

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" לצורך הגשת תובענה ייצוגית נגדה
18	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" מחוייבים 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 27 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 - כשלוך 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
44	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 כיייצוגית, 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 - "ייבוא 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 הנוק?	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

125	פרק א': הגדרות - סעיף 8 לחוק
125	1. סעיף 8 לחוק
126	2. מבצעי הטבה על מוצר נוסף
127	פרק ב': עניינים שונים
127	1. הודעת פרטים בעסקת אשראי - סעיף 9 לחוק
127	2. נקיבת הפרש כוזב - סעיף 10 לחוק
128	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
	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
135	8. משלוח חשבונות והודעות תשלום לצרכן - סעיף 13ב לחוק
136	9. מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון - סעיף 13ב לחוק
136	10. משלוח הודעת חוב לצרכן - סעיף 13ב2 לחוק
137	11. חובות גילוי בעסקה מתמשכת - סעיף 13ג לחוק
139	12. ביטול עסקה מתמשכת - סעיף 13ד לחוק
139	12.1 הדין
140	12.2 בקשת רשות להתגונן - שירותי אחזקת מעליות
140	12.3 אי-הוכחת הודעה על התנתקות
141	12.4 ביטול הסכם התקשרות לאספקת שירותי סולר
142	12.5 אי-הגדלת מעגל הלקוחות למרות הפרסום באינטרנט
143	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	לחוק

16.	תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה - סעיף 13ז	
146.....	לחוק	
17.	תעריף שנקבע לפי דין - איסור גביית עמלה ודרכי תשלום - סעיף	
146.....	13ח לחוק	
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 -	
156.....	100 ש"ח או 5% מערך העסקה לפי הנמוך	
21.7	סיכום	159.....
22.	ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר רחוק על-ידי צרכן שהוא אדם	
161.....	עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש - סעיף 14ג לחוק	
23.	דרך ביטול בכתב של עסקה, ותוצאות ביטול עסקה - סעיפים 14ד ו-	
164.....	14ה לחוק	
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	
166.....	והעתקה, לא עומדת לתובעת זכות הביטול	
25.	זיכוי בשל ביטול עסקה - סעיף 14ז לחוק	
168.....		
26.	תווי קניה - סעיף 14ח לחוק	
169.....		
27.	ביטול עסקה - תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה),	
169.....	התשע"א-2010	
27.1	הדין	169.....
27.2	החזרת ריהוט שהורכב בבית הלקוח - תקנות הגנת הצרכן	
175.....	(ביטול עסקה) התשע"א-2010	
27.3	הטעיית לקוחה בעת רכישת מטבח ופרטי נגרות - תקנות 2 ו- 5	
175.....	לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010	
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	
179.....	הרכישה	

180.....	27.8 ביטול עסקת רכישת משאית להובלת חומרי נפץ
181.....	27.9 ביטול עסקה לרכישת מערכת טיהור מים
181.....	27.10 ביטול עסקת רכישת מטבח תוך 14 יום
182.....	28. מכירה מיוחדת - סעיף 15 לחוק
183.....	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.....	33. צו מינהלי להפסקת הפרה - סעיף 21 לחוק
	שער ד': סימון טובין והצגת מחירים ואחריות למוצרים - סעיפים 17 עד 18 לחוק, 18א עד 18ג לחוק
187.....	187 פרק א': סימון טובין ואריזתם - סעיפים 17-18 לחוק
187.....	1. סעיפים 17-18 לחוק
190.....	2. שיטת ה"מכירה האישית" והוראות חוק הגנת הצרכן
190.....	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.....	194. לגבי מחירו הרגיל של המוצר
195.....	195 פרק ב': אחריות ושירות לאחר מכירה
195.....	1. הדין
198.....	2. דרישה לתוספת מע"מ לאחר קביעת מחיר כולל
198.....	3. מתן שירות לקוי לתיקון מתקן מים
199.....	4. הסכם לא חתום לפיקוח על עבודות בניה ושיפוץ
200.....	5. זמן המתנה לטכנאי המתאם הגעה לצורך מתן שירות לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה - התביעה נדחתה
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.....	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.....	204. לפיצוי נוסף בעניין זה
	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 יג עד 22 כא לחוק		
1.	התראה מינהלית (סעיף 22 יג לחוק)	249
2.	בקשה לביטול התראה מינהלית (סעיף 22 יד לחוק)	249
3.	הפרה נמשכת והפרה חוזרת לאחר התראה (סעיף 22 טו לחוק)	249
פרק ז': אכיפה מינהלית - התחייבות להימנע מהפרה - סעיפים 22 טז עד 22 יט לחוק		
1.	התחייבות להימנע מהפרה (סעיף 22 טז לחוק)	251
2.	תוצאות הגשת כתב התחייבות ועירבון או אי-הגשתם (סעיף 22 יז לחוק)	251
3.	הפרת התחייבות (סעיף 22 יח לחוק)	252
4.	השבת הערבון (סעיף 22 יט לחוק)	252
פרק ח': אכיפה מינהלית - הוראות כלליות - סעיפים 22 כ עד 22 כו לחוק		
1.	ערעור (סעיף 22 כ לחוק)	253
2.	פרסום (סעיף 22 כא לחוק)	253
3.	שמירת אחריות פלילית (סעיף 22 כב לחוק)	254
4.	עיצום כספי בשל הפרה לפי חוק זה ולפי חוק אחר (סעיף 22 כג לחוק)	254
5.	אישור נהלים ופרסומם (סעיפים 22 כד - 22 כו לחוק)	255
6.	עניינים שונים - סעיפים 22 כז עד 22 לח לחוק	255
פרק ט': עונשין ותרופות - סעיף 23 עד 32 לחוק		
1.	עונשין (סעיף 23 לחוק)	261
2.	נסיבות מחמירות (סעיף 23 א לחוק)	263

3.	הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א (סעיף 23ב לחוק).....	263
4.	סמכויות נוספות של בית-המשפט (סעיף 24 לחוק).....	263
5.	אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד (סעיף 25 לחוק)....	264
6.	התחייבות העוסק (סעיף 28 לחוק).....	264
7.	פטור (סעיף 29 לחוק).....	265
8.	צו בית-המשפט למניעת עבירה (סעיף 30 לחוק).....	265
9.	פיצויים (סעיף 31 לחוק).....	265
10.	פיצויים לדוגמה (סעיף 31א לחוק).....	266
11.	ביטול עסקה (סעיף 32 לחוק).....	282
12.	תקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), התשמ"ז-1986.....	283
13.	פרסום פסק-דין או תיקון פרסום (סעיף 33 לחוק).....	283
14.	ראיה לפרסום (סעיף 34 לחוק).....	284
15.	סמכויות המכס (סעיף 35 לחוק).....	284
	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.....	285
3.	מצגי שווא של תיווך להלוואות.....	286
4.	מחיקת עילות - תובענה ייצוגית.....	286
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.....	287
7.	הטענה כי פרטנר מפרה את החובה לשלוח ללקוחותיה מסרונים המיידעים אותם אודות חבילת התקשורת הסלולרית.....	288
8.	נגישות אתר אינטרנט.....	289
9.	טענה להונאה כפולה בהתייחס לנתוני היעילות האנרגטית של מזגנים.....	290
10.	בגביית "עמלת עריכת מסמכים" בעת הארכת תוקף של ערבות בנקאית.....	290
11.	הפרה נטענת של הוט מובייל את תנאי רישיונה.....	290
12.	עיכוב ביצוע של תשלום פיצויים בתובענות ייצוגיות.....	291
13.	הגשת תובענה ייצוגית מכוח פרט 1 לתוספת השניה.....	291
14.	תניות מקפחות במסגרת החברות במועדון הלקוחות של אל-על.....	292

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

358.....	73. החרגת זכות הביטול
358.....	74. שירותי שידוך
358.....	75. תקלה נקודתית בלבד
359.....	76. הפסקת חיוב היתר השגוי
359.....	77. טענה לפרסום מטעה, לפיו המשתתפים בכנס יקבלו שעות גמול עבור השתתפותם בו
360.....	78. מוצרים "ללא מלח" על-אף שאינם "ללא מלח"
361.....	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
362.....	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
363.....	84. חובת פרסום מחיר
363.....	85. חובת הצבת מערכות עזר לשמיעה בסניפים
364.....	86. אי הפחתת משקל האריזה
364.....	87. המרת מטבע שלא כדין
364.....	88. עניינים שונים - בית-משפט לתביעות קטנות
377.....	פרק ג': פיצויים - תמצית הלכה פסוקה
377.....	1. ביטול חבילת נופש - פיצוי והחזר - 30,000 ש"ח
377.....	2. אי-תשתית מתאימה לחיבור לשירותי אינטרנט
378.....	3. תשלום חוב עבור שירותי תקשורת ומכשירי סלולר
380.....	4. תגמולי ביטוח עבור פיצוץ בגין דליפת גז
381.....	5. מכירת רכב יד רביעית כיד ראשונה
383.....	6. מכירת מכשירים סלולר מזוייפים
384.....	7. הטלת פיצויים עונשיים - מכירת רכב ללא הצגת החלודה שעליו
384.....	8. תביעה על סכום קצוב - החזרת מדפסת
385.....	9. עתירה לתשלום פיצויים בגין הפסקת אספקת מים - רשות מינהלית
385.....	10. תביעת פיצויים בגין חיוב במשלוח טאבלט
386.....	11. חיוב עבור אי-תשלום חשבון גז
387.....	12. מחיקת כותרת התביעה - משלוח הודעות פרסומת
388.....	13. דחיית בקשת רשות ערעור - הפרת הסכם עבור רכישת קו טלפון
389.....	14. פער בין מחיר המופיע על המוצר והמחיר בקופה

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 לסרב לליך במקום לייעל.....	408
15. בקשה לביצוע תיקונים בכתבי הטענות של תביעה ייצוגית - הבקשה התקבלה.....	409
16. טענות שעלו בבקשת תיקון תובענה ייצוגית שיכלו לעלות בבקשה המקורית יגררו הוצאות על המבקש.....	410
17. העברת בקשת אישור תובענה ייצוגית תידחה כאשר אין זהות בין הקבוצות המיוצגות וכאשר קיימות עליות 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 בחוץ-לארץ.....	424

30. אישור להגשת ראיות נוספות 426

31. בקשה לצירוף ראיות - תביעה ייצוגית בשל החזרה חלקית של כרטיסי טיסה 426

32. תובענה ייצוגית נגד לינקדאין בגין ספאם - לבית-המשפט יש סמכות שיפוט על מיילים שנשלחים מחו"ל לנמענים בארץ 427

פרק ג': דוגמאות ותקדימים 429

1. נדחה ערעור מטעם "חוגלה" מאחר ונקבע כי הונחה לפני בית-משפט קמא תשתית ראייתית מספקת 429

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 עבורו 430

3. בית-המשפט קבע, כי דמי ביטול עבור עסקה הכוללת מספר רכיבים יהיו אחידים - 100 ש"ח או 5% מערך העסקה לפי הנמוך 430

4. המשיבה מכרה כרטיסי טיסה, אף שהיה ידוע לה, כי אותן טיסות לא יתקיימו במועדן - הבקשה לקבלת התובענה כייצוגית התקבלה 430

5. תביעה ייצוגית בשל תנאי מקפח בחוזה אחד - התובענה התקבלה כייצוגית 432

6. הפרת תקנות גילוי מוצרי מזון בפיקוח - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 433

7. תובענה ייצוגית בגין הטעיה צרכנית הנוגעת לתוסף תזונה המייחסים לו סגולות ריפוי בניגוד לחוק - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 435

8. אי-יידוע מטופלים באשר להליך רופאי שעליהם לעשות - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 436

9. אי-גילוי מצד חברת פלאפון, כי ציוד שנרכש מחוצה לה אינו נתמך באופן מלא ברשת פלאפון - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 438

10. כינוי חטיפים בשם "מרציפן" למרות שעל-פי הוראות התקן לא ניתן לכנות בשם זה מוצר בו אחוזי השקדים פחותים מ- 32% - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 439

11. אי-ציון מחירם הכולל של מיכלי משקה (כולל דמי פיקדון) - הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, התקבלה 440

12. בקשה לאישור תובענה ייצוגית שנתקבלה - אי-סימון אורך סרטי וידאו המשווקים בתקליטורים על אריזתם 441

13. אישור תובענה כייצוגית - הנתנתקות מעסקה מתמשכת בשירותי אינטרנט וטלפון ביתי 441

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 ראייתית 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 כיייצוגית, 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 כיייצוגית, 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 להטעה 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