



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופטת יפעת אונגר ביטון

התובעת (המבקשת) פייגא שצ'רנסקי
ע"י ב"ב עוה"ד ירון גולדין

נגד

הנתבעת (המשיבה) סמארטק השכלה דיגיטלית בע"מ (לשעבר ספיזי בע"מ)
ע"י ב"ב עוה"ד אריאל שושן

פסק דין

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22

לפני בקשה לאישור תובענה ייצוגית.

משיבה היא חברה מסחרית, המשווקת ומספקת קורס אינטרנטי לשיפור אנגלית מדוברת למבוגרים (להלן: "המוצר"). המבקשת רכשה את המוצר וביקשה לנסותו, ולאחר זמן קצר ביקשה לבטל את העסקה ולקבל מלוא כספה חזרה. המשיבה סירבה ומכאן הבקשה דנא.

שאלות רבות נתונות במחלוקת והעיקריות שבהן: (א) האם למבקשת עילת תביעה אישית מכוח הפרת חובת הגילוי ומסירת מסמכים בניגוד לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "הגה"צ"); (ב) האם למבקשת עילת תביעה אישית מבוססת על הטעיה של המשיבה בניגוד להגה"צ; (ג) האם מתקיימים ס"ק 18(1) ו-18(2) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "החוק").

ראוי לציין, שארבעה חודשים לערך טרם הגשת הבקשה דנא, הגישה המבקשת תביעה כספית פרטנית בדרישה להחזר העלות ששילמה בגין הקורס, ולתשלום פיצויים (תא"מ 47246-08-20, להלן: "התביעה האישית"). על פי הסכמת הצדדים, בימ"ש הכריע בתביעה בהתאם לסעיף 79א לחוק בתי המשפט, על פי כתבי הטענות וסיכומים בכתב, ללא רישום הנימוקים, וקיבל את התביעה בחלקה.



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

טענות הצדדים

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35

1. אין חולק כי המבקשת רכשה את המוצר, בעסקה מרחוק, ביום 20.2.20 בשעה 09:00 לערך, בתמורה ל- 1,580 ₪. בסביבות השעה 16:00 ביקשה לבטל את הרישום. בהתכתבות שארכה מספר שעות, ניסתה המשיבה להניא את המבקשת מביטול העסקה, אולם המבקשת טענה כי: "מכניסה ללימוד באתר הבנתי שצורת לימוד זו לא מתאימה ליי ועמדה על דרישת הביטול. המשיבה הסכימה להחזר מלא של התמורה בתנאי שהמבקשת תקיים את התחייבותה ללמידה משך 42 יום והשלמת מטלות הקורס.
2. אליבא המבקשת, רק לאחר שדרשה לבטל את הרישום לקורס ולקבל את כספה, הבינה כי תנאי הביטול נוקשים, ולמעשה שוללים ממנה את זכות הביטול לחלוטין, משום שהמשיבה מציבה נקודת אל-חזור, אשר ממנה ואילך הלקוח מחויב בביצוע כלל מטלות הקורס.
3. לשיטת המבקשת, לא נכרת בין הצדדים הסכם בכתב, לא קיים תקנון בכתב, וברי שלא נמסר לה כזה לאחר הרכישה. תנאי העסקה מגובשים, לכאורה, במסמך "תנאי השימוש באתר", "בתעודת אחריות", ובסרטון וידיאו שבו מוצגים, בתמצית, הקורס ושיטת הלימוד והתנאים להחזר כספי. חרף זאת, לשיטתה, המסמכים הנ"ל אינם מקיימים את חובות המשיבה כעוסק על פי הגה"צ, המשיבה עצמה מתייחסת לחלקם כאל מסמכים בלתי מחייבים, וממילא התנאים הקבועים בהם שוללים את זכויות הצרכן הקבועות בדין. בין היתר נטען, כי בתעודת האחריות נכלל תנאי בלתי סביר ולא הגיוני של מילוי כל מטלות הקורס, כתנאי להחזר כספי מלא.
4. המבקשת הוסיפה וטענה, כי רצונה לנסות את הקורס, היה על בסיס ההבטחה כי תנאי הביטול "קלים" ותוכל לקבל את מלוא כספה אם לא תהיה מרוצה. לגרסתה, מעולם לא החלה את הקורס גופו וכאמור ביקשה לבטל את הרישום ביום ההרשמה עצמו, מספר שעות לאחר רכישתו.
5. המבקשת טענה עוד, לפער עצום בין פרסומי המשיבה, כי מדובר בקורס איכותי ומקצועי, העומד בשורה אחת עם הקורסים של בתי הספר המובילים להוראת אנגלית, לבין איכות הקורס וטיב תכניו. לגישה, הקורס מבוסס על סרטונים שונים ומוטמעת בו שיטת NLP שעיקרה בהטיה פסיכולוגית, ללא קשר ללימוד אנגלית וכאשר המורים או עורכי תכני הקורס אינם מורים לאנגלית ואין להם כל הכשרה שהיא בלימוד אנגלית. תכני הקורס הם ברמה הבסיסית ביותר ומשולבות בו מטלות ומשימות שאינן קשורות כל עיקר ללימוד השפה האנגלית.





בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 .6. כן ציינה, כי בעבר נרשמה לקורס אנגלית של בית הספר ללימודי שפות "ברליץ" וסברה כי
3 מדובר בקורס דומה.
4
5 .7. ב"כ המבקשת טען כי המבקשת רכשה את הקורס בדרך של "עסקה מרחוק". מכאן
6 שעומד לימין המבקשת סעי' 14 להגה"צ, המתיר לה לבטל את הרכישה בתוך 14 יום
7 ממועד העסקה, מכל סיבה שהיא. המשיבה הפרה חובתה לבטל את העסקה ולהחזיר את
8 עלות הקורס.
9
10 .8. לגישתו, ראוי שתביעתה האישית של התובעת תתברר בדרך של תביעה ייצוגית, משום
11 שרבים כמוה נפגעו מהתנהלותה של המשיבה בנסיבות דומות, והא ראייה כי התקבלו
12 תלונות מרובות, העולות כדי מאות, במועצה הלאומית לצרכנות, כפי שפורסם בערוץ
13 התקשורת – אתר מאקו.
14
15 .9. לטעמו של ב"כ המבקשת מתקיימים במקרה דנא כל התנאים להכשרת התביעה כתביעה
16 ייצוגית: לתובעת עילות תביעה אישיות, הן מחוסר ההתאמה בין הצגת המוצר בפרסומי
17 המשיבה למוצר בפועל, הן מחמת אי קיום חובות המשיבה על פי דין (אי גילוי פרטים
18 בכתב והיעדר תקנון) והן מכח סעי' 14 הנ"ל המתיר לה לבטל את העסקה מכל סיבה,
19 כאשר לא חלים במקרה דנא החריגים הנקובים בו. כמו כן, קיימת קבוצה מוגדרת של
20 נפגעי המשיבה – שהם כל לקוחותיה אשר רכשו את הקורס, ביקשו לבטלו וסורבו, וכן
21 כלל לקוחות המשיבה אשר רכשו את הקורס על סמך ההבטחות בפרסומים וקיבלו קורס
22 שאינו קורס לאנגלית אלא קורס NLP באיכות נמוכה.
23
24 .10. המשיבה דוחה מכל וכל את טענות המבקשת. לשיטתה, המבקשת כשלה בהוכחת עילות
25 תביעה אישיות. מדובר במוצר דיגיטלי, הניתן לשכפול והעתקה בקלות, מבלי שלמשיבה
26 יש אפשרות לאתר העתקה ושכפול או למנוע אותן. על כן, חל החריג בסעי' 14(ד)(5)
27 להגה"צ, אשר קובע כי ההוראות בענין מכר מרחוק לא יחולו על מוצרים הניתנים
28 להעתקה ושכפול. כמו כן, קבלת שם משתמש וסיסמה, והנגשת מערכת הקורס המקוונת,
29 כמוה כפתיחת אריותו המקורית של המוצר ולכן המקרה מוחרג מהוראות ביטול עיסקת
30 מכר מרחוק. המבקשת אף לא זכאית להישען על טענה שנטענה תוך הרחבת חזית
31 אסורה, לפיה עומדת לה זכות ביטול העיסקה לפי תקנה 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול
32 עסקה), משום שאותו סעי' דן בביטול עד 14 יום לפני תחילת השירות, מה שאינו מתקיים
33 במקרה דנא, משום שהמבקשת צרכה את השירות בפועל.
34



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

11. עוד נטען, כי המבקשת לא זכאית לתביעה מכח חובות גילוי או איסור הטעיה. ראשית, המשיבה אינה מחויבת בדרישות הגילוי והכתב, משום שהוראות הגה"צ הרלוונטיות אינן חלות על המוצר הנדון. שנית, טוענת המשיבה כי המבקשת נחשפה לשלוש הזדמנויות טרם רכישת הקורס, בכל אחת מהן הובהרו תנאי הביטול באופן ברור ומפורש והיא נדרשה לאשר כי קראה והסכימה להם. כמו כן, כל טענות המבקשת לעניין הטעיה בפרסום נשללו, בפרט כאשר המבקשת הודתה שלא קראה בעיון, או בכלל, את תנאי השימוש אותם אישרה. זאת ועוד, המבקשת, הטוענת בחוסר תום לב שאין תקנון, צירפה בעצמה לתביעה האישית ולבקשה דנא העתק של התקנון.
12. המשיבה טענה עוד, כי הכרעת בית משפט בתביעה האישית, על פיה המבקשת פוצתה בסכום גבוה מעלות הקורס, מאיינת את עילתה האישית ושומטת את קרקע תחת הגשת תביעה ייצוגית.
13. לשיטת המשיבה, המבקשת כשלה בהגדרת הקבוצה הרלוונטית לתובענה הייצוגית. אין בפייה הצעה למנגנון או שיטה לזיהוי חברי הקבוצה המשותפת. המבקשת מגדירה באופן חילופי את הקבוצה כ- "כלל לקוחות המשיבה" אך דין הגדרה זו להידחות, משום שמדובר בהגדרה כוללנית, רחבה, בלתי הומוגנית, אשר עשויה לכלול לקוחות שלא רכשו את הקורס אותו רכשה המבקשת, או לקוחות שרכשו אותו אך לא ביקשו לבטלו, ואף לקוחות שרכשו אותו והביעו שביעות רצון מלאה מהקורס ותכניו, ובפרט משיפור רמתם באנגלית. המשיבה מצביעה על שונות גבוהה בין הלקוחות, אף אלה שרכשו את אותו קורס, וגם אם ביקשו לבטלו ונדחו, משום שלא כל הלקוחות רוכשים את הקורס באותה עלות, לא כולם זוכים לאותה הנחה, ולא לכולם נגרם, אם נגרם, אותו נזק. לא קיים מפתח על פיו ניתן לזהות חברי קבוצה ספציפית.
14. יתר על כן, על מנת לבסס טענת הטעיה יש להוכיח כי נגרמה הטעיה בפועל. המבקשת לא הצביעה על שיטה או נוסחה לזיהוי חברי הקבוצה הנטענת אשר הוטעו בפועל מפרסומי המשיבה, או על מנגנון לפיו ניתן לזהות את הצרכנים שמתקיים לגביהם קשר סיבתי בין ההטעיה לכאורה לבין ההתקשרות בעסקה. יכול וחלק מהלקוחות לא נחשפו לפרסומים ויכול כי חלק אחר שנחשף אליהם כלל לא הוטעה מהאמור בהם. מדובר בהגדרה של קבוצה שלא ניתן לאמוד את גודלה, לא ניתן לקבוע את נזקיה ולא ניתן לזהות פרטנית את חבריה.
15. זו אף זו, לא ניתן לייצר במקרה דנא השבה הדדית, משום שהמוצר נותר בידי הצרכן ולא ניתן להחזירו, בפרט לאחר שנעשה בו שימוש, ולו ראשוני. כאמור, אין בידי המשיבה (וקל וחומר בידי המבקשת) כלים פרקטיים לערוך בירור בקשר לשאלה אם צרכן מסוים ביצע





בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 העתקה או שכפול של תכני הקורס, כך שחסימת התכנים לעיונו איננה מספקת. מכאן, כי
2 אם ייקבע שעל המשיבה לבטל את העסקה עם המבקשת או את כלל העסקאות עם
3 הלקוחות, ולהשיב להם את כספם, עלול להיגרם מצב שבו הצרכן יקבל את כספו ואת
4 המוצר כאחד, והמשיבה תצא נפסדת. תוצאה זו שומטת לחלוטין את הקרקע תחת
5 התובענה הייצוגית כולה.
6
7 16. המשיבה טוענת שהמבקשת לא מייצגת באופן הולם ונאמנה את חברי הקבוצה לכאורה,
8 ולוקה בחוסר תום לב משווע. היא עצמה לא התייצבה לדיונים שנקבעו בהליך זה, כשלה
9 בפגמים פרוצדורליים, הודתה כי לא קראה בעיון את המסמכים עליהם חתמה
10 (אלקטרונית) והתעלמה ממידע שהונח לפניה. המבקשת ממשיכה להסתמך על הכתבה
11 במאקו (סע' 8 לעיל) למרות שבית המשפט הורה למאקו להסיר את הכתבה ולפרסם
12 התנצלות בפני המשיבה, לאחר שהוכח כי לא מדור במאות תלונות על המשיבה כמצטייר
13 בכתבה.
14
15 17. זאת ועוד, המבקשת לא הסתפקה בהגשת הבקשה דנא, אלא הגישה תביעה אישית
16 נפרדת, מה שמלמד על כך שלא ראתה עצמה כמי שמייצג את הקבוצה כולה ולמעשה
17 הבקשה הוגשה ב"שיטת מצליח" למקרה בו תביעתה האישית תידחה. הבקשה דנא
18 מהווה ייצוג כושל נוכח פרשנות שגויה של הדין ואי עמידה בתנאים המינימליים
19 הבסיסיים הנדרשים לאישורה.

דין והכרעה

- 20
21
22 18. לאחר שבחנתי היטב את טענותיהם של הצדדים, בכתבי הטענות המפורטים, על
23 נספחיהם, שמעתי את העדים ועיינתי באופן מעמיק בסיכומיהם, ולאחר ששקלתי את
24 הוראות הדין ואת הכללים הקבועים בהלכה הפסוקה, באתי לכלל מסקנה כי דין הבקשה
25 להידחות: הן מאחר ולא שוכנעתי, כנדרש, בדבר קיומן של עילות התביעה האישיות
26 הנטענות, והן מפני שלא הונחה תשתית כדבעי להראות שהבקשה מעוררת שאלות – של
27 עובדה או משפט - המשותפות לכל חברי הקבוצה כפי שהוגדרה בסיכומי המבקשת. עוד
28 שוכנעתי, שקיים יסוד להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה, אם קיימת קבוצה שניתן
29 להגדירה, לא ייוצג בדרך הולמת.

עילה אישית

- 30
31
32 19. סע' 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "חוק ייצוגיות") קובע:



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

1 אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט
2 להלן:

3 (1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות

4 מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם

5 קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה;”

6 סעי' 3(א) לחוק ייצוגיות קובע:

7 “לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע

8 בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית;...”

9

10 עיון בתוספת השניה לחוק מעלה, כי רק האמור בפרט 1 לתוספת מתאים לענייננו, ושם

11 נקבע: “תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח,

12 בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו”.

13

14 20. אין חולק שהמשיבה היא עוסק כהגדרתו בהגה"צ והמבקשת הינה צרכן. לטענת

15 המבקשת, המשיבה הפרה את החוק, ומכך צומחת לה עילה על פיו, על פי תקנותיו, ועל

16 פי פקודת הנזיקין, בעילה של הפרת חובה חקוקה (להלן: “הפקנ”ז”). כמו כן טענה

17 להפרת חוק החוזים (חלק כללי), תשל”ג – 1973 (להלן: “חוק החוזים”). נבחן את עילות

18 התביעה הנטענות של המבקשת על פי סדרן.

19

20 העילות מכח הגה"צ: הטעייה, אי גילוי, ביטול עסקה מרחוק

21

21. למעשה, לאחר שנבור את הבר מן התבן, עילתה המרכזית של המבקשת, נעוצה בסעי' 2(א)

22 להגה"צ, הקובע איסור גורף על הטעיית צרכנים, וזו לשונו: “לא יעשה עוסק דבר –

23 במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות

24 בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעייה); בלי לגרוע

25 מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה: (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג

26 של נכס או שירות”.

27

22. הצדדים שניהם, אינם חלוקים על הפרשנות שניתנה למונח הטעייה בהגה"צ, ושניהם

29 תמימי דעים שהכלל המרכזי נקבע בפסק הדין ברע"א 2837/98 ארד נ' בזק החברה

30 הישראלית לתקשורת בע"מ, שהטעייה היא הצהרה כוזבת, הנוצרת כאשר קיים פער בין

31 הדברים הנאמרים (או מוסתרים) לבין המציאות. היא עשויה לבלוש צורת מעשה בדרך

32 של מצג שווא, כלומר הצגת פרטים שאינם תואמים את המציאות, או צורת מחדל, כלומר

33 הסתרת פרטים שיש מקום לחשוף ולגלות.





בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 23. בניגוד לכך, הצדדים חלקו בשאלה אם קיימת חובה להראות ולהוכיח, שהצרכן הוטעה
3 בפועל, וכי קיים קשר סיבתי בין ההטעיה לכאורה לבין התקשרותו בעסקה, אם לאו.
4 במחלוקת זו, הדין עם המבקשת - אין צורך להוכיח כי הוטעתה בפועל. בעניין ארד נקבע,
5 שקיימת אבחנה בין הטעיה לפי הגה"צ, לבין הטעיה מכוח דיני החוזים. בעוד שעל פי דיני
6 החוזים יש להוכיח כי הצד הנפגע אמנם טעה בפועל כתוצאה מההטעיה, ובשל כך התקשר
7 בחוזה, הרי האיסור בהגה"צ הוא גורף וחל על כל "דבר... העלול להטעות צרכן". משמע -
8 כי די באפשרות לכך שהצרכן יטעה בעקבות ההטעיה, על מנת להקים עילה לפי סעי' 2
9 הנ"ל.
- 10
11 24. אליבא המבקשת, המשיבה מטעה את ציבור הצרכנים בשלושה היבטים: הראשון -
12 מציגה עצמה כמוסד מוביל ללימוד אנגלית ברמתם של בתי ספר מובילים ללימוד השפה;
13 השני - מציגה אפשרות להחזר כספי מלא כשאין הדבר כך; השלישי - מציגה קורס
14 ללימוד אנגלית כאשר מדובר בפועל בקורס NLP.
- 15
16 25. במלוא הכבוד, אני סבורה כי במקרה זה לא ניתן לקבוע, שיש למבקשת עילת תביעה
17 אישית מכח הטעיה. למרות טיעון מפורט וארוך, המייחס למשיבה הפרות בוטות של
18 הגה"צ, לא טרחה להצביע, ולו על דבר אחד שעשתה המשיבה, שיש בו להטעות צרכנים,
19 או על מחדל של אי גילוי פרט מהותי בדבר הקורס ששיווקה.
- 20
21 26. בראש ובראשונה, המבקשת לא צירפה לבקשה, או לתצהירה, דברי פרסומת כלשהם של
22 המשיבה. לטענתה: "ספיזי מציגה עצמה כבית ספר מקצועי ויוקרתי ל"לימודי אנגלית"
23 כאשר בפועל אין לה כל הכשרה משמעותית בלימודי אנגלית..." (סעי' 17 לבקשה). עוד
24 ציינה: "...הרי שמטבע הדברים פרסומי המשיבה כי הינה בית ספר מכובד ללימוד אנגלית
25 בר השוואה "אחד לאחד" לבתי הספר המכובדים בישראל ללימודי אנגלית כגון: wall
26 street, ברליץ וג'רוזלם פוסט מהווים הטעיה" (סעי' 21 לבקשה). ברם, לא צורפו לבקשה
27 נוסחים, צילומים או דוגמאות אחרות מאותם פרסומים נטענים של המשיבה.
- 28
29 27. המבקשת צירפה לבקשה העתק של מאמר שיווקי שערכה המשיבה, אשר פורסם באתר
30 "וואלה עסקים" ביום 30.1.20. עיון באותו מאמר מגלה, שעיקרו בהתייחסות לשיטת
31 לימוד, לשיפור היכולת לנהל שיחה באנגלית, שפותחה ע"י המשיבה תוך שימוש בתובנות
32 וכלים ממודל NLP. קיימת חזרתיות במאמר על כך שהשיטה מבוססת על התמודדות עם
33 חסמים פסכולוגיים, הקיימים באופן מובנה אצל כל אדם, להתמודד עם שימוש בשפה
34 זרה. אמת היא, כי יוצרי המאמר (נציגי המשיבה עצמם) הרחיבו לא מעט ביחס להצלחות
35 של שיטת הלימוד המוצעת על ידם, אולם אין בו אזכור, ולו אחד, להצגת המשיבה כבית



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ספר מקצועי או יוקרתי ללימוד אנגלית, או כמוסד המצוי בשורה אחת עם חברות
2 מוכרות וידועות אחרות, בתחום לימוד אנגלית בישראל.
3
4 28. ניתן להתרשם כי דווקא ההיפך הוא הנכון, המאמר מכוון להצבת המשיבה במקום שונה
5 ונבדל, מכל אותם מוסדות, מכונים או שיטות קונבנציונאליות ללימוד אנגלית. במאמר
6 קיימת התייחסות לכך שרבים מתקשים לעשות שימוש בהוראת האנגלית שחוו בעבר,
7 תוך הצגת אלטרנטיבה להטמעת היכולת לדבר בשפה האנגלית בחופשיות וללא עכבות.
8 כך למשל, כבר בשורה השלישית נאמר: "יצאתי לבדוק מה בדיוק אומרת השיטה של
9 "ספיזי" והאם באמת כל ישראלי יכול ללמוד אנגלית ללא קשר לעבר שלו עם השפה?".
10 דוגמא נוספת מובאת בהמשך – "...את מתארת מצב קלאסי שאני פוגש יום יום, יש לך
11 הבנה בסיסית של אנגלית, אפילו אוצר מילים לא רע, אבל ברגע שאת צריכה ממש להיות
12 חלק משיחה עם אנשים – כל זה כאילו נעלם ואת מרגישה שאת לא באמת יודעת
13 אנגלית...". וכן: "הטמעה זה תהליך של קליטת שפה בתת מודע, לעומת מקומות אחרים
14 שבאמת אומרים לתלמיד "תשנן X מילים" ואז יום למחרת הוא כבר שוכח מה המילה
15 שהוא למד, אנחנו לומדים מילים דרך חוויה...".
16
17 29. ודוק, המבקשת טענה כי ההטעיה נעוצה בכך שהמשיבה הציגה עצמה כבית ספר מקצועי
18 ומוסמך ללימוד אנגלית כאשר אינה כזו, אולם לא זו בלבד שלא הביאה ולו דוגמא אחת
19 להציג את אותם פרסומים לכאורה, העין במאמר מלמד כי ההיפך הוא הנכון. המשיבה
20 הציגה שיטה שונה להטמעת השפה האנגלית לצורך שימוש שוטף ו"טבעי" יותר בחיי
21 היום, ולא טענה כי מטרתה ללמד את השפה האנגלית עצמה. המשיבה אף מבקרת
22 את השיטה ללימוד אנגלית בבתי הספר וטוענת כי היא מגבילה את היכולת לקלוט את
23 השפה באופן מעמיק. במאמר המשיבה עצמה טוענת, כי היא מסתמכת על כך שלצרכנים
24 יש בסיס מסוים בשפה האנגלית – דקדוק ואוצר מילים, אולם הם מתקשים להשתמש
25 בחופשיות בידע השפתי כשהם נדרשים לכך. המשיבה טוענת כי פיתחה שיטה להטמיע
26 את הידע הבסיסי בשפה באופן מושרש יותר, בתת המודע, כך שניתן לעשות בו שימוש
27 שוטף ו"זורם" בדומה לשפת אם, וזאת באמצעות כלים של הטמעת השפה בדרך
28 חווייתית, ניסויית, להבדיל מאשר בדרכים המקובלות והמוכרות, הדידקטיות (ראו
29 המאמר, בעמ' 2 פסקה שלישית).
30
31 30. המבקשת טענה להטעיה נוספת בפרסומי המשיבה הנוגעת להחזר הכספי. לדבריה: "...על
32 בסיס ההבטחות שממילא יוחזר כספה ככל שלא תהיה מרוצה..." רכשה את המוצר. שוב,
33 המבקשת לא צירפה העתק של פרסום מסוים הנוגע להבטחה האמורה. עם זאת, די בכך
34 שבמאמר השיווקי הנ"ל המשיבה התייחסה ל"תעודת אחריות", על פיה הצרכן זכאי
35 לקבל את מלוא התמורה ששילם עבור המוצר, אם לא יהיה שבע רצון. אלא שהטענה



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הנ"ל עומדת למבקשת כחרב פיפיות. העיון במאמר השיווקי מלמד שהמשיבה מצהירה
2 באופן גלוי שהחזר הכספי אינו אוטומטי, אלא מותנה בכך שהצרכן ימלא את מטלות
3 הקורס במשך 42 יום: "אנחנו מכוונים את הקורס לפרק זמן של 42 יום להגיע לרמה של
4 גולד, בלימוד יומי של בין חצי שעה למקסימום שעה וחצי, וכמובן שיש לנו תעודת
5 אחריות מלאה על זה ו- 100% החזר כספי מלא".
- 6
7 31. גם בכתבה שפורסמה באתר "מאקו" עליה ביקשה המבקשת להסתמך בטיעוניה,
8 שפורסמה ב- 8.12.20, קרי כחצי שנה לאחר שהמבקשת רכשה את המוצר, נכתב: "הם
9 אומרים בואו תנסו 40 יום ואם לא תצליחו תקבלו את הכסף בחזרה". ראוי לציין כי
10 "מאקו" כללה בכתבה את תגובת המשיבה וגם שם הובהר, כי ההחזר הכספי המלא ניתן
11 למי שקיים את מטלות הקורס במשך 42 יום ולאחר מכן הודיע שאינו שבע רצון, או לא
12 השיג שיפור.
- 13
14 32. כלומר, לא עלה בידה של המבקשת להצביע על כך שהמשיבה פרסמה מידע כוזב בדבר
15 ההחזר הכספי המלא. הפרסום היחיד שהביאה, מטעמה של המשיבה, הוא המאמר
16 השיווקי ובו קיימת התייחסות להתניית ההחזר הכספי בצריכת תכני הקורס משך 42
17 יום. בכתבה ב"מאקו" כלולים "פליירים" המפרסמים את מוצרי המשיבה, כאשר
18 הרלוונטיים מהם מופיעים בעמ' 1 ו- 5 בכתבה, אולם אין בהם דבר על החזר כספי.
- 19
20 33. איני מתעלמת מטענת המבקשת בדבר איכותו הקורס אליו נרשמה באופן יחסי למובטח,
21 קרי, השגת יכולת לדבר באנגלית תוך 42 יום. המבקשת טענה מספר פעמים כי דרישות
22 הקורס והמטלות שיש לבצע במסגרתו אינן קשורות כלל ללימוד אנגלית, הן לא הגיוניות
23 ואף "הזויות". כך למשל, כאשר נדרש לבצע מדיטציה ולשלוח תמונה למרצה, או כאשר
24 נדרש לטייל ברחובות העיר, או לשוחח ב"ווטצאפ" עם אנשים שלא מכירים.
- 25
26 34. באותה כתבה ב"מאקו" הובאו סיפוריהם של מי שלכאורה רכשו את אותו קורס, ביקשו
27 לבטל את הרכישה והדבר לא עלה בידם, כשהם מתלוננים על טיב הקורס ועל השירות
28 הלקוי של המשיבה, על כך שאינה זמינה עבורם, על הערמת קשיים בבקשות לביטול
29 ותחושה כללית כי רומו, בין היתר משום שבניגוד למובטח אין בקורס תכנים מקוריים -
30 את מה שהמשיבה הציעה, הצרכנים יכולים לבצע בעצמם ללא צורך בה (לנהל שיחות
31 באנגלית, להקשיב לשירים).
- 32
33 35. כאמור, בית המשפט הורה ל"מאקו" להסיר את הכתבה הנ"ל ולפרסם התנצלות בפני
34 המשיבה. הדבר מלמד על כך שלא ניתן להסתמך על האמור שם.
- 35



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 36. אם אתייחס רק לדברי המבקשת על תכני הקורס והמטלות שנדרשה לבצע, הרי מתעורר
2 קושי, הנובע מסתירה פנימית בדברי המבקשת. אם, כטענתה בבקשה, לא עשתה כלל
3 שימוש בשיעורי הקורס, לא נכנסה אליהם ולא צפתה בהם, כיצד יש בידה להעיד על
4 תוכנם? ואם עברה את שיעור המבוא והתקדמה לעבר יתר השיעורים, אזי בניגוד לדבריה,
5 עשתה בפועל שימוש במוצר.
6
7 37. מכל מקום, כנגד דברי המבקשת בדבר רמת הקורס ותכניו, והיכולת להפיק ממנו תועלת
8 לשם הגשמת המטרה המוצהרת שלו, קרי – היכולת לדבר אנגלית באופן שוטף לאחר 42
9 יום – טענה המשיבה שסקר שערכה הצביע על שביעות רצון גבוהה מאד מהקורס, שהביע
10 הרוב המכריע של הלקוחות (ראו בעמ' 2 למאמר השיווקי, פסקה אחרונה; עמ' 7 לכתבה
11 ב"מאקו", 2 שורות אחרונות). מכאן, שהמבקשת לא הצליחה להרים את הנטל, אף אם
12 נטל קל, להוכיח הטעיה, במובן זה שלא מדובר כלל בקורס אנגלית, או שרמת הקורס
13 נמוכה ואף בסיסית.
14
15 38. כאמור, המשיבה לא הציגה עצמה כמוסד ללימוד אנגלית, כי אם כמי שפיתחה שיטה
16 להטמעת השפה באמצעים תת הכרתיים, ולהתגברות על חסמים המונעים שימוש חופשי
17 וטבעי בה. וכפי שצוין בפתח הכתבה הנ"ל: "ספיזי בתגובה: מאמינים בשיטת הלימוד
18 הטבעית, בה מחברים בין חומר לימודי לדרך חשיבה, בדגש על תת-מודע". ודוק, לפי
19 המשיבה, כפי שא לביטוי במאמר השיווקי, העובדה שהמשיבה השתמשה בכלים משיתת
20 NLP ביצירת הקורס ועיצובו לא הוסתרה, ואף הודגשה.
21
22 39. יצוין, כי המבקשת צירפה לבקשה כנספח 6, רשימת דברי דוא"ל ארוכה, שקיבלה
23 לכאורה מהמשיבה תוך פרק זמן קצר מאד (הגם שתאריכי המשלוח או הקבלה אינם
24 מופיעים באותו נספח). ברם, היה מקום לצרף את הנוסח באותם דברי דוא"ל, על מנת
25 להראות את תכני הפרסום, על מנת לבסס את טענות ההטעיה. כאמור, הדבר לא נעשה
26 ולמבקשת הפתרונים.
27
28 40. בצירוף כל האמור לעיל, דומני כי המבקשת לא הצליחה לבסס עילת תביעה בגין הטעיה
29 לפי סעי' 2 להגה"צ.
30
31 41. למסקנה זוהי הגעתי בענין הטענה להפרת חובת הגילוי. המבקשת ביקשה להסתמך על
32 סעי' 4 להגה"צ (באופן כללי ולא מפורט בבקשה) ועל סעי' 14ג(ב) להגה"צ (סעי' 14)
33 לסיכומיה).
34
35



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

סעיף 4(א) קובע:

3

"עוסק חייב לגלות לצרכן – (1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו,

4

המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס";

5

6

סעי' 14(ב) קובע:

7

"בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה

8

לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה..."

9

10

הפרטים שיש חובה לגלות הם: השם, מס' הזהות של העוסק בארץ ובחוץ לארץ (אלה

11

נכללו בחשבונית שקיבלה המבקשת בתום הרכישה), התכונות העיקריות של הנכס או

12

השירות, מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום (נכלל בחשבונית) האופן שבו ניתן לממש

13

את זכות הביטול, שם היצרן וארץ הייצור (לא רלוונטי), מידע בדבר האחריות לנכס או

14

לשירות, תנאים נוספים החלים על העסקה.

15

16

42. הצדדים חלוקים בשאלת קיום חובת הגילוי, נוכח השתלשלות האירועים שקדמה

17

לרכישת המוצר. על פי המשיבה (כאמור בסעי' 12 לסיכומיה) עמדה בכל כללי הגילוי וכל

18

דרישות הכתב שבהגה"צ, למרות שאיננה מחויבת בכך, לאור החריגים, הקבועים בסעי'

19

44(ד)(2) ובסעי' 14(ד)(5), על פיהם הוראות הביטול של עסקת מכר מרחוק וחובת גילוי

20

מדיניות החזרת טובין, אינן חלות על טובין הניתנים להקלטה, שעתוק או שכפול שהצרכן

21

פתח את אריזתם המקורית.

22

23

43. טענת המבקשת, בדבר זכותה לבטל את רכישת המוצר מבוססת על סעי' 14(ג)(2):

24

"בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל

25

את כל הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת

26

– בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי

27

שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור

28

השירות להינתן". דעתי היא עם המשיבה, כי זכות זו לבטל את רכישת המוצר אינה

29

רלוונטית למקרה דנא, נוכח החריג בסעי' 14(ג)(5) הקובע מפורשות כי הוראות סעי' קטן

30

(ג) הני"ל לא יחולו על טובין מהסוג בו עסקינן, משמע – קורס דיגיטלי הניתן בנקל

31

לשעתוק או שכפול, שהצרכן פתח אריזתו המקורית.

32

33

44. כאן המקום להדגיש, כי חשיפה לתכני הקורס עצמם מהווים את פתיחת האריזה

34

המקורית, משום שהחל מאותו רגע אין בידי העוסק אפשרות להשיב את המוצר לידיו



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 מבלי שתוכנו, ולמעשה הידע האצור בו, לא יישמר בידי הצרכן. לא בכדי נקבע בחוק, כי
2 מוצר הניתן לשכפול או שעתוק אינו כפוף להוראות הביטול, משום שהמחוקק ראה את
3 אותם מקרים בהם הגישה של הצרכן למוצר, מאפשרת לו לייצר מיידיית ובקלות, עותק
4 מהמוצר לעצמו, כך שהביטול לא יוכל לקיים, באופן מעשי ומציאותי, השבה הדדית.
5
6 45. במקרה כאן, נטען כי המבקשת נחשפה אך ורק לשיעור המבוא, שבו ניתנת סקירה על
7 אופן הלימוד בקורס ועל אפשרויות הביטול ומדיניות החזרת הכספים. דא עקא, כי טענה
8 זו עומדת בניגוד לדברי המבקשת בזמן אמת. בתצהירה היא טוענת: "בכל אופן, עוד
9 באותו היום וכבר לאחר מספר שעות, גיבשתי החלטה, על רקע חוסר שביעות רצון והבנה
10 כי הקורס אינו מה שהוצג בפני (אין כל פירוט בבקשה מה הוצג לכאורה למבקשת –
11 הח"מ) ואין מדובר בקורס מקצועי לאנגלית הודעתי לספיזי כי מפאת פגם ואי התאמה,
12 אינני מעוניינת עוד בקורס. יודגש כי לא התחלתי בלימודים (כלומר אפילו לא יום אחד
13 מתוך 42 ימי הלימוד)".
14
15 46. אולם, בתכתובת המייל בין הצדדים ביום בקשת הביטול, ניתן להבחין שהמבקשת
16 כותבת, שסיבת הביטול היא: "מכניסה ללימוד באתר הבנתי שצורת לימוד זו לא
17 מתאימה לי". משמע – כי בניגוד לטענה, כי המבקשת לא התחילה ללמוד בקורס כלל,
18 מתברר שכן נכנסה לשעורי הקורס גופו, שאז נחשפה לתכנו, והסיקה שצורת הלימוד לא
19 מתאימה לה.
20
21 47. ודוק, המבקשת טענה לביטול נוכח אי התאמה. ביטוי זה אינו עוסק באי התאמה של
22 תכני המוצר לתכונותיו, מאפייניו, רצונותיו או שאיפותיו של הצרכן באופן סובייקטיבי,
23 אלא להיעדר הלימה בין מה שמוצג כתוכן ומהות המוצר לבין תוכנו ומהותו בפועל.
24 מאחר והמבקשת לא פירטה כלל, בשום שלב, מה הוצג לפניה, מה הובטח לה, על ידי מי
25 וכיצד, ואינה מצרפת את הפרסום עליו הסתמכה (מלבד המאמר השיווקי הנ"ל), לא ניתן
26 לקבוע, כפי שהיא מבקשת, שקיימת אי תאימות בין המוצר המוצג למוצר שסופק. אזכיר,
27 שוב, כי המשובה הציגה קורס לשיפור היכולת לדבר באנגלית, ולא מעבר לכך. היא אף
28 הציגה שיטה אלטרנטיבית לשיטות המקובלות.
29
30 48. דעתי היא, אם כן, כי המבקשת אינה יכולה לבסס עילת תביעה אישית בדמות זכות ביטול
31 העסקה, על פי כללי ביטול עסקה מרחוק, משום שבמקרה זה חל החריג, הקובע כי מוצר
32 הניתן לשכפול והעתקה, ואריזתו המקורית נפתחה, לא יבוא בגדר העסקאות ברות
33 הביטול.
34





בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

49. ומה בדבר גילוי? אני מוצאת כי שבטענה זו מצבה של המבקשת חמור יותר. תחילה התברר כי המשיבה הציגה בפני הצרכנים, טרם פעולת הרכישה והתשלום, את המידע שעליה להביא בפניהם על פי סעי' 4 להגה"צ ובפרט לעניין השבת כספים (להבדיל מסעי' 4ג העוסק בגילוי מדיניות החזרת טובין שאינו חל בענייננו, לאור החרג בסעי' 4ג(ד)(2)). נפנה לדרך הגילוי בה נקטה המשיבה: המשיבה כוללת כחלק מהליך הרישום והתשלום, אישור של הצרכן לכך שקרא והוא מאשר את התקנון; בנוסף, לפני תחילת הצפייה בשיעורים (שכולם מוסרטים ומוקלטים מראש), ניתן הסבר בעל-פה בסרטון פתיחה, שלאחריו יש צורך לאשר שוב את התקנון (בו ניתן לעיין לפני האישור).

50. המשיבה צירפה לתשובתה לבקשה תמליל של סרטון המבוא (נספח 5 לתשובה) שם נאמר: "העניין עם מוצר מידע דיגיטלי, להבדיל ממכנסיים או נעליים שקונים בחנות, הוא שאי אפשר להחזיר את המוצר לחנות ולא להשתמש בו יותר, כי מרגע שזה נכנס לך למוח אני לא יכול לקבל את זה חזרה". כן נאמר: "ובגלל זה, מרגע שפתחת את האריזה של המוצר לא ניתן לבקש החזר כספי בשום צורה שהיא". לצד זאת, מובהר בסרטון כי המשיבה תחזיר כספים באופן מלא: "גם אם יקרה מצב שסיימתם את הקורס, הגעתם לסוף ה- 42 יום ועשיתם את כל המשימות בזמן, אבל לא תרגישו שיפור באנגלית, אני מתחייב כאן לתת לכם את כל כספכם חזרה, בלי לשאול שאלות". ובהמשך: "כדי להתחיל בקורס תלחצו פשוט כן על אישור התקנון כאן למטה ואני כבר אראה אתכם בשיעור הראשון מיד אחר כך".

51. יש לציין כי תמליל הסרטון מכיל שני עמודים בלבד, ועל פי עורך התמליל אורך ההקלטה 1: 50 דקות. אני סבור כי מדובר בסרטון הסבר קצר, בשפה פשוטה, וקל מאד להבנה.

52. עיון בנספחים 3-4 לתשובה לבקשה, מלמד על קיומה של אפשרות שלילית, משמע- אפשרות שלא לאשר את תקנון, משום שהאישור מחייב ללחוץ על ריבוע ריק (בעת ההרשמה) או על תבנית בה כתוב: "לא אני לא מאשר" (אחר הסרטון).

53. בדומה לכך, במסמך "תנאי השימוש באתר ובקורס" ספיזי – פשוט לדבר אנגלית", שצירפה המבקשת עצמה (נספח 2 לבקשה) כתוב, מיד בתחילת המסמך (הדגשים במקור – הח"מ):

"1. החזר כספי מלא: חברת ספיזי נותנת החזר כספי מלא לנרשם שרכש את הקורס וכן ביצע את כל המטלות והמשימות במשך 42 ימים קלנדריים ואינו חש שיפור באנגלית שלו או טוען שאינו מרוצה".



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 54. המבקשת הודתה, בחקירתה הנגדית, כי לא עיינה כראוי בתקנון לפני שאישרה אותו
2 (פעמיים): "כן, אשרתי אבל לא הסתכלתי...נכון, אבל לא קראתי", ולא נתנה דעתה
3 בהקשבה מיטבית לנאמר בסרטון המבוא: "אולי שמעתי, אבל לא קלטתי" (עמ' 10 שו'
4 33-34; עמ' 11 שו' 16-18; עמ' 11 שו' 19-24). ועוד: "אמנם אישרתי, אני לא קראתי את
5 זה" (עמ' 12 שו' 34-35) ו: "כנראה זה לא נכנס לי" (עמ' 13 שו' 1).
6
7 55. בניגוד לעמדתה של המבקשת כי למשיבה אין תקנון ולא נמסר לה התקנון, כמו גם תעודת
8 האחריות של המשיבה (נספח 6 לתשובה לבקשה), עולה שקיים תקנון, שיש דרישה לקרוא
9 ולאשר אותו פעמיים, והמבקשת עשתה זאת בפועל, מבלי לקרוא את תוכנו. עוד עולה, כי
10 מעבר לנדרש בהגה"צ, המשיבה אף מעבירה את המסר העיקרי שבתקנון בסרטון וידיאו.
11 מאחר ועסקינן במוצר מידע דיגיטלי ובעסקה מרחוק, סביר בעיני כי התקנון מובא בצורה
12 דיגיטלית, באתר המשיבה, כחלק מהליך הרכישה ולאחריו, ויש לראות בכך כאילו המידע
13 נמסר בכתב. אין מניעה שהצרכן יעתיק לעצמו את התקנון, וממילא הוא קיים לצפייה
14 בכל עת באתר המשיבה. לטעמי, בנסיבות אלה, הטענה כי המשיבה לא עמדה בדרישת
15 הגה"צ למסור מידע במסמך בכתב, היא טענה קטנונית וחסרת תום לב.
16
17 56. כך יש לדחות גם את טענתה של המבקשת בסיכומיה, כאילו נציג המשיבה הודה שמסמך
18 "תנאי השימוש" אינו התקנון, אלא מסמך לא עדכני וישן שהמשיבה איננה מסתמכת
19 עליו. מדובר בהפניה שגויה לדברי נציג המשיבה בחקירתו הנגדית, כאשר העיון
20 בפרוטוקול מגלה כי התשובה המלאה היתה: "שוב, אתה מראה לי מסמך מאוד ישן
21 משנת 2019, המדבר על אי התאמה, אי חושב שכן, אנחנו מקיימים" (עמ' 20 שו' 8-24
22 לפרוט"). כאשר ב"כ המבקשת הציג לפניו את האפשרות כי המבקשת פעלה לפי "ביטול
23 שלא מחמת פגם" כאמור בסעי' 14 לתנאי השימוש, השיב: "היא טענה שהיא פועלת לפי
24 אי התאמה" (שם, בשו' 28).
25
26 57. בסעי' 14 למסמך "תנאי השימוש" נחשפת מדיניות ביטולים והחזרים כספיים, תוך הפניה
27 לסעי' 14 להגה"צ. קיימת אבחנה מושגית בין "ביטול מחמת פגם במוצר או אי התאמה"
28 שאז מדובר בהחזר כספי חלקי, לבין "ביטול שלא מחמת פגם או אי התאמה" שאינו
29 מתייחס כלל להחזר כספי. אלא, שעיון בסעי' 14 להגה"צ מגלה כי מדובר במקרי ביטול
30 הנובעים מהפרות של העוסק עקב פגם בנכס, אי התאמה בינו לבין הפרטים שנמסרו כאור
31 בסעי' 14א(א)-ו(ב), או 14ג(א)-ו(ב), אי הספקת הנכס בועד שנקבע, או כל הפרה אחרת,
32 מקרים שבהם עמדה המשיבה כמפורט לעיל, או שאינה חייבת לעמוד בהם על פי סעי'
33 הפטור – בהיות המוצר ניתן לשכפול או שעתוק.
34



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

1 58. לא למותר לציין, שגם לפי עמדת המועצה הישראלית לצרכנות, ובניגוד לגרסת המבקשת,
2 כאשר מדובר על מוצר הניתן להעתקה, לא חלות ההוראות הנוגעות לביטול עסקה מרחוק
3 (ראו: החלק הרלוונטי בכתבת "מאקו", עמ' 6 פסקה חמישית).

4
5 59. נוכח הדברים כפי שהתגלו, בחקירה הנגדית של המבקשת מחד, ונציג המשיבה מאידך,
6 עולה כי אין למבקשת עילה לתביעה אישית, בין אם מחמת הטעייה, בין אם מחמת אי
7 גילוי, ובין אם מחמת זכות שלא קוימה לביטול העסקה. אוסיף, שיש להניח, כי לו היו
8 נשמעים העדים במסגרת התביעה האישית (תחת מתן פסק דין לפי סעי' 79א לחוק בתי
9 המשפט) תוצאת פסק הדין הייתה שונה.

10
11 60. אשר על כן, גם יתר העילות, שחלקן נזנחו בסיכומי המבקשת, עפ"י דיני החוזים או
12 פקודת הנזיקין, שהן בבחינת עילות נגזרות מעילות הגה"צ, אינן עומדות למבקשת.

13
14 61. כאמור, לפי סעי'

הקבוצה – הגדרתה וזהות חבריה

15
16 62. סעי' 8 לחוק ייצוגיות קובע:

18 "(א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

19 (1) הבקשה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפת לכלל

20 חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;

21 (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות

22 העניין;

23 (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל 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 וינוהל בתום

26 לב".

27
28 63. לאור הנאמר לעיל, בהרחבה, בדבר היעדר עילה אישית למבקשת, דומה שאין צורך לדון
29 בשאלה אם מתקיימים התנאים בסעי' 8 הנ"ל. על כן, הדיון בהם הוא למעלה מן הצורך,
30 ולמידה שהייתי קובעת כי למבקשת עילה בתביעה אישית.

31
32 64. הגדרת הקבוצה ע"י המבקשים לוקה בהכללה, חוסר הנמקה והיעדר ביסוס. כך למשל,
33 לא ניתן להוכיח שכל לקוחות המשיבה, אשר רכשו את הקורס הרלוונטי (כאמור, אין
34 עסקין בקורסים האחרים ששווקה המשיבה) עשו כן על יסוד פרסומיה. אף לא ניתן



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 לקבוע מי מהם רכש את הקורס בעקבות הפרסומים או לאיזה מהם נחשפו. כפי שצינתי,
2 המבקשת לא טרחה להביא במסגרת ראיותיה את הפרסומים עליהם היא נסמכת בטענת
3 ההטעיה, ואף שברור כי המשיבה פרסמה רבות את הקורס הנדון, לא ניתן לזהות את
4 אותם פרסומים "מטעים" לשיטת המבקשת. כפי שעלה בחקירה הנגדית של נציג
5 המשיבה, רבים מרכושי הקורס לא ביקשו לבטלו וחלק לא מבוטל מהם הביע שביעות
6 רצון מהקורס ודירג אותו בציון גבוה.
- 7
8 65. המשיבה הוסיפה והפנתה לעיקרון שנקבע בפסק הדין בעניין ע"א 458/06 שטנדל נ' בדק
9 בינלאומי ואח', על פיו יש להציג שיטה קבילה ויעילה לזיהוי הקבוצה בשמה מוגשת
10 התביעה, כבר בשלב בקשת האישור. ניתן לקבוע, כפי שיבואר להלן, כי המבקשת לא
11 עמדה בדרישה זו.
- 12
13 66. בסיכומיה מבוקש להגדיר את הקבוצה כך: "כל מי שרכש מהמשיבה קורס "אנגלית"
14 ו/או כל מי שרכש קורס "אנגלית" וביקש לבטלו וסורב על ידי המשיבה ו/או חויב על ידי
15 המשיבה בתשלום סכום כלשהו". מעבר לכך שמדובר בהגדרה רחבה, הרי חלקיה,
16 הראשון והשלישי אינם רלוונטיים כלל לענייננו.
- 17
18 67. החלק הראשון "כל מי שרכש מהמשיבה קורס אנגלית, מבקש לכלול בקבוצת התובעים
19 גם לקוחות שרכשו קורס שאינו הקורס שנרכש על ידי המבקשת, ולכן אין אינדיקציה
20 לתכניו או לפרסומים בגינו. מובן כי באותה קבוצה עשויים להיכלל לקוחות שאין להם
21 דבר במשותף עם המבקשת ואשר השאלות שמעלות, כביכול, תביעתה, אינן קשורות
22 אליהם כלל. הרי בקבוצה זו עשויים להיכלל לקוחות שלא זו שרכשו בהבנה ובהסכמה
23 מלאות את הקורס, אלא אף עשו בו שימוש מיטבי והיו מרוצים ביותר מהתוצאה אליה
24 הגיעו (ראו למשל – הסרטונים של לקוחות מרוצים וממליצים, עם תמליליהם, נספח 9
25 לתשובה לבקשה).
- 26
27 68. החלק השלישי אף הוא בלתי רלוונטי, משום שאין עסקינן, בתביעה האישית של
28 המבקשת, במי שביקש לבטל את הרישום לקורס ונענה בחיוב, כפוף לחיוב כספי. אין
29 חולק כי המבקשת לא חויבה לשלם דבר לצורך ביטול הקורס, אלא נענתה כי אינה עומדת
30 בקריטריונים להשבת מלוא כספי משום שלא השלימה את המטלות. אגב, אין מחלוקת
31 שהתשובה הנ"ל ניתנה למבקשת ביום בו ביקשה לבטל את רכישת המוצר, כך שהייתה
32 פתוחה בפניה הדרך להשלים את המטלות תוך 42 ימי לימוד ולקבל מלוא כספה חזרה,
33 מבלי לשאול שאלות. לו הייתה מסורבת גם בנסיבות כאלה, לא הייתה יכולה להיות
34 מחלוקת כי דין תביעתה להתקבל.
- 35



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 69. לטעמי, גם הגדרת הקבוצה ככל הלקוחות שרכשו את הקורס, ביקשו לבטלו וסורבו, אינה
2 הגדרה שיש בכוחה להעמיד לדיון משותף את השאלות המהותיות העולות בתביעות
3 כולם, משום שבקבוצה זו עשויים להיכלל לקוחות שונים, שרכשו קורסים שונים,
4 בעלויות שונות, וביקשו לבטל את הקורס שלא מפאת אחת העילות עליהן התבססה
5 המבקשת, כי אם על נימוקים אחרים, אישיים ופרטניים, השונים זה מזה. מכאן, כי
6 המבקשת לא הגדירה את הקבוצה נכונה, באופן שבו ניתן להצביע ביעילות על חברי
7 הקבוצה שהשאלות בעניינם משותפות לכלל חברי הקבוצה.
8
9 70. לצד האמור, אין מניעה כי אם מבקש אישור לתביעה ייצוגית מתקשה בהגדרתה של
10 הקבוצה, או בעיצוב מנגנון זיהוי חבריה, דרך כלל בהיעדר נתונים מספיקים, יעשה זאת
11 בית המשפט. כך למשל, בענין ת"צ 171753-01-12 בלאו בידרמן ואח' נ' קבוצת קידום
12 בע"מ, בית המשפט הוא שהגדיר את הקבוצה שהשאלות משותפות לה, בהגדרה מפורטת
13 לפרטי פרטים. אלא, שהאפשרות כי בית המשפט יגדיר את הקבוצה מחייבת מהמבקשת,
14 לכל הפחות, להתוות דרך או להציג נתונים שיאפשרו לעשות כן.
15
16 71. דומה, כי מבלי להגדיר באופן ראוי ונכון את הקבוצה בשמה מבוקש להגיש תביעה
17 ייצוגית, לא ניתן לקבוע אם השאלות המהותיות משותפות לכלל חברי הקבוצה אם לאו.
18 ודוק, לא בכדי נקבע כלל הזיהוי. ביישום למקרה שלפנינו, כבר הראיתי לעיל, כי
19 האבחנות והשוני בין עניינה של המבקשת לבין עניינם של לקוחות אחרים מבטל לחלוטין
20 את הרציונל של התובענה הייצוגית. משמע, אם בקבוצת לקוחותיה של המשיבה קיימים
21 לקוחות נוספים, במספר כזה או אחר, שבחרו לנהוג באופן שונה מהמבקשת דנא, גם
22 לאחר שנרשמו ואף לאחר שהחלו ללמוד בקורס ולצרוך את תכניו, אזי עסקינן במקרה בו
23 – לגבי אותם לקוחות – לא ניתן יהיה להוכיח הטעייה, אי גילוי או סירוב בלתי מוצדק
24 לביטול. מכאן, כי אלה כלל אינם בעלי עילת תביעה, ואין שאלות משותפות להם
25 ולמבקשת.
26
27 72. ההגדרה הכוללת שעליה מבוקש להישען, במקרה דנא, מבלי לערוך אבחנות מתבקשות,
28 מלמדת כי הקבוצה אינה הומוגנית ואין בהכרח בין המבקשת לביןם, או למי מהם, או בין
29 חבריה בינם לבין עצמם, לכל הפחות שאלות משותפות של עובדה. במילים אחרות: לא
30 ניתן לקבוע שכלל חברי הקבוצה כהגדרתה בבקשה, נפגעו כתוצאה מאותן עילות בהן
31 אוזת המבקשת. אני מסכימה עם טענת המשיבה כי המבקשת לא הציגה דרך או שיטה
32 לבחון מי מלקוחות המשיבה נרשמו לקורס זה, מי מהם לא היה מרוצה או הוטעה כמוה
33 לסבור שבכל מקרה יקבל החזר מלא, מי מהם ביקש לבטל ובאיזה שלב, ומה הייתה
34 תשובת המשיבה ביחס לכל אחד שביקש כספו חזרה וסורב.
35



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 73. כאמור, בהיעדר מנגנון או שיטה להצביע על זהות חברי הקבוצה הנכונים, ומאחר
2 והגדרתה של הקבוצה מעלה בהכרח הבדלים אפשריים אזי לא מתקיים התנאי הראשון
3 מבין ארבעת תנאי החובה לאישור תובענה ייצוגית.
4
5 74. אם לא די בכך, הרי במקרה הנדון, אינני מוצאת אפשרות לקבוע שכלל הרוכשים קורסים
6 מהמשיבה נפגעו או היה לגביהם פוטנציאל פגיעה. אמת היא כי המועצה לצרכנות נתנה
7 חוות דעת (הוגשה כתעודת עובד ציבור ע"י המבקשת), לפיה הצטרפות של תלונות
8 (במקרה דנא דיווחה על 41 תלונות) עשויה להוביל למסקנה כי ישנם עוד מקרי פגיעה
9 שלא דווחו. בנוסף, המועצה חיוותה דעתה, כגורם מקצועי בתחום הצרכנות, כי: על פניו,
10 נראה כי השיווק של הקורס(לא צוין איזה מהם – הח"מ) מתבצע באופן מטעה ותוך פיוזר
11 הבטחות בלתי ישימות...על הבטחות ללימוד אנגלית שוטפת תוך 42 שיעורים
12 אינטרנטיים, דבר שגם הוא, לא ישים בהכרח. לאחר הרישום, הצרכנים מגלים כי
13 נדרשות מהן משימות שאינן עולות בקנה אחד עם מטרת הקורס. ממכלול הנסיבות עולה,
14 בית העסק פועל באופן שמעלה חשש לכאורה להטעיה צרכנית..."
15
16 75. ברם, לא כל חשש בהכרח הוא בגדר עובדה ודאית. אמנם המועצה הביעה דעתה, אך יש
17 לזכור כי חרף עמדה זו, שהוצגה גם בתביעת המשיבה נגד "מאקו", התקבלה התביעה
18 והוחלט שהכתבה (שבה נכללה גם עמדת המועצה הנ"ל) תוסר והנתבעת תתנצל. משמע,
19 כי חוות דעת המועצה לא קיבלה משקל מכריע באותו הליך. העיון בתלונות הרכנים
20 השונים שצורפו לעמדת המועצה מלמד על שונות בין הצרכנים השונים. כמו כן, המועצה
21 מציינת שחלק מהתלונות עליהן היא נסמכת לא הועבר לבדיקתה ולתגובתה של המשיבה,
22 מסיבות שונות. כלומר, אין הכרח שיש ממש בכל אחת ואחת מהתלונות האמורות. מעל
23 לכל, יש בתעו"צ כדי ללמד שהדברים שפורסמו ב"מאקו" בגנות הקורסים של המשיבה
24 אינם "כצעקתה" שכן לא מדובר במאות תלונות כי אם בעשרות בלבד.
25
26 76. כאמור, כנגד הצגת הדברים באופן הנ"ל, עומדת למשיבה טענתה כי בסקרים שערכה
27 בקרב אלפי לקוחותיה (לא פחות מ- 8000 לקוחות) שביעות הרצון הייתה גבוהה והציון
28 הממוצע שניתן לאיכותו וטיבו של הקורס היה גבוה ביותר. טענות אלה לא נסתרו
29 בחקירתו הנגדית של נציג המשיבה. התוצאה היא שלא ניתן לגבש קבוצה אחת הומוגנית,
30 מבין לקוחות המשיבה. אף בקרב אלה שרכשו וביקשו לבטל את הקורס ולקבל את
31 כספם, יש מי שקראו ואישרו את התקנון מרצונם, ויש שלא עיינו בו או לא התייחסו
32 לאמור בו בכובד ראש.
33
34 77. נשאלת השאלה, האם עסקינן במקרה דומה למקרה שנדון בעניין בלאו הנ"ל. המבקשת
35 הסתמכה רבות על התאוריה שנקבעה בפסק הדין, לפיה לצרכן "זכות חרטה" או "זכות



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 השתחררות", ולכן, גם במקרה הנדון כאן, ניתן להציג שאלה משותפת – קרי: אם נפל
2 פגם בהוראה המגבילה את אפשרות הלקוחות להפסיק את ההתקשרות.
3
4 78. אני סבורה כי מדובר ביישום שגוי של ההלכה שנקבעה באותו ענין. המקרים שונים
5 בתכלית. בעוד שבעניין בלאו דובר בקורס פרונטלי, במרכזי לימוד, לצד מערכת
6 מולטימדיה וספר לימוד, הרי במקרה דנן מדובר בשיעורים מקוונים, שאינן בשידור ישיר
7 (און-ליין) אלא ערוכים ומוקלטים מראש, וזמינים לצרכן בכל עת, ולעולם, מרגע קבלת
8 שם משתמש וסיסמה. הבדל נוסף נעוץ באורכו של הקורס. בעוד שבעניין בלאו דובר
9 בקורסים ברמות ובמסלולים שונים, עם קצב התקדמות אישי, אך לתקופת לימודים
10 קצובה שלא תפחת מארבעה או ששה חודשים, הרי כאן קיימת התחייבות של הצרכן
11 לקורס באורך 42 יום בלבד.
12
13 79. ואולם - ההבדל הגדול ביותר בין המקרים הוא באפשרות לקבל החזר כספי. בפסק הדין
14 בענין בלאו קבע בית המשפט, כי ההוראות הנוגעות לביטול ההסכם בין התלמיד לבין
15 המוסד, הן הוראות קשיחות שלא מאפשרות לתלמיד זכות השתחררות מההסכם בסיום
16 יום השיעור הראשון, ולמעשה הוא לא יהיה זכאי להחזר כספו אם ביקש להשתחרר
17 מהקורס לאחר סיום השיעור הראשון. להבדיל מכך, במקרה שלפנינו, המשיבה מקנה
18 לתלמידים את האפשרות לקבל מלוא כספם חזרה, ובתנאי כי יתנסו בשיטת הלימוד
19 שלה, במשך תקופה קצרה מחודש וחצי.
20
21 80. לטעמי אין מקום להשוואת המקרים. לימוד אינו מהלך חד צידי של המלמד. לימוד
22 מחייב שיתוף פעולה ורצון לקבל ולהפנים את הידע, מצד הלומד. הלימוד, ככלל, מחייב
23 מידה מסוימת של השקעה והתמדה. הדעת נותנת שמרבית בני האדם אינם פנומנליים,
24 המסוגלים להליך למידה מידי, חד פעמי, ועצמאי. רצונה של המשיבה, כי תלמידיה
25 יתנסו בשיטה שפיתחה ויסגלו לעצמם את הדיבור השוטף בשפה האנגלית כדי שיפור
26 הרמה והבעת שביעות רצון מהתקדמותם, אינה פוטרת את הצרכנים מביצוע המטלות
27 הנדרשות ללימוד. יתר על כן, במקרה הנדון, לכל אורך פרסומיה המשיבה התמקדה בכך
28 שמדובר בשיטה ל- 42 יום לפחות. כלומר תלמיד שרכש את הקורס יכול היה לדעת
29 ולהבין כי יידרש ממנו להשקיע בלימוד משך 42 ימים לפחות. הצרכן לקח על עצמו
30 מכללא התחייבות זו, כלפי עצמו וכלפי המוסד המלמד.
31
32 81. תכני הקורס, כפי שהובאו על ידי המשיבה בנספח 8 לתשובה לבקשה, מלמדים כי אמנם
33 מדובר בתכני לימוד של השפה האנגלית גופה: כיצד בנוי משפט תקיני, כיצד בנויה שאלה,
34 הסברים ותרגול על הדקדוק בזמני עבר, הווה ועתיד, וכיו"ב. משמע, אין מדובר רק
35 במטלות "הזויות" של תרגולי מדיטציה או טיולים בעיר. עם זאת, בהחלט ייתכן שחלק



בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

1 מתכני הקורס עוסק גם בהטמעה בדרך של תרגול בלתי אמצעי, כגון בהאזנה למוזיקה,
2 שיח עם אחרים (המתקיים גם בתוכנית wall street) או בכלים מתחום NLP. כפי
3 שצינתי, המשיבה לא הסתירה כי שיטתה שונה וייחודית משיטות אחרות. ניסוי השיטה
4 ע"י הצרכן לפרק זמן מוגבל של 42 יום אינו בלתי סביר.

5
6 82. לטעמי, הדרישה מצד המשיבה, להתמדה בשיעורים משך 42 יום, תוך דרישה מינימלית
7 של ביצוע מטלה אחת ביום, אינה דרישה בלתי סבירה או קיצונית. מכאן, כי נכונותה
8 להחזיר את מלוא התמורה, במידה והצרכן מודיע שלא התקדם או שאינו שבע רצון
9 מהתוצאה, לאחר שימצה את שיטת הלימוד שהיא מציעה, הינה לגיטימית ואין בה משום
10 לפגוע בצרכן ובזכויותיו באופן המחייב התערבות בית המשפט, קל וחומר בדרך של
11 תובענה ייצוגית.

12
13 83. יתר על כן, דומני כי בנסיבות המקרה שלפני, וכפי שהוכח בחקירות הנגדיות של הצדדים,
14 לא מתקיימים התנאים בסעי' קטנים 8(3) ו-8(4) הנ"ל. כאמור, עלה כי המבקשת אינה
15 תמת לב. הדבר בא לביטוי בכך שטענה להיעדר תקנון, שעה שאישרה אותו לפחות פעמים
16 מבלי לקרוא את תוכנו; טענה להטעיה בפרסומי המשיבה, כאשר לא הביאה בדל ראיה
17 לפרסום מטעה; המשיכה להשית יהבה על הכתבה ב"מאקו", מתוך התעלמות גורפת
18 מתוצאת פסק הדין המורה להסירה; התעלמה מהחריג להוראות הביטול של עסקת מכר
19 מרחוק, החל בענייננו. כל אלה, לצד מחדליה הפרוצדוראליים של המבקשת, שפורטו
20 בסיכומי המשיבה, מצביעים על החשש שמא ייצוג הקבוצה (אף בהנחה שקיימת עילה
21 אישית, ואף בהנחה שקיימת קבוצה ברת הגדרה ברורה ומגונן לזיהוי חבריה) בידי
22 המבקשת לא יהיה הולם ולא ייעשה בתום לב.

23
24 84. נוכח התוצאה האמורה, לא מצאתי צורך לדון בטענת המשיבה, כי המבקשת איבדה את
25 עילת התביעה האישית לאחר שניתן פסק דין לזכותה בתביעה האישית, ואני מותירה
26 שאלה זו בצריך עיון.

27
28 85. המורם מכל המקובץ לעיל הוא שדין הבקשה להידחות. אני מחליטה לחייב את המבקשת
29 בהוצאות משפט ובשכ"ט עו"ד, נוסף על אלה שנפסקו עד כה, בסך 10,000 ₪. סכום זה
30 הינו לאחר קיזוז הוצאות לחובת המשיבה בבקשותיה שנדחו.

31
32 ניתן היום, י"ז סיוון תשפ"ד, 23 יוני 2024, בהעדר.

33





בית משפט השלום בחדרה

ת"צ 19646-12-20 שצ'רנסקי נ' ספיזי בע"מ

תיק חיצוני:

יפעת אונגר ביטון, שופטת

1
2

