

5062-11-14

ת"צ 01-14-

בית המשפט המחוזי מרכז

בענין:

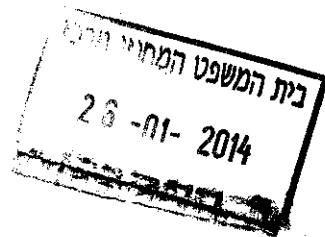
המועצה הישראלית לצרכנות

חברה מס' 5105355073
מדרך מנחם בגין 55, תל אביב 61204

על ידי עורך-הדין פרופ' אלון קלמנט
וכן על ידי גיל רון, קינן ושות', עורכי-דין

שכתובתם לצורך החלק תהא אצל גיל רון, קינן ושות'
מבית לסינ, רחוב ויצמן 32, תל-אביב 62091
מס' טל': 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673

התובעת



- נ ג ד -

1. אייקון גרופ בע"מ

חברה מס' 513955252
מרחוב הברזל 26, תל אביב-יפו 69710

2. איי-דיגיטל סטור בע"מ

חברה מס' 514135672
מרחוב הברזל 26, תל אביב-יפו 69710

הנתבעות

תובענה ייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

מהות התביעה: כספית, צווי עשה וצווים הצהרתיים

סכום התביעה: למעלה מ-10,000,000 ש"ח / מתבק כ-300 מיליון

חלק ראשון - מבוא

1. נתבעת מס' 1, אייקון גרופ בע"מ (להלן: אייקון) היא יבואן מורשה של מוצרי חברת Apple Ltd. בין השאר, אייקון מייבאת לישראל מכשירים מסוג אייפד (iPad) ואייפוד (iPod). אייקון משווקת את המוצרים בחנויות הפזורות ברחבי הארץ, לרבות בחנויות בבעלות נתבעת מס' 2, איי-דיגיטל סטור בע"מ (להלן: איי-דיגיטל), שהיא חברת בת בבעלות מלאה שלה.
2. על פי תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 (להלן: תקנות אחריות ושירות), מחויבת אייקון לספק חלקי חילוף לתיקון מכשירי האיפד והאייפוד, על פי דרישה, עד תום שנה לאחר תום שנת האחריות, כלומר משך שנתיים ממועד הרכישה.
3. אייקון מפרה חובה זו. היא איננה מספקת חלקי חילוף, אלא מציעה ללקוח לרכוש מכשיר שלם במחיר מוזל. כך יוצא כי לקוח המעוניין בתיקון רכיב ספציפי, כמו החלפת מסך שניזוק, נאלץ לרכוש מכשיר שלם במקום להחליף את הרכיב, גם אם מדובר ברכיב שעלותו קטנה יחסית לעלות המכשיר במחיר מוזל.
4. בתעודת האחריות הניתנת על ידי אייקון ואיי-דיגיטל נאמר כי "אספקת חלקי חילוף לציוד מסוג iPod או iPad שמחירו עולה על 300 ₪ תבוצע ע"י התברה לפי דרישה, עד 12 חודשים מיום תום שנת האחריות הראשונה, באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה 75% מעלות ציוד דומה באותה עת" (ההדגשה במקור). תעודת האחריות אינה מגלה לצרכן כי לאמיתו של דבר "ערכת חלקי חילוף שלמה" איננה כשמה, אלא היא מוצר שלם. על כן תעודת האחריות מטעה. בפועל, הצרכן נדרש לרכוש מוצר שלם. לרוב דרישה זו נודעת לצרכן רק לאחר שהמכשיר ניזוק או שנמצא בו ליקוי. במועד זה הצרכן ניצב בפני שוקת שבורה. התנהלות זו מנוגדת לדין, מטעה ומהווה הפרה של חוזה ההתקשרות.
5. התנהלות זו של אייקון ואיי-דיגיטל גורמת ללקוחות רבים המעוניינים בתיקון המכשיר שבידם באמצעות החלפת חלק, לקבל שירותי תיקון על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך מטעמן. בכך ניזוק הצרכן, שכן על פי תעודת האחריות המסופקת ללקוחות, במקרה של תיקון שלא על-ידי נציג מורשה מטעם אייקון, פוקעת האחריות. הוראה זו מנוגדת לדין. תקנות אחריות ושירות קובעות כי במקרה שהלקוח פונה לקבל שירותים מאחרים, בשל הפרת התקנות על ידי העוסק, ממשיכות לחול חובות האחריות והשירות.
6. בנוסף, תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידי נותן שירות), תשנ"ג-1993 (להלן: תקנות גילוי פרט מהותי) מחייבות עוסק המחליף חלק בנכס להשאיר את החלק המוחלף בידי הצרכן. אייקון ואיי-דיגיטל מפרות חובה זו ונוטלות את המכשיר המוחלף מרשות הצרכן.
7. התנהלות אייקון ואיי-דיגיטל מסבה ללקוחותיהן פגיעה קשה. הלקוח נדרש להוציא סכום נכבד עבור מוצר חלופי – שהוא מכשיר שלם, במקום לתקן את התקלה על ידי החלפת רכיב בעלות נמוכה, כפי שהוא זכאי לעשות. יתרה מכך, מאחר שאייקון ואיי-דיגיטל נוטלות את המוצר הפגום מחזקתו של הלקוח, יוצא שהלקוח, ששילם את מלוא תמורתו של המוצר במועד הרכישה המקורי, נדרש לשלם סכום נוסף השווה לכ-75% ממחיר המוצר, כדי שיוכל להמשיך ולהשתמש באותו מוצר.
8. כידוע לכל, מכשירי האיפוד והאייפד הם מן הפופולאריים ביותר בעולם. כך גם בישראל. אייקון ואיי-דיגיטל מכרו רבבות מכשירים בשנים האחרונות. לדוגמה, רק בסוף השבוע הראשון לאחר יציאת מכשיר אייפד 3 נמכרו יותר מ-8,000 יחידות של המכשיר. ברור כי הבקשה נוגעת לעשרות אלפי מכשירים.

העתק של כתבה המלמדת על מספר מכשירי אייפד 3 אשר נמכרו בסוף השבוע הראשון מצורף לכתב תביעה זה כנספח 2.

9. והנה, דווקא בהתייחס למכשירים אלה, אייקון ואיי-דיגיטל מפרות שלל חובות בעלות חשיבות צרכנית מיוחדת.

10. התובעת, המועצה הישראלית לצרכנות (להלן: המועצה), העוסקת בקידום זכויות הצרכנים בישראל, ראתה לנכון להתערב לטובת הצרכנים, להביא את אייקון ואיי דיגיטל לקיים את הוראות החוק, וכן לפצות את הצרכנים בגין הנזק שגרמה להם ההפרה הנמשכת של החוק, הכל באמצעות תובענה זו.

11. תביעה זו מוגשת בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות), בשם כל מי שמחזיק מכשיר מסוג אייפד או אייפוד אשר יובא על ידי אייקון ואשר נרכש (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל, בתקופה שמתחילה שנתיים לפני הגשת בקשת האישור ותסתיים במועד קבלת פסק דין בתובענה הייצוגית; וכן בשם כל אדם המחזיק מכשיר מסוג אייפד או אייפוד אשר יובא על ידי אייקון ואשר נרכש (בין על ידו ובין על ידי אחר) כחדש בישראל בתקופה שמתחילה שבע שנים לפני מועד הגשת בקשת האישור ותסתיים במועד מתן פסק הדין בתובענה הייצוגית, והמכשיר שבידו לקה, נפגם, או התקלקל באופן שהיה צריך לתקנו או להחליף חלק מחלקיו תוך שנתיים ממועד הרכישה; או כל קבוצה אחרת שבית המשפט יגדיר בהחלטה בבקשת האישור.

העתק של הבקשה לאישור תביעה ייצוגית מצורף לכתב תביעה זה כנספח 1.

חלק שני – הצדדים, המוצרים ותעודות האחריות

12. המועצה הישראלית לצרכנות היא חברה ממשלתית, הפועלת מכח חוק המועצה הישראלית לצרכנות, התשס"ח-2008. תפקידה של המועצה לפי חוק זה הוא, בין היתר, לסייע לצרכנים במימוש זכויותיהם מול גופים פרטיים וציבוריים. המועצה ממלאת את תפקידה, בין היתר, בהגשת תובענות ייצוגיות. בסעיף 4(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות המועצה הוכרה כמי שרשאית להגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית בתחומים בהם היא עוסקת. יתרה מכך, למועצה הוקנתה זכות ייחודית להגיש תובענות ייצוגיות, גם במקרים בהם אין קושי להגיש את הבקשה על ידי אדם המחזיק בעילת תביעה אישית. בכך המתוקק גילה דעתו כי ראוי שהמועצה תגיש בקשות אישור ותנהל תובענות ייצוגיות במקרים המתאימים לכך.

13. אייקון היא חברה פרטית, העוסקת ביבוא ושיווק של מחשבים ומכשירים מסוגים שונים, המיוצרים על ידי חברת אפל. ככל הידוע למועצה, אייקון היא היבואן המורשה הבלעדי של מכשירים המיוצרים על ידי חברת אפל (מלבד טלפונים סלולאריים, שמיובאים גם על ידי גורמים נוספים). אייקון גם מספקת ללקוחותיה שירות תיקונים.

14. איי-דיגיטל היא חברת בת בבעלות מלאה של חברת אייקון. איי-דיגיטל משווקת את המוצרים המיובאים באמצעות אייקון בחנויות רבות הנמצאות ברחבי הארץ, ובחנויות מקוונות ברשת האינטרנט (www.idigital.co.il).

15. מול הלקוח עומדת איי-דיגיטל בלבד. ממנה הוא רוכש את המוצר. שירות התיקונים ניתן על ידי אייקון באמצעות חנויות איי-דיגיטל. לאייקון ולאיי-דיגיטל מספר טלפון זהה. הצרכן המתקשר אל אייקון מתבשר בהודעה קולית כי הוא פנה אל איי-דיגיטל. בתעודת אחריות של אייקון, הנמסרת ללקוח במעמד הרכישה, מופיעות נקודות השירות ליעוץ טכני ומסירה למעבדה. כל הנקודות

ממוקמות בחנויות איי-דיגיטל. תעודת האחריות מפנה לאתר איי-דיגיטל באינטרנט לצורך קבלת מידע. המסקנה העולה מנתונים אלה כי אייקון ואיי-דיגיטל פועלות יחד כגוף אחד.

16. בחנויות איי-דיגיטל, במעמד הרכישה, נמסרת ללקוח תעודת אחריות מאת חברת אייקון. כמו כן, בחנות המקוונת מפרסמת איי-דיגיטל את תנאי אחריות היבואן. תעודת האחריות המפורסמת בחנות המקוונת זהה לתעודת האחריות הנמסרת במעמד הרכישה. בנוסף, אייקון מפרסמת באתר האינטרנט שלה (<http://www.icongroup.co.il>) מסמך הנושא את הכותרת "תנאי אחריות" (הנראה על פניו לקוי ולא מעודכן).

תעודת האחריות הנמסרת ללקוח במעמד הרכישה מצורפת לכתב תביעה זה כנספח 3.

תעודת האחריות שמופיעה באתר האינטרנט של אייקון מצורפת לכתב תביעה זה כנספח 4.

17. הואיל והמכשירים נרכשים בפועל בחנויות איי-דיגיטל או בחנות המקוונת של איי-דיגיטל, מתייחס כתב תביעה זה לתעודת האחריות הנמסרת ללקוח בחנויות איי-דיגיטל ובחנות המקוונת (נספח 3 לכתב תביעה זה; להלן: **תעודת האחריות**). עם זאת, חלקן העיקרי של הטענות נכונות גם ביחס לתעודה שמופיעה באתר של אייקון (נספח 4 לכתב תביעה זה).

18. סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: **חוק הגנת הצרכן**) קובע כי "עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן". לפי הגדרה זו, אייקון המייבאת את מכשירי האיפד והאייפוד, ואיי-דיגיטל, המשווקת מוצרים אלה, הן "עוסק", ולפיכך חלות עליהן כל החובות החלות על עוסק מכוח חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו על פיו.

19. תקנה 18 לתקנות אחריות ושירות קובעת כי "בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרן לענין תקנות אלה". מאחר ואייקון מייבאת את מוצרי חברת אפל, הרי שהיא נושאת בכל החובות המוטלות על יצרן לפי תקנות אלה.

20. כאמור, אייקון ואיי-דיגיטל פועלות כגוף אחד, ומכאן שיש להטיל חובות החלות מכח הדין על אייקון, כיבואן, גם על איי-דיגיטל, בנוסף לחבותן של הנתבעות מכוח היותן עוסק ויבואן.

חלק שלישי - הנתבעות מפרות את החובה לספק חלקי חילוף וכופות על הצרכן לרכוש מכשיר שלם

21. תקנה 3(ב) לתקנות אחריות ושירות קובעת כי "יצרן של טובין אשר מחירם במועד הרכישה עולה על 300 שקלים חדשים יספק, על פי דרישת הצרכן שרכשם, חלקי חילוף לשם תיקון הטובין עד תום שנה לאחר תום תקופת האחריות שנקבעה לטובין". בתקנה 1 לתקנות אחריות ושירות נקבע כי תקופת האחריות היא שנה מיום מסירת הטובין לצרכן. על כן היצרן מחויב לספק לרוכשים חלקי חילוף על פי דרישה במשך תקופה של שנתיים ממועד הרכישה.

22. תקנה 19 לתקנות אחריות ושירות קובעת כי "זכויות הנתונות לצרכן על פי תקנות אלה או על פי תעודת האחריות או חוזה השירות, לגבי טובין אשר הבעלות בהם הועברה לצרכן אחר, יהיו נתונות לנעבר". לפיכך, כל האמור להלן באשר לחובותיהן של הנתבעות כלפי מי שרכש את המכשירים, חל גם ביחס למי שאותם מכשירים הועברו אליו.

23. איי-דיגיטל מפרסמת את מחירי המוצרים לצרכן בחנות המקוונת ברשת האינטרנט. מחירם של מכשירים מסוג אייפד ואייפוד עולה על 300 שקלים חדשים, למעט מכשיר אחד - אייפוד מדגם

"שאפל" - Shuffle. על כן כתב תביעה זה מתייחס לכל דגמי אייפוד ואייפד, למעט אייפוד מדגם "שאפל".

עמודים מאתר החנות המקוונת, המציגים את מחירי המוצרים, מצורפים לכתב תביעה זה כנספח 5.

24. הגדרת טובין עליהם חלות תקנות אחריות ושירות מופיעה בתקנה 1 לתקנות. הגדרה זו כוללת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה שמחירם לצרכן גבוה מ-150 ש"ח. משכך, יש תחולה לתקנות על מכשירי אייפוד ואייפד.

25. החובה הקבועה בתקנות אחריות ושירות, לספק חלקי חילוף לתקופה של שנתיים ממועד הרכישה, היא בעלת חשיבות מיוחדת. משנרכש מכשיר, הצרכן נתון בידי היצרן והיבואן. במקרים רבים הם שולטים בשוק חלקי החילוף, ובאספקת השירותים לתיקון המכשיר. לאחר שרכש את המוצר במיטב כספו, תלוי הצרכן בהתנהלות היבואן והמוכר, להם הכוח והשליטה ביחס לשוק חלקי החילוף המיוחדים למוצר שמכרו, ולגבי אפשרות תיקון המוצר. כוחם של היצרן והיבואן הופך גדול אף יותר כאשר האחריות מותנית בתיקונו של המוצר רק על ידי מי שהורשה לכך על ידי היבואן או היצרן. תקנות אחריות ושירות נועדו להגן על הצרכן, ולמנוע מהיצרן או היבואן לנצל לרעה את מעמדו הנחות, לאחר שרכש את המוצר.

26. ענייננו ממחיש את הבעיה שעמה נועדו תקנות אחריות ושירות להתמודד. מכשירי האייפד והאייפוד מיובאים באופן בלעדי על ידי אייקון. בתעודת האחריות הנמסרת ללקוח מותנית האחריות בכך שאף טיפול, שינוי או תיקון במוצר לא ייעשה על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו מורשה מטעם אייקון (סעיף 4ג) לתעודת האחריות, נספח 3 לכתב תביעה זה). לפיכך, ללקוח אין ברירה אלא להיזקק לשירות של הנתבעות במקרה של תקלה, ליקוי, פגם, קלקול או שבר במכשיר שרכש.

27. אייקון ואיי-דיגיטל מפרות את הוראות התקנות. במקרה שצרכן פונה בבקשה לרכוש חלק חילוף לרכיב שבור או מקולקל במכשיר מסוג אייפד או אייפוד, אייקון מציעה לו לרכוש "ערכת חלקי חילוף", בתמורה לסכום של 75% מעלות ציוד דומה:

"אספקת חלקי חילוף לציוד מסוג ipod או ipad שמחירו עולה על 300 ש"ח תבוצע על ידי החברה לפי דרישה, עד 12 חודשים מיום תום שנת האחרית הראשונה, באמצעות ערכת חלקי חילוף שלמה שעלותה עד 75% מעלות ציוד דומה באותה עת" (סעיף 6 לתעודת האחריות).

28. **בפועל, "ערכת חלקי החילוף" איננה ערכה, אלא מכשיר שלם! כך יוצא כי בעוד שמוצג לצרכן כאילו הוא יוכל לרכוש חלקי חילוף במחיר של 75% מעלותם, בפועל הוא נדרש לשלם 75% ממחיר של מוצר חדש באותה העת. הלקוח נדרש לשלם מחיר זה, ללא קשר לעלות הרכיב שנפגם. נוכח עובדות אלה, ברור כי אייקון ואיי-דיגיטל אינן מקיימות את החובה לספק חלקי חילוף, וכי תעודת האחריות מטעה את הלקוחות.**

29. אל המועצה הגיעו תלונות בדבר התנהלות אייקון ואיי-דיגיטל. המועצה הפנתה את התלונות אל איי-דיגיטל, וזו מסרה את תגובתה. כפי שניתן לראות מהתלונות ומהתגובות, איי-דיגיטל איננה מכחישה את הטענות המופנות כנגדה.

העתקים מתלונות שהגיעו למועצה, ותגובת איי-דיגיטל לאותן תלונות, מצורפים לכתב תביעה זה כנספח 6.

30. זאת ועוד, סמוך לפני הגשת כתב תביעה זה, המועצה בחנה את הענין באמצעות החוקר הפרטי מר נחמן הירש. מר הירש פנה אל אייקון ואיי-דיגיטל, בבקשה לתקן מכשיר אייפד שנפגם (של אחד מבאי כח המועצה). נמסר למר הירש כי למכשיר זה לא תינתן אחריות, הואיל והוא לא יובא על ידי אייקון. עם זאת, מר הירש ביקש לברר כיצד נוהגות אייקון ואיי-דיגיטל בקשר למכשירים שנרכשו אצלן. הבירור נעשה תחילה בשיחה טלפונית, ולאחר מכן בחנות של איי-דיגיטל. אלה עיקרי הדברים שנמסרו למר הירש:

- 30.1 אין ברשות איי-דיגיטל חלקי חילוף;
- 30.2 כל שאיי-דיגיטל יכולה לעשות, הוא להפנות את בעלי המכשיר למעבדה חיצונית, פרטית;
- 30.3 איי-דיגיטל איננה מתקנת מכשירים;
- 30.4 איי-דיגיטל איננה מספקת חלקי חילוף;
- 30.5 בהתייחס למכשירים שנרכשים בחנויות איי-דיגיטל, אם המכשיר נפגם בשנה הראשונה שלאחר הרכישה, הוא לא יתוקן אלא יוחלף במכשיר חדש;
- 30.6 בהתייחס לאותם מכשירים, אם המכשיר נפגם בשנה שלאחר שנת האחריות, הוא לא יתוקן, אלא רק ניתנת אפשרות לרכוש מכשיר אחר, במחיר של 1,900 ש"ח.

31. בגין התנהלות זו הוגשה תביעה נגד אייקון ואיי-דיגיטל - ת"ק (שלום הרצליה) 24836-06-13 שטרן נ' אייקון גרופ בע"מ (להלן: עניין שטרן). התובע בהליכים אלה, מר דני שטרן, פנה אל אייקון וביקש לתקן מכשיר אייפד שהוא רכש מאיי-דיגיטל, במסגרת תקופת האחריות. אייקון סירבה לתקן את המכשיר, בטענה שהמוצר נפגע עקב שימוש רשלני. במקרה כזה, לטענת אייקון, לא חלה האחריות שהיא מחויבת לה, אך עדיין חלה החובה לספק חלקי חילוף. על כן אייקון הציעה למר שטרן ערכת חלקי חילוף, כלומר מכשיר שלם, תמורת סכום השווה ל-75% ממחיר המכשיר. בשל כך מר שטרן תבע את אייקון ואיי-דיגיטל. התביעה הוגשה ביום 12 ביוני 2013.

העתק של כתב התביעה שהוגש בענין שטרן מצורף לכתב תביעה זה כנספח 7.

32. בכתב ההגנה שהגישו אייקון ואיי-דיגיטל נאמר כך (ההדגשה במקור):

"לאור נסיבות המקרה ומאחר והמוצר לא חסה תחת אחריות היצרן (יבואן) בשל המכה אותה סג, המאפשרת תיקון המכשיר ללא תשלום, הציעו הנתבעות לתובע לתקן את המכשיר בתמורה לתשלום אשר כלל תשלום בגין רכישת חלקי חילוף עבור המכשיר, שמחירה 1907 ₪ כולל מע"מ (כ-64.5% ממחירו של המוצר), כאשר במחיר זה נכללה גם העבודה בגין החלפת החלפים במעבדת הנתבעות".

העתק כתב ההגנה בעניין שטרן מצורף לכתב תביעה זה כנספח 8.

33. מדברים אלה עולה כי אייקון לא מסתפקת בהטעיית הצרכנים, אלא מנסה להטעות גם את בתי המשפט. אייקון יוצרת מצג לפיו היא מתקנת את המוצר הפגום, ומחליפה בו חלקים. לא כך הדבר.

34. מר שטרן הגיש כתב תשובה, אליו צורף תמליל של שיחה שהוא ערך עם נציג שירות לקוחות של אייקון. באותה שיחה נאמר למר שטרן כי אייקון כלל איננה מבצעת תיקונים של מכשירי אייפד. על פי דברי הנציג, אייקון מציעה מכשיר חלופי בלבד, ולא מנסה לפתור תקלות במעבדה. כמו כן הנציג הודה

כי אייקון לא מאפשרת לרכוש חלקי חלוף מקוריים, וכי ניתן לתקן את המוצר במעבדות פרטיות, אך לא בעזרת חלפים מקוריים.

כתב התשובה של מר שטרן מצורף לכתב תביעה זה כנספח 9.

תמליל השיחה שצורף לכתב התשובה מצורף לכתב תביעה זה כנספח 10.

35. בדיון שהתקיים בעניין שטרן ביום 27 באוגוסט 2013, נציגת הנתבעות, גב' מיטל וייס, אישרה את דברי נציג שירות הלקוחות - "אנחנו מחליפים מוצר במוצר, אנחנו מעולם לא מחליפים חלפים. אם אנו מחליפים את [ככל הנראה צריך להיות "אז"] מחליפים מכשיר במכשיר, והוא בא כקיד [צריך להיות "קייט" - ערכה] חלפים." (עמוד 2 לפרוטוקול). בהמשך לכך הצדדים הגיעו לפשרה.

פרוטוקול הדיון מיום 27 באוגוסט 2013 מצורף לכתב תביעה זה כנספח 11.

36. דברים אלה מדברים בעד עצמם ומקימים כנגד אייקון השתק מלטעון כי היא מספקת חלקי חילוף שלא בדרך מכירת מכשיר חדש במחיר מופחת המכונה על ידה "ערכת חלקי חילוף", "קייט חלפים" או שם דומה. דברים אלה של נציגי אייקון מעלים בביורר כי אייקון ואיי-דיגיטל מפרות את חוק הגנת הצרכן ואת תקנות אחריות ושירות וכן מטעות את הלקוח.

37. יוזכר, כי תקנה 12 לתקנות אחריות ושירות קובעת כי על היצרן לצרף לטובין תעודת אחריות. תקנה 13 לתקנות אלה קובעת כי עוסק המוכר טובין חייב למסור לצרכן תעודת אחריות מאת היצרן. כפי שהראינו, תעודת האחריות נמסרת במעמד הרכישה (נספח 3 לכתב תביעה זה).

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

39. צרכן סביר מצפה כי הוא יוכל להשתמש במוצר לפרק זמן מינימאלי, בלי שיזדקק להוציא סכום נוסף הקרוב לעלות המוצר המקורי, אם וכאשר הוא יאלץ להחליף חלקים. בנסיבות שתוארו לעיל, בעת הרכישה הנתבעות מנצלות את חוסר הידיעה של הצרכן בדבר אי-אספקת חלקי חילוף והעדר אפשרות לתקן את המוצר. צרכן שאינו מודע לזכויותיו לא יפנה לבית המשפט והנתבעות ירוויחו מכך.

40. בתעודת האחריות אייקון ואיי-דיגיטל יוצרות מצג, לפיו ניתן לרכוש חלפים על בסיס "ערכת חלפים", וכן כי החלפים נמכרים לצרכן בהנחה של 25% לפחות. אין הדבר כך. בפועל הנתבעות לא מאפשרות לצרכן לרכוש חלפים. אין זה משנה איזה רכיב נפגם – הלקוח יכול רק לרכוש מוצר שלם. בתעודת האחריות אין רמז לכך.

41. החוק מעניק לצרכנים חברי הקבוצה את הזכות לבטל את העסקה בגין הטעיה. זכות זו מעוגנת, בין היתר, בסעיף 32 לחוק הגנת הצרכן. יתרה מכך, בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986, זכות מיוחדת לביטול המכר קמה אם לא ניתן גילוי בכתב על קיומו של מלאי חלקי חילוף, מקומות למכירת חלקי החילוף והמועד האחרון שבו ניתן יהיה לרכושם.

42. בתעודת האחריות המופיעה באתר אייקון (נספח 4 לכתב תביעה זה), נאמר כי "בהתאם להנחיות Apple העולמית, מכשירי ipod תקולים יקבלו מענה של תיקון תוכנה בלבד, במקרה של קלקול חומרת, לא יפתחו מכשירים ולא יוחלפו חלפים פנימיים אלא המכשיר כולו (במקרה של אחריות –

ללא תשלום, במקרה שאין אחריות – שדרוג" (סעיף 19). הוראה זו, שמופיעה בתעודת האחריות המפורסמת באתר אייקון בלבד, היא המספרת את האמת, וגם זאת באופן חלקי. הלקוח לא יכול לרכוש חלקי חילוף (למרות שהוא זכאי לכך לפי תקנות אחריות ושירות), והוא נדרש להחליף את המכשיר השבור במחיר לא פרופורציונאלי לעלות האמיתית של התיקון.

43. במעשים ובמחדלים אלה אייקון מפרה אף את החוזה בינה לבין לקוחותיה. סעיף 6 לתעודת האחריות קובע כי אייקון תספק חלקי חילוף למכשיר מסוג אייפד או אייפוד שמחירו עולה על 300 שקלים חדשים באמצעות "ערכת חלקי חילוף" שעלותה עד 75% מעלות ציוד דומה באותה עת. אייקון ואיי-דיגיטל, ככל הנראה, מנסות לפרש את המונח "ערכת חלקי חילוף" כמכשיר שלם, אולם פרשנות זו איננה מתקבלת על הדעת. מעבר לכך, ובמידת הצורך, כלל הפרשנות נגד המנסח מחייב לשלול את הפרשנות של אייקון ואיי-דיגיטל, אם הן ינסו לטעון לפרשנות זו.

44. לסיכום חלק זה, אייקון ואיי-דיגיטל מפרות את החובה לתת אחריות ושירות, בהתאם לסעיף 18א' לחוק הגנת הצרכן ותקנות אחריות ושירות; מבצעות הטעייה לפי סעיף 2 ובפרט לפי סעיף 2(א)(12) לחוק הגנת הצרכן; ומפרות את החוזה שבינן ובין הלקוחות.

חלק רביעי – הפרת חובות נוספות על ידי אייקון ואיי-דיגיטל

45. התנהלות אייקון ואיי-דיגיטל לוקה בשלל פגמים נוספים.
46. כאמור לעיל, סעיף 4 לתעודת האחריות קובע רשימה של מקרים בהם מוסרת אחריות היצרן למכשיר. בין היתר נאמר כי אם נעשה טיפול, שינוי, או תיקון במכשיר על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך ואינו מורשה מטעם אייקון, האחריות לא תחול.
47. תקנה 8 לתקנות אחריות ושירות קובעת, בהתייחס לתקופת האחריות, כי "רשאי יצרן לדרוש תמורה בעד תיקון שביצע בטובין לפי דרישת הצרכן, או בעד הובלתם או החלפתם, לפי הענין, אם הוכיח, לפני ביצוע התיקון, שהקלקול בהם נגרם כתוצאה מאחת הסיבות שלהלן: ... (3) תיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן, בנסיבות שאינן נובעות מהפרת חיובי היצרן לפי תקנות אלה".
48. תנאי האחריות, כפי שמופיעים בתעודת האחריות, אינם מתיישבים עם תקנה 8(3) לתקנות אחריות ושירות. עולה מתעודת האחריות כי במקרה של טיפול במכשיר או תיקון על ידי מי שאינו טכנאי מוסמך, האחריות פוקעת. אין הדבר כך. האחריות ממשיכה לחול, ואייקון רשאית להתנער ממנה רק בהתייחס לקלקול שנגרם כתוצאה מתיקון של אדם לא מוסמך. בהתייחס לכל קלקול אחר, האחריות תמשיך לחול.
49. יתרה מכך, כפי שהראינו, אייקון לא מספקת שירותי תיקון. על כן הלקוחות נאלצים לפנות אל גורמים אחרים כדי לקבל שירותי תיקון ממי שלא הוסמך לכך, משום שאייקון ואיי-דיגיטל מפרות את החובות המוטלות עליהן בתקנות אחריות ושירות. על כן, גם בהתייחס לקלקול שנגרם כתוצאה מתיקון על ידי אחרים, האחריות וחובת השירות ממשיכות לחול.
50. תקנות גילוי פרט מהותי חלות על עוסק המתקן או מחליף חלקים במכשירים. מאחר ואייקון מחוייבת לתקן ולהחליף חלקים במכשירי אייפוד ואיפד, מכח תקנות אחריות ושירות, הרי שחלות עליה ההוראות שבתקנות גילוי פרט מהותי.

51. תקנה 1(ג) לתקנות גילוי פרט מהותי קובעת כי "החלק המוחלף יושאר על ידי העוסק ברשות הצרכן".
52. לקוח הבוחר לרכוש מכשיר שלם (המכונה בתעודת האחריות, כאמור, באופן מטעה, "ערכת חלקי חילוף שלמה") נדרש למסור לאייקון את המכשיר הפגום. סעיף 10 לתעודת האחריות קובע כי אם מוחלף פריט או חלק פגום, יישאר הפריט הפגום בבעלות אייקון. כן נקבע כי הלקוח רשאי לרכוש את הפריט הפגום בחזרה מאייקון במחיר מחירון.
53. ברור כי התנהלות זו מפרה את החובה הקבועה בתקנה 1(ג) לתקנות גילוי פרט מהותי, המורה להותיר את הרכיב הפגום בידי הצרכן כמובן ללא תשלום.
54. אייקון מפרה את חובותיה גם בהתייחס למידע שנמסר לצרכן. תקנות 1(א) ו-1(ב) לתקנות גילוי פרט מהותי מטילות על עוסק המחליף חלק במכשיר חובה להודיע לצרכן בכתב אם החלק מקורי, חליפי, משומש או משופץ, וכן מה מחירם של חלקים לפי הסוגים האמורים.
55. המכשיר אשר נרכש מאייקון מכונה "ערכת חלקי חילוף שלמה". לא נמסר לצרכן בכתב אם מדובר במוצר מקורי, חליפי, משומש או משופץ. כמו כן, לא נמסר לצרכן מה מחירם של מוצרים לפי הסוגים האמורים. מכאן עולה שאייקון מפרה גם את חובות הגילוי המוטלות עליה מכח תקנות 1(א) ו-1(ב) לתקנות גילוי פרט מהותי.
56. לסיכום חלק זה, אלה החובות הנוספות המופרות על ידי אייקון ואיי-דיגיטל –
- 56.1 אייקון ואיי-דיגיטל מתנערות, שלא כדין, מחובות האחריות והשירות, במקרה שבוצע במכשיר תיקון על ידי מי שלא הוסמך על ידן;
- 56.2 אייקון מפרה את החובה למסור לצרכן את החלק שהוחלף; וכן
- 56.3 אייקון מפרה את החובה למסור מידע בכתב על חלקי ההחלפה.

חלק חמישי - החלטת המועצה להגיש תובענה זו ופניית המועצה אל אייקון ואיי-דיגיטל

57. כאמור, אל המועצה הגיעו תלונות בדבר התנהלות אייקון ואיי-דיגיטל. ביום 24 במרץ 2013 המועצה פנתה במכתב אל אייקון, הציגה את הפגמים שנפלו בתעודת האחריות, ודרשה ממנה לתקן את הפגמים ולעמוד בדרישות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהוצאו מכוחו.
- העתק מכתב המועצה אל אייקון מיום 24 במרץ 2013 מצורף לכתב תביעה זה כנספח 12.
58. אייקון השיבה לפניית המועצה, במכתב מיום 24 באפריל 2013. אייקון לא הכחישה את הטענות שהופנו כנגדה. היא טענה באופן סתמי וחסר יסוד כי היא עומדת בדרישות החוק. לטענת אייקון, ההסדר הקבוע בתעודת האחריות עולה בקנה אחד עם הוראות הדין, ומשקף את מדיניות האחריות הבינלאומית של חברת אפל. לסברה זו לא הוצע כל בסיס. אייקון הוסיפה כי נוסח ההסדר שבתעודת האחריות סוכם עם עו"ד יצחק קמחי, הממונה על הגנת הצרכן בשנת 2010, וכיום חבר דירקטוריון במועצה.
- העתק מכתב אייקון אל המועצה מיום 24 באפריל 2013 מצורף לכתב תביעה זה כנספח 13.
59. בניסיון של המועצה לברר אם ניתן אישור של הממונה על הגנת הצרכן, לא אותר מידע כלשהו. מכל מקום, גם אם ניתן אישור כזה או אחר (דבר שאינו ידוע למועצה), הממונה על הגנת הצרכן, בכל

- הכבוד, איננו מוסמך להתיר הפרה של הדין. לא ניתן לחלוק על כך שאייקון ואיי-דיגיטל מפרות את הדין.
60. ביום 11 באוגוסט 2013 המועצה פנתה פעם נוספת אל אייקון. במכתב זה המועצה ביקשה כי יומצא לה אישור הממונה על הגנת הצרכן לענין נוסח תעודת האחריות.
- העתק מכתב המועצה אל אייקון מיום 11 באוגוסט 2013 מצורף לכתב תביעה זה כנספח 14.
61. אייקון השיבה למכתב זה במכתב מיום 11 בספטמבר 2013. אייקון התעלמה מבקשת המועצה להמציא העתק של אישור הממונה על הגנת הצרכן, וחזרה על טענותיה חסרות הבסיס, שוב ללא שום נסיון להתמודד עם הברור מכל – היא פועלת בניגוד לדין.
- העתק מכתב אייקון למועצה מיום 11 בספטמבר 2013 מצורף לכתב תביעה זה כנספח 15.
62. מאחר ופניותיה של המועצה נדחו, מגישה המועצה כתב תביעה זה במטרה לשמור על זכויות הצרכנים.

חלק שישי – הסעדים

63. חברי הקבוצה זכאים לסעדים כדלקמן:
- 63.1 עבור כל חברי הקבוצה -
- 63.1.1 צו הצהרתי, בדבר זכותם לבטל את רכישת המכשירים;
- 63.1.2 צו, המורה לאייקון לספק לחברי הקבוצה חלקי חילוף לפי דרישה, בתקופה של עד שנתיים ממועד הרכישה, בתשלום (במקום להציע להם רק לרכוש מכשיר שלם);
- 63.1.1 צו, המורה לאיי-דיגיטל להביא לידיעת הלקוחות את דבר קיומם של חלקי חילוף בישראל, והמקומות בהם ניתן לרכוש;
- 63.1.2 צו, המורה לאייקון להשיב את הרכיב המוחלף לידי הלקוח לאחר תיקון המכשיר;
- 63.1.3 צו, המורה לאייקון לספק אחריות עד לתום תקופת האחריות גם למכשירים שתוקנו על ידי מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון או איי-דיגיטל;
- 63.1.4 צו, המורה לאייקון ואיי-דיגיטל לספק לחברי הקבוצה תעודת אחריות התואמת את הוראות הדין לעניין אספקת חלקי חילוף;
- 63.2 עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה והם רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") - פיצוי כספי בגין העלות הכספית העודפת שנגרמה להם, בתוספת ריבית והצמדה כדין, וכן השבה של המוצר הפגום; ואם השבת המוצר הפגום אינה אפשרית או אינה סבירה – תשלום שוויו של המוצר הפגום;
- 63.3 עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה והם לא רכשו מכשיר שלם ("ערכת חילוף") ולא תיקנו את המכשיר אצל אחרים – פיצוי כספי בגין אבדן האפשרות ליהנות מהמכשיר;
- 63.4 עבור חברי הקבוצה אשר המכשיר שבידם לקה, נפגם, או התקלקל תוך שנתיים ממועד הרכישה והם תיקנו את המכשיר אצל מי שלא הוסמך לכך על ידי אייקון או איי-דיגיטל - כל

נוק או חסרון כיס שנגרם להם עקב כך, לרבות נזק שנגרם למכשיר עקב שימוש בחלקי חילוף לא מתאימים, וכן פיצוי כספי בגין אבדן האחריות; וכן

63.5 כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

64. לאור התנהלותן של אייקון ואיי-דיגיטל עד כה, המועצה חוששת כי אייקון ואיי-דיגיטל ימשיכו להפר את זכויות הרוכשים במהלך הדיון בבקשה, ובמהלך הדיון בתובענה שתוגש לאחר שהבקשה תאושר. בהתאם לכך, המועצה תשקול לבקש לכלול בקבוצה קונים אשר ירכשו את המכשיר לאחר אישור התובענה הייצוגית, בהתאם להוראות סעיף 10(ב) לחוק תובענות ייצוגיות.

65. המועצה עותרת לקבוע גמול בשיעור של 10% משווי ההטבה לציבור (בתוספת מס ערך מוסף, אם חל), ושכר טרחה לפי השיעורים שנקבעו על ידי בית המשפט העליון - על כל סכום שנגבה בפועל עד ל-5 מיליון ש"ח - 25%; על כל סכום שנגבה בפועל בין 5 מיליון ש"ח עד 10 מיליון ש"ח - 20%; ועל כל סכום שנגבה בפועל מעל 10 מיליון ש"ח - 15%. בהתייחס לסעדים לא כספיים, בית המשפט הנכבד יתבקש לקבוע את הגמול ושכר הטרחה בהתאם לשוויים.

חלק שביעי - סוף דבר

66. אייקון ואיי-דיגיטל מפרות באופן ברור ושיטתי את החובות הבסיסיות המוטלות עליהן, בכל הנוגע למתן אחריות ושירות למוצרי אייפד ואייפוד, וכן חובות נוספות. זהו בדיוק המקרה אשר הדרך הנכונה לטפל בו תהא לקבל את התובענה הייצוגית, להורות על פיצוי הלקוחות שנפגעו מהתנהלות הנתבעות בניגוד לדין, ולחייב את הנתבעות לנהוג כדן בעתיד.

67. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית לדון בתביעה זו, לפי סעיף 1/40 לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד-1984 (להלן: חוק בתי המשפט). על בסיס הסכומים הנגבים על ידי איי-דיגיטל עבור הרכבת אחריות, המועצה מעריכה כי שווי הסעדים הנתבעים עולה על 10 מיליון ש"ח. לבית המשפט הנכבד הסמכות המקומית לדון בתביעה זו, בין היתר מאחר וקיימים סניפים של איי-דיגיטל באזור השיפוט (בערים ראשון לציון, כפר סבא ונתניה).

68. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבל את התביעה, ולהורות על מתן סעדים לפי המבוקש בחלק השישי של כתב התביעה, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות. כן מבוקש לקבוע גמול למועצה ושכר טרחה לבאי כוחה.

69. מן הדיון ומן הצדק לקבל את התביעה.

אהרן רבינוביץ, עו"ד

גיל רון, עו"ד

פרופסור אלון קלמנט

גיל רון, קינן ושות', עורכי דין

עורך דין

יפוי-כח

אני החתום מטה,

המועצה הישראלית לצרכנות

ממנה בזה את עורכי הדין פרופסור אלון קלמנט ואו גיל רון ואו איל קינן ואו אהרן רבינוביץ ואו מיכל הרצברג ואו בשמת מיודובניק ואו נדב מארה, להיות באי-כוחי ולפעול בשמי בכל הנוגע לבקשה לאישור התביעה הייצוגית נגד

אייקון גרום בע"מ ואיי-דיגיטל סטור בע"מ.

בלי לפגוע בכלליות המינוי הנ"ל יהיו באי-כוחי רשאים לעשות ולפעול בשמי ובמקומי בכל הפעולות הבאות, כולן ומקצתן:

1. לחתום על ולהגיש כל תביעה, תביעה שכנגד, בקשה, הגנה, תגובה, התנגדות, הודעה, טענה, תצהיר, תובענה או כל הליך.
 2. לבקש ולקבל כל חוות דעת הנוגעת לענין הנ"ל.
 3. להופיע בקשר לכל אחת מהפעולות הנ"ל בפני כל בתי המשפט.
 4. למסור כל ענין הנובע מהענין האמור לעיל לבוררות ולחתום על שטר בוררין כפי שבאי-כוחי ימצאו לנכון ולמועיל.
 5. להתפשר בכל ענין הנוגע או הנובע מהענינים האמורים לעיל ולחתום על פשרה כזו בביהמ"ש או מחוצה לו.
 6. לגבות את סכום התביעה או כל סכום אחר בכל ענין מהענינים הנ"ל לרבות הוצאות בתי משפט ושכר טרחת עורכי דין, לקבל בשמי כל מסמך וחפץ ולתת קבלות ושחרורים כפי שבאי כוחי ימצאו לנכון ולמתאים.
 7. לנקוט בכל הפעולות ולחתום על כל מסמך או כתב בלי יוצא מן הכלל אשר באי כוחי ימצאו לנכון בענייני הנ"ל והנובע ממנו.
- ובכלל לעשות את כל הצעדים שימצאו לנכון ולמועיל בקשר עם המשפט או עם ענינו הנ"ל ואני מאשר את מעשיהם או מעשי ממלאי המקום בתוקף יפוי כח זה מראש.

ולראיה באתי על החתום, היום 24 בדצמבר 2013:

המועצה הישראלית לצרכנות
דרך מרחם בוק 55, ת"א
ד.ת. 20113, מיקוד 6120301
טל. 03-6241034

הנני מאשר את חתימת מרשתי הנ"ל.

גיל רון - עורך דין
בית לסין, רחוב ויצמן 32
תל-אביב 62091
טל: 03-6967674, פקס: 03-6967673