה שוללת את סמכות בית-המשפט לבטל או לשנות תנאי מתנאי הסכם ההלוואה בהתאם לדיני החוזים הכלליים.....502	
פרק ג': בית-משפט שלום.....503	

1. טענת התובעת כי עובר להרשמתה לקורס ולבקשתה מהבנק לקבל את ההלוואה למימון הקורס לא נמסר מידע אודות מדיניות הנתבעת בנוגע לביטול הקורס, אלא רק ביום 28.02.23 כחודשיים לאחר ההרשמה ולאחר תחילת הקורס, נסתרה והופרכה באופן שהצל על אמינותה של התובעת - התובעת קיבלה מהנתבעת במועד ההרשמה את תקנון הנתבעת ומסמך מדיניות ההרשמה וביטול הקורס, וכי דין התביעה לחיוב הנתבעת לשאת בתשלום ההלוואה שהתובעת נטלה מהבנק למימון הקורס להידחות.....503.
2. מכיוון שהתובעים החלו בלימודיו של הקורס וקיבלו גישה לחלק ניכר מתכני הקורס, אם לא לכולם, לא יכולה לעמוד להם הזכות לביטול בהתאם לחוק הגנת הצרכן.....503.
3. חוק הגנת הצרכן קובע כי אין בהגשת ערעור כשלעצמה כדי לעכב את תשלום העיצום הכספי, אלא בהסכמת הממונה או באישור בית-המשפט.....503.