



בית המשפט המחוזי מרכז

09/01/2012

ת"צ 17153-01-12 בלאו בידרמן ואח' נ'
קבוצת קידום בע"מ

מספר בקשה (رقم الطلب): 1
טלפון מרכז מידע: 077-2703333

אישור על פתיחת בקשה
مُصادقة على تسجيل طلب

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 09 ינואר 2012 בשעה (بالساعة) 11:43 הוגשה בקשה מסוג (قُدِّم طلب من نوع): אישור תובענה כתובענה ייצוגית בקשה של תובע 1 אישור תובענה כתובענה ייצוגית בתיק (بقضية) ת"צ 17153-01-12 בלאו בידרמן ואח' נ' קבוצת קידום בע"מ.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 1.

בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.
كل مراجعة للمحكمة المتعلقة في الطلب عليك أن تذكر رقم الطلب.

בש"א 1
ת.צ. 17153-01-12

בבית המשפט המחוזי מרכז
בפתח-תקוה

המבקשים: 1. שירי בלאו בידרמן ת.ז. 029582160
מושב חרב לאת, 38860

2. שגיא פלד ת.ז. 034261529
מרחוב השדרה 3/10 חדרה, 30600

באמצעות ב"כ פינץ, קדם ושות', משרד עורכי דין
בית גיבור ספורט, רחוב מנחם בגין 7, רמת גן
טל. 03-6777899 ; פקס. 03-6744777

- נ ג ד -

המשיבה: קבוצת קידום בע"מ
מרכז עזריאלי 3, קומה 29, תל אביב 67023

סכום התביעות האישיות: 12,057 ש"ח (קרן בלבד).
סכום התביעה הייצוגית: 26,250,000 ש"ח (הערכת אומדן קרן בלבד).

בקשה לאישור תובענה כתביעה ייצוגית

המבקשים המיוצגים כאמור לעיל, מתכבדים להגיש בקשה לאישור (להלן – **הבקשה**) תביעתם האישית (להלן – **התובענה**) נגד המשיבה כתובענה ייצוגית בהתאם לפרט 1 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן – **חוק תובענות ייצוגיות**).

העתק התובענה, ללא נספחיה, מצורף לבקשה ומסומן "א".

לשם תמיכה ואימות העובדות המשמשות יסוד לבקשה מצורף לה תצהיר מטעם המבקשת 1 ומסומן "ב" (להלן – **תצהיר המבקשת**) וכן תצהיר מטעם המבקש 2 (להלן – **תצהיר המבקש**), המסומן "ג".

כל הדגשים בציטוטים המובאים להלן אינם במקור, אלא אם נאמר אחרת.
לנוכח הדברים שיפורטו להלן, מתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כדלקמן -

1. לאשר את התובענה כייצוגית.

2. להגדיר את הקבוצה המיוצגת במסגרת התובענה דנן, כמפורט וכמומלץ בבקשה להלן.

3. לקבוע את עילות התובענה כמפורט -

א. עילות מכוח חוק החוזים האחדים, חוק החוזים הכללי וחוק החוזים תרופות.

ב. עילות מכוח חוק הגנת הצרכן.

ג. עילות נזיקיות, בכלל זה הפרת חובה חקוקה ו/או גזל ו/או רשלנות.

ד. עילות מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט.

4. להגדיר את הסעדים הנתבעים כדלקמן -

4.1. להורות על ביטול ו/או שינוי נוסח סעיף לחוזה האחדיד בו עושה שימוש המשיבה, הקובע, בין היתר, כי **ביטול השתתפות ב"קורס", יום אחד בלבד לאחר מועד התקיימותו של "השיעור הראשון", "מכל סיבה שהיא, לא תקנה לתלמיד כל פטור מתשלום שכר הלימוד, והתלמיד יהיה חייב בתשלום שכר הלימוד במלואו, בין אם השתתף בקורס ובין אם לא", וזאת עקב היותו תנאי מקפח חסר תוקף, אשר דינו להיות בטל מעיקרו.**

4.2. להורות על השבת הסכום המלא או החלק היחסי ששולם על ידי כל אחד מיחיד הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, למשיבה, במהלך שבע השנים שקדמו להגשת התובענה ועד מתן פסק-דין בתובענה, עבור קורסים של רמות לימוד באנגלית, אשר אחד או יותר מהם לא סופקו בפועל ליחיד הקבוצה, בצירוף ריבית והפרשי הצמדה, החל ממועד התשלום ועד השבת הסכום במלואו או חלקו על ידי המשיבה.

4.3. בנוסף, ליתן צו עשה המורה למשיבה לתקן את החוזה האחדיד באמצעותו היא מחתימה וקושרת עסקה עם לקוחות המעוניינים לרכוש את שירותיה, בהתאם למפורט להלן -

4.3.1. לציין כי ניתן לבטל את ההסכם עם המשיבה ביחס לכל רמה ו/או דרגת קורס לימוד, מכל סיבה שהיא, עד תום יום העסקים בו נערך שיעור באנגלית הכלול במסגרת הלימודים של אותה רמה ו/או דרגת קורס (להלן – **השיעור הראשון**).

4.3.2. לציין כי ניתן לבטל את ההסכם לגבי רמת לימוד בה כבר נערך שיעור ראשון על פי העילות הספציפיות הקבועות בחוק החוזים, חוק הגנת הצרכן וחוק המכר וכי יינתן

החזר כספי יחסי בהתאם למספר רמות ו/או דרגות הקורס שנרכשו, אולם לא נלמד בהן שיעור ראשון.

4.3.3. לציין כי על בקשת הביטול להתקבל אצל המשיבה עד תום יום העסקים בו נערך שיעור ראשון. במידה ובקשת הביטול התקבלה לאחר השיעור הראשון, היא תכובד ביחס לרמות ו/או דרגות קורסי הלימוד הנוספים שנותרו לאחר מכן במידה שאלה נרכשו.

4.3.4. לציין כי את בקשת הביטול ניתן לשלוח למשיבה בכל דרך שהיא והיא תכובד כל עוד השולח ציין את שמו באופן מלא, תעודת זהותו וחתם עליה. במידה ומבקש הביטול לא ציין מהו המועד ממנו יחול הביטול ולגביי איזו רמה ו/או דרגת קורס לימוד מדובר, יחול הביטול באופן מיידי לגביי כל רמות ו/דרגות הלימוד שנותרו לאחר תום יום העסקים בו נערך שיעור ראשון כלשהו.

4.4. בנוסף ליתן צו עשה, המורה למשיבה לאפשר לכל לקוח לרכוש כל רמה ו/או דרגת קורס באופן בודד, ללא תלות ברכישה של רמה ו/או דרגת קורס לימוד נוספת, ולמסור את החוזה האחיד לעיון הלקוח הפוטנציאלי כבר במועד הפגישה הראשונה בין הצדדים ולא בסופו של תהליך ההתקשרות.

5. לקבוע את גמול המבקשים, אשר טרחו והסתכנו בהגשת התביעה דנן, ושכר טרחתם של באי כוחם בהתאם לשיקולים המנויים בסעיפים 22 ו-23 לחוק תובענות ייצוגיות, כמפורט להלן.

6. להורות למשיבה להמציא מסמכים ופרטים נוספים לצורך קביעת גודל הקבוצה וסכום הפיצוי הכולל, כמפורט להלן.

7. לתת הוראות נוספות ככל שימצא לנכון בדבר הדיון בתובענה הייצוגית עם אישור הבקשה, בכלל זה בדבר אופן הפרסום של החלטתו בבקשה כאמור.

ואלה נימוקי הבקשה

בקליפת אגוז

8. עניינה של הבקשה והתובענה הוא בקיפוח שמקפחת המשיבה, במשך שנים רבות, אלפים מלקוחותיה, הנרשמים ללימודי השפה האנגלית בקורסים שונים אותם משווקת ומוכרת המשיבה, באופן שבו היא גובה מהם אלפי שקלים מראש עבור אותם קורסים, אולם אינה משיבה סכום זה במלואו, או למצער את חלקו, גם במקרה בו לקוח לא למד כלל שיעור אנגלית אחד אצל המשיבה, באחד או יותר מן הקורסים אליהם נרשם.

9. המשיבה עושה שימוש בחוזה אחיד עליו מוחתמים לקוחות מראש, אשר לפיו נשללת מהם, באופן מוחלט, האפשרות לבטל את ההסכם ולקבל את כספם בחזרה (באופן מלא או חלקי), "מכל סיבה

שהיא", אלא אם הלקוח עשה זאת עד סוף אותו יום בו נערך "שיעור ראשון", כאשר בפועל, מבחינת המשיבה, על מנת להיחשב כ"שיעור ראשון", די בקיומו של שיעור הדרכה כללי, אשר אינו כולל תכנים לימודיים של קורס כלשהו באנגלית, ואף אם מדובר בשיעור שנערך בשפה העברית.

10. כמו כן, במקרה ולקוח פלוני למד שיעור אנגלית אחד או יותר במסגרת קורס אחד מיני כמה קורסים אליהם נרשם אצל המשיבה, האחרונה שוללת מאותו לקוח את האפשרות לבטל את הרשמתו לקורסים הנוספים ולקבל בחזרה את הסכום היחסי ששילם עבור אותם קורסים, ללא כל קשר לשיעור ההוצאות בהן נשאה המשיבה בפועל עקב ביטול רישומו של אותו לקוח ללימודים.

11. באופן האמור, מטעה המשיבה ומנצלת את מצוקתם ובורותם של לקוחות החותמים על אותו חוזה, אשר אינם מודעים כלל לכך כי מדובר בחוזה אשר אינו עומד בדרישות הדין וכי חילוט מלוא הסכום ששילמו למשיבה הוא בגדר תנאי מקפח בחוזה אחיד, אשר דינו להתבטל וכי הם זכאים לקבל חלק נכבד מכספם בחזרה.

12. על כן, מטרת הבקשה דנן והתובענה היא להביא באחת לכך שהמשיבה תשיב את מלוא הסכומים שגבתה במהלך השנים מציבור רחב של לקוחות שלא כדין, ולהפסקת מעשי המשיבה לעתיד, כל זאת במסגרת הליך אחד כולל ומשותף, ללא צורך בבירור של מאות או אלפי תביעות אישיות בעניין.

חלק ראשון - התובענה האישית

א. העובדות הצריכות לעניין

א.1. הצדדים

13. המבקשת 1 (להלן - המבקשת) והמבקש 2 (להלן - המבקש), היו לקוחות של המשיבה בעבר ולצרכי הבקשה והתובענה כל אחד מהם מהווה גם "צרכן", כהגדרת המונח בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הצרכן).

14. המשיבה היא חברה פרטית, המהווה את הנציגה בישראל של רשת בתי ספר בינלאומית ללימוד השפה האנגלית בשם "Wall Street Institute" (להלן - בית הספר). נכון למועד הגשת הבקשה דנן, מחזיקה המשיבה עשרה מרכזי לימוד של בית הספר ברחבי הארץ, בכלל זה ברעננה.

15. המשיבה מציעה ומפרסמת לציבור, בין היתר באמצעות רשת האינטרנט בכתובת www.wall.co.il (להלן - האתר), רכישת קורסים ללימודי אנגלית באמצעות שיטת לימוד "ייחודית" ו"חדשנית", שפותחה על ידי בית הספר ומותאמת באופן אישי לכל תלמיד (להלן - שיטת הלימוד).
באתר מתארת המשיבה, בין היתר, את מסגרת הלימודים הקיימת בבית הספר, הכוללת:

"שתים עשרה דרגות של קורסי אנגלית מאפשרות לנו להתאים לך קורס אנגלית מותאם אישית לפי קצב לימוד המתאים בדיוק לך: קורס אנגלית עסקית, קורס אנגלית למתקדמים, קורס אנגלית למתחילים, קורסי אנגלית אינטנסיבי לשיפור מהיר של האנגלית ועוד..."

העתק דפי אינטרנט אודות בית הספר ולימודי האנגלית מצורף לתצהיר המבקשת ולתצהיר המבקש **ומסומן "1"**.

16. בעלון פרסומי של בית הספר אותו משווקת ומחלקת המשיבה ללקוחות הפוטנציאליים (להלן – **עלון הפרסום**) מפרסמת המשיבה כי:

"הלימודים ב- Wall Street בנויים מ-12 רמות לימוד שונות – החל מרמת מתחילים וכלה במתקדמים. בנוסף, מוצעות 6 רמות לימוד מתקדמות של אנגלית בסביבה עסקית ו-5 רמות להעשרת השפה האנגלית. בתחילת הקורס נקבעת לתלמיד רמת האנגלית שלו על סמך מבחן רמה. בהתאם לתוצאות המבחן מותאם לתלמיד מסלול לימודים אישי".

העתק העמוד הרלוונטי לעלון הפרסום מצורף לתצהיר המבקשת ותצהיר המבקש **ומסומן "2"**.

17. דהיינו, **הלכה למעשה, כל "רמת" לימוד בבית הספר משולה במהותה ל"קורס" נפרד. יובהר ויודגש כבר עתה כי אין מגבלה על כמות קורסי "רמות הלימוד" שניתן לרכוש מראש מן המשיבה, אולם תוספת של כל "רמה" כרוכה בתשלום גבוה יותר למשיבה. כך, בדרך זו כל לקוח יכול למעשה להתקשר מראש למול המשיבה ללימודים של מספר קורסים באנגלית במשך תקופה ארוכה בבית הספר - עד כדי שנים.**

עניין זה בא לידי ביטוי, בין היתר, באמור בעלון הפרסום של המשיבה ובתקנון הלימודים של בית הספר (להלן – **התקנון**), המצורף כנספח לחוזה האחיד עליו מחתימה המשיבה את לקוחותיה התלמידים.

כך, בסעיף 2 לתקנון מציינת המשיבה במפורש כי: **"תלמיד הנרשם לקורס לימודים בבית ספרנו רוכש רמות לימוד, המוגבלות בזמן"**.

בעלון הפרסום מציינת המשיבה כי בשיטת הלימוד שלה: **"מחיר הקורס נקבע לפי רמת הלימוד שאליה בחר התלמיד להגיע, ללא הגבלת שעות", זאת להבדיל ממסגרות לימוד מסורתיות בו: "מחיר הקורס נקבע לפי מסגרת שעות הלימוד ולא לפי רמת התקדמות התלמיד"**.

ובהמשך הדברים מוסבר על ידי המשיבה כי: **"שיטת הלימוד הייחודית מאפשרת לכל תלמיד לבוא בכל זמן שירצה ולכמה זמן שירצה, ללא הגבלת שעות. לא מדובר בשיעורים מעייפים בשעות קבועות, אלא בשיעורים המתקיימים בשעות הנוחות לתלמיד. כמספר התלמידים כך מספר הקורסים המתנהלים במקביל"**.

העתק התקנון מצורף לתצהיר המבקשת ולתצהיר המבקש ומסומן "3".

העתק העמודים הרלוונטיים לעלון הפרסום מצורף לתצהיר המבקשת ולתצהיר המבקש ומסומן "4".

18. כפי שיבואר עוד בהרחבה להלן, על מנת לשכנע לקוחות פוטנציאלים להתקשר עמה מראש בעסקה הכוללת מספר רמות, קרי קורסים שונים, במסגרת כתב התקשרות אחד, נוקטת המשיבה בשיטת שיווק בו היא מציגה ומציעה זאת ללקוחות כאופציה היחידה "המתאימה" להם כביכול, ומסרבת לאפשר ללקוח לרכוש כל קורס בנפרד באופן בודד.

2א. מאפייני שיטת הלימוד

19. על מאפייני שיטת הלימוד בבית הספר ניתן ללמוד ממספר מסמכים של המשיבה, בכלל זה המסמכים שזכרו כבר לעיל ומסמכים נוספים, כדוגמת מסמך בשם: "ברוכים הבאים ל- Wall Street" ומסמך תרשים של שיטת הלימוד בבית הספר.

העתק המסמכים הנוספים האמורים מצורף לתצהיר המבקשת ולתצהיר המבקש ומסומן "5".

20. עיקרי מאפייני שיטת הלימוד בבית הספר הנם כדלקמן –

- 20.1. תכנית הלימודים של כל "רמת לימוד" נחלקת לשניים – לימודי ליבה ופעילויות העשרה.
- 20.2. לימודי הליבה, כשם המעיד עליהן, הן לב ליבה של שיטת הלימוד והשלמתם בכל "רמת" לימוד שנרכשת מהמשיבה הנה בגדר תנאי הכרחי לסיום הלימוד של כל "רמה" בהצלחה.
- 20.3. במסגרת לימודי הליבה, כל "רמה" מחולקת לארבע יחידות לימוד וכל יחידת לימוד כוללת ביצוע של שלושה מחזורי לימוד.
- 20.4. כל מחזור לימוד מבוסס על שיעור אותו עורך התלמיד באופן עצמאי ואישי באמצעות שימוש בתוכנת לימוד מולטימדיה למול עמדת מחשב (להלן – **הלומדה**) ולאחר מכן ביצוע של שיעור תואם לכך באמצעות ספר לימוד (להלן – **הספר**). קצב התקדמות מחזורי הלימוד באמצעות הלומדה והספר הוא אישי.
- 20.5. בסיום ביצוע שלושת מחזורי לימוד של כל יחידה, נערך, בתיאום מראש, שיעור כיתה עם מרצה, בהשתתפות חמישה תלמידים באותה רמה. שיעור זה מכונה על ידי קידום בשם: "ENCOUNTER". עם סיומו של שיעור "ENCOUNTER" מסתיימת יחידת לימוד אחת.
- 20.6. עם סיום לימוד כל ארבעת היחידות הכלולות בכל "רמת" אנגלית נערך לתלמיד מבחן. במידה והתלמיד עמד במבחן זה זכאי הוא לעבור וללמוד "רמת" לימוד גבוהה יותר.

הקיימת בבית הספר וכן לקבל תעודה המעידה על ה"רמה" שסיים (ראו העמוד האחרון לעלון הפרסום – נספח 4 לתצהירי המבקשים).

20.7. במסגרת לימודיו, על התלמיד להתחייב להשקיע בממוצע 4 שעות לימוד שבועיות באמצעות הלומדה ועריכת שיעור מסכם, כאשר תקופת הלימודים בכל רמת לימוד מוגבלת בזמן.

20.8. בהתאם לפרק הזמן המינימלי הנדרש להשקעה בלימודיו של כל מחזור לימוד, מעריכה וקוצבת המשיבה מראש כי תקופת הלימודים המחייבת לסיום לימודים בכל "רמת" אנגלית היא בין חודשיים ועד שלושה חודשים.

20.9. **חלק בלתי נפרד משיטת הלימוד הנה דרך אותה מכנה המשיבה בשם: "חיים אנגלית, לומדים אנגלית".** תמצית הדבר הנה כי במהלך שהותו של התלמיד בבית הספר, סביבת הלימודים בו, החל מפקידות הקבלה ועד עובדי הקפיטריה, מתקשרת עם התלמידים אך ורק בשפה האנגלית.

בהתאם לכך, דורשת המשיבה מראש מכל תלמיד להקפיד לשמור על "רוח" בית הספר עם כניסתם אליו ולדבר באנגלית בלבד (סעיף 1 לתקנון – נספח 3 לתצהירי המבקשים).

20.10. הלומדה והספר, הכולל את כל ארבעת יחידות הלימוד בכל "רמה", אמורים להיות מסופקים לתלמיד על ידי המשיבה. בכל אחד ממרכזי הלימוד של בית הספר קיים חדר ובו עשרות עמדות מחשב, העומדות באופן שוטף לשימוש של כל אחד מן התלמידים ללא צורך בתיאום מראש למול המשיבה.

20.11. את הלימודים באמצעות הלומדה ניתן לעשות מכל מקום ובכל זמן באמצעות חיבור מרחוק, לרבות מהבית, כל עוד לאותו תלמיד יש מחשב עם אוזניות, מיקרופון וחיבור לרשת האינטרנט.

21. כפי שבואר לעיל, המונח "רמת לימוד" בו עושה שימוש המשיבה בחלק מפרסומיה מהווה למעשה קורס מובחן לכל עניין ודבר.

א.3. סיפור המעשה בעניין המבקשת

22. לאור רצונה של המבקשת לשפר את כישוריה בשפה האנגלית, במהלך חודש ספטמבר 2010, פנתה המבקשת למשיבה על מנת לברר את האפשרות להירשם ללימודי אנגלית בבית הספר. הפניה האמורה נעשתה על דרך קיום פגישה של המבקשת עם "יועצת לימודים" בסניף של המשיבה ברעננה.

23. במסגרת הפגישה האמורה, הסבירה יועצת הלימודים למבקשת על אופן שיטת הלימוד בבית הספר

ומטרותיה באופן כללי והציעה לה שתי אפשרויות לעריכת עסקה לרכישת רמות לימוד (להלן - **ההצעה הראשונה**), כדלקמן -

23.1. אפשרות א' - רכישת שתי רמות לימוד "רגילות" ועוד רמת לימוד אחת מסוג "עסקי" תמורת תשלום בסך של 6,650 ש"ח, כאשר תקופת הלימודים הכוללת נעה בין תקופה מינימלית בת 6 חודשים ועד תקופה מקסימלית בת 9 חודשים.

23.2. אפשרות ב' - רכישת ארבע רמות לימוד "רגילות" ועוד רמת לימוד אחת מסוג "עסקי", תוך קבלת רמה נוספת מתנה, תמורת תשלום בסך של 8,850 ש"ח, כאשר תקופת הלימודים הכוללת נעה בין תקופה מינימלית בת 10 חודשים ועד תקופה מקסימלית בת 15 חודשים.

24. תמצית הדברים האמורים הועלו והוצגו על ידי נציגת המשיבה בפני המבקשת במהלך הפגישה על גבי טופס המוכתר בשם: **"תכנית לימודים אישית"**. בנוסף, במעמד זה, ניתן למבקשת על ידי המשיבה גם עותק של עלון הפרסום.

העתק תכנית הלימודים האישית שנערכה למבקשת מצורף לתצהירה **ומסומן "6"**.

25. כמו כן, במעמד הפגישה האמורה, הוסבר למבקשת על ידי נציגת המשיבה על שיטת סבב מחזורי הלימוד בכל ארבע יחידות ממנה מורכבת רמת לימודים וכי המבקשת נדרשת להתחייב להשקיע 4 שעות לימוד שבועיות לפחות במוצא במהלך תקופת הלימודים. מעבר לכך, לא נמסרו למבקשת תנאי ההסכם עם המשיבה במלואם, בכלל זה פרטים כלשהם בנוגע לאפשרויות ביטולה של העסקה, לא הוצג בפני המבקשת נוסחו המלא של ההסכם עם המשיבה והסכם מעין זה אף לא נמסר למבקשת לצורך העיון בו בביתה.

כבר עתה יצוין כי המשיבה נוהגת להעביר ללקוחותיה הפוטנציאליים את הסכם ההתקשרות רק במועד מאוחר של תהליך המכירה ורק לאחר שהלקוח כבר הודיע בעל פה כי המחיר מקובל עליו. כך נהגה המשיבה גם עם המבקשת וגם עם המבקש.

26. המבקשת נמנעה מלקבל את הצעתה הראשונה של המשיבה באופן מיידי ונדרשה למחשבה נוספת בעניין בינה לבין עצמה, בכלל זה לאור עלויות ההצעה.

27. ביום 20.9.10, בהמשך לפגישה האישית שערכה עם המבקשת, פנתה נציגה של המשיבה למבקשת בטלפון וביקשה לברר האם המבקשת החליטה להיענות להצעה הראשונה.

לאחר דין ודברים, שיפרה המשיבה את הצעתה הראשונה והציעה למבקשת לרכוש את האפשרות הראשונה של תוכנית הלימודים שהוצגה למבקשת תמורת סך של 5,665 ש"ח במקום סך של 6,650 ש"ח.

יחד עם זאת, הבהירה נציגת המשיבה למבקשת כי תוקפה של ההצעה מוגבל בזמן והדבר מותנה בחתימת המבקשת על הסכם מול המשיבה עד לתום יום העסקים שלמחרת - יום 21.9.10 (לאחריו

חל ערב חג הסוכות). לאור פער המחיר בין ההצעה הראשונה לבין הצעתה החדשה והמשודרגת של המשיבה, החליטה המבקשת להסכים להצעה זו.

28. בו ביום, לאור הסכמת המבקשת להצעתה האחרונה של המשיבה, שלחה נציגת המשיבה למבקשת, באמצעות פקס, את נוסח ההסכם המלא של תנאי העסקה (להלן – **הסכם המבקשת**), בצירוף התקנון וטופס עסקת אשראי לצורך אישור וחתימת המבקשת עליהם. מועד זה היווה למעשה המועד הראשון בו הוצג למבקשת ההסכם עם המשיבה.

לאור העובדה כי תוקף הצעתה הסופית של המשיבה עתיד היה לפקוע בתום יום העסקים שלמחרת, עיינה המבקשת קצרות בהסכם, חתמה עליו ועל טופס עסקת האשראי באותו היום, ושיגרה אותו בחזר למספר הפקס שנמסר לה על ידי המשיבה.

העתק הסכם המבקשת החתום, בצירוף קבלות המעידות על ביצוע התשלום, מצורף לתצהירה **ומסומן "7"**.

29. על פי נוסח הסכם המבקשת, רכשה המבקשת מן המשיבה שלוש רמות לימוד למשך תקופת לימודים כוללת בת 9 חודשים תמורת סך של 5,665 ש"ח, כולל מע"מ (להלן – **סכום התמורה מהמבקשת**). שלוש רמות הלימוד שנרכשו על פי ההסכם היו רמת התחלה מסוג "Waystage 1" ורמת סיום "Waystage 2", אשר כונו בקיצור ובהתאמה "W1" ו-"W2", ורמה עסקית מסוג "ESP1".

30. בהמשך לאמור, תיאמה נציגת המשיבה עם המבקשת מועד לעריכת מבדק לבחינת רמת ידיעתה ושליטתה בשפה אנגלית, ביום 5.10.10 (להלן – **המבדק למבקשת**). בנוסף, מבין שני מועדים חלופיים שהוצעו למבקשת לשם עריכתו של ה"שיעור הראשון" ברמת הלימוד הראשונה שרכשה המבקשת מהמשיבה, הוסכם עם נציגת המשיבה על יום 6.10.10.

31. ביום 5.10.10 ערכה המבקשת את המבדק במרכז הלימוד של המשיבה ברעננה. לאחר המבדק הותאמה למבקשת "רמת" לימוד מסוג: "Waystage 3" (להלן – **הקורס הראשון של המבקשת**).

32. ביום 6.10.10 הגיעה המבקשת למרכז הלימוד של המשיבה בתקווה לערוך כביכול את "השיעור הראשון" בקורס הראשון.

בפועל, להפתעת המבקשת, "השיעור הראשון" כלל לא נערך בשפה האנגלית והוא לא היה חלק מיחידת הלימוד הראשונה בקורס, אלא היה מדובר אך ורק בשיעור בו סקרה מדריכה מטעם המשיבה את בית הספר ואופן שלבי הלימוד השונים בו בצורה כללית בלבד (להלן – שיעור ההכוונה). יצוין גם כי פרט למבקשת, נכחה בשיעור ההכוונה תלמידה נוספת ברמת לימוד שונה מזו של המבקשת.

זאת ועוד, באותו מעמד נאמר למבקשת מפורשות על ידי המדריכה מטעם המשיבה, **לראשונה, כי גם**

השיעור הבא שיערך יהא שיעור הכוונה במתכונת דומה וכי המבקשת תחל בפועל את לימודי האנגלית של הקורס הראשון רק לאחר מכן.

33. בתום שיעור ההכוונה נמסר למבקשת, לראשונה, ספר הלימוד של הקורס הראשון בלבד. עקב העובדה כי המבקשת לא למדה בסופו של יום ולו שיעור אנגלית אחד בפועל של הקורס הראשון, ספר הלימוד שלו נותר אצלה בארזותו המקורית ללא שנעשה בו שימוש כלשהו.

לאור האמור מצורף לתצהיר המבקשת תצלום בלבד של ארזות ספר הלימוד של הקורס הראשון ומסומן "8".

המבקשת תציג את ספר הלימוד הארוז בפני בית המשפט הנכבד במעמד הדיון בבקשה.

34. ביום 22.10.10, פנתה המבקשת ביוזמתה אל נציגת המשיבה, באופן טלפוני, והסבירה לה שעקב עומס רב שהיא חווה בעבודה אין באפשרותה להגיע באופן סדיר ללימודים בבית הספר, קל וחומר שהיא לא יכלה לקבוע מועד לביצוע שיעור הכוונה הנוסף בבית הספר, מאחר והיה לתאמו מראש במועדים שאינם גמישים ואלה היו תלויים בהדרכה של המשיבה ונוכחותם של תלמידים נוספים.

לאור האמור, באותו מעמד, ביקשה המבקשת מנציגת המשיבה להקפיא את לימודיה בבית הספר למספר חודשים "עד אשר יעבור זעם", אולם זו התנתה זאת בתשלום בסך של 80 ש"ח.

35. לאור התניית המשיבה את הקפאת הלימודים של המבקשת בתשלום שרירותי בסך של 80 ש"ח, בעוד מלוא סכום התמורה עבור הלימודים שולם מראש למשיבה, והיחס המזלזל והביקורתי לו "זכתה" המבקשת מנציגי המשיבה על כי היא אינה יכולה להשקיע מינימום זמן שמתחייב על פי תוכנית הלימוד, החליטה המבקשת כי ברצונה לבטל את ההתקשרות עם המשיבה ולקבל את מלוא סכום התמורה בחזרה, בפרט עת היא טרם ערכה בפועל שיעור אחד באנגלית של הקורס הראשון.

המבקשת הודיעה למשיבה על החלטתה זו בע"פ, אולם המשיבה מיאנה להיענות לבקשה זו וסירבה להשיב למבקשת ולו חלק מסכום התמורה.

36. לאור האמור, פנתה המבקשת למשרד הח"מ וביקשה באמצעותו לבטל את ההסכם. בהתאם לכך, ביום 25.11.10, פנה הח"מ, בשם המבקשת, למשיבה והודיע על ביטול ההסכם (להלן - **מכתב הביטול), וזאת בהסתמך על הוראותיו של סעיף 5 להסכם, אשר קובע, בין היתר, כי:**

"בקשות לביטול הרשמה צריכות להיות מוגשות על גבי טופס ביטול הרשמה ולהתקבל במרכז הלימוד לא יאוחר מתום היום בו התקיים השיעור הראשון... ביטול ההרשמה במועד האמור מזכה את התלמיד בהחזר כספי מלא, למעט דמי רישום בשיעור של 400 ש"ח".

לאור האמור, משלא קיימה המבקשת שיעור ראשון באנגלית ברמת הלימוד הראשונה, נדרשה המשיבה להשיב את מלוא סכום התמורה לידי המבקשת, בניכוי סך של 400 ש"ח בגין דמי רישום.

העתק מכתב הביטול מצורף לתצהיר המבקשת ומסומן "9".

37. **ביום 5.1.11**, דהיינו למעלה מחודש למן משלוח מכתב הביטול, הודיעה המשיבה כי היא דוחה את דרישת המבקשת ומיאנה להשיב את סכום התמורה למבקשת וזאת מן הטעמים המפורטים במכתב התשובה מטעמה (להלן – **מכתב התשובה**).

העתק מכתב התשובה מצורף לתצהיר המבקשת **ומסומן "10"**.

38. הטעם העיקרי עליו הסתמכה המשיבה במכתב התשובה הנו כי לגישתה שיעור החכונת שנערך למבקשת בא בגדר "שיעור ראשון", כקבוע בסעיף 5 להסכם (סעיף 1.1 למכתב הביטול), ועל כן: **"בהתאם להסכם ההתקשרות אין אפשרות ביטול במועד זה"** (רישא סעיף 1.8 למכתב הביטול).

39. כבר מן האמור נמצא כי המשיבה חוטאת בשלושה דברים -

39.1. החטא האחד הוא מתן פרשנות מרחיבה למונח "שיעור ראשון", הקבוע בהסכם, לרעת הלקוחות הנרשמים ללימודים בבית הספר, ללא קשר למהותו של שיעור זה בפועל ואם נלמדה בו כלל אנגלית, זאת בלא שמשיבה מגלה זאת מראש ללקוחות בהסכם וללא הגדרת מונח זה ומה הוא כולל במדויק בהסכם.

39.2. החטא השני הוא הסתמכות הנתבעת על תנאי ההסכם על מנת לחלט, שלא כדין, את מלוא הסכומים ששולמו לה מראש על ידי כל לקוח עבור כלל הקורסים להם הוא נרשם ללימודים, אפילו במקרה בו מבקש הלקוח לבטל את לימודיו במהלך הקורס הראשון קודם לתחילתם של יתר הקורסים אליהם נרשם.

39.3. החטא השלישי הוא עצם הקביעה הגורפת בהסכם כי ללקוח אין כל אפשרות לבטלו "מכל סיבה שהיא", בעוד לאמיתו של דבר, על פי דין, קיימות נסיבות רבות בהן צד להסכם רשאי לבטלו, כגון נסיבות של הטעיה, אי התאמה ועוד. ברי כי אדם מן הישוב, אשר אין לו הכשרה או ניסיון משפטי, עלול לסבור בטעות כי לאור נוסח הסכם זה עליו חתם אין לו כל אפשרות לבטלו ולקבל מן המשיבה את כספו בחזרה לאחר קיומו שיעור ראשון. כאמור, המשיבה מסתמכת בפועל על סעיף זה ופועלת לפיו.

40. עוד יוסף כי המשיבה מעלה טענות עובדתיות שונות נוספות במסגרת מכתב התשובה, אשר לחלקן המכריע אין אחיזה במציאות ואילו חלקן האחר הוא בגדר סילוף והצגה חלקית ומטעה של האירועים כפי שארעו בפועל.

4א. סיפור המעשה בעניין המבקש

41. לאור רצונו של המבקש לשפר את כישוריו בשפה האנגלית ובהסתמך על פרסומי המשיבה, במהלך חודש יוני 2010, פנה המבקש למשיבה על מנת לברר את האפשרות להירשם ללימודי אנגלית בבית הספר. הפניה האמורה נעשתה באמצעות פגישה של המבקש עם "יועצת לימודים" בסניף של

המשיבה ברעננה.

42. בדומה למבקשת, במסגרת הפגישה האמורה, הסבירה יועצת הלימודים של המשיבה למבקש על אופן שיטת הלימוד בבית הספר ומטרותיה באופן כללי והציעה לו שתי אפשרויות לעריכת עסקה -

42.1. אפשרות א' - רכישת שני קורסים "רגילים" ועוד קורס אחד "עסקי" תמורת תשלום בסך של 6,480 ש"ח, כאשר תקופת הלימודים הכוללת נעה בין תקופה מינימלית בת 6 חודשים ועד תקופה מקסימלית בת 9 חודשים.

42.2. אפשרות ב' - רכישת ארבע קורסים "רגילים" ועוד קורס אחד "עסקי" תמורת תשלום בסך של 8,490 ש"ח, כאשר תקופת הלימודים הכוללת נעה בין תקופה מינימלית בת 10 חודשים ועד תקופה מקסימלית בת 15 חודשים.

43. גם בעניינו של המבקש תמצית הדברים האמורים הועלו והוצגו בפניו על ידי נציגת המשיבה על גבי טופס המוכתר בשם: **"תכנית לימודים אישית"**. כפי שבואר לעיל, הקורסים שהציעה נציגת המשיבה למבקש מכונים במסמך זה כ"רמות לימוד", אולם בע"פ נציגת המשיבה התייחסה והציגה כל רמת לימוד כ"קורס". בנוסף, במעמד הפגישה, מסרה נציגת המשיבה למבקש גם עותק של עלון הפרסום.

העתק תכנית הלימודים האישית שנערכה למבקש מצורף לתצהירו **ומסומן "6"**.

44. לאור העובדה כי רמת ידיעותיו ושליטתו של המבקש בשפה האנגלית הנה גבוהה הוא ביקש מנציגת המשיבה להירשם לקורס אחד בודד, אולם היא סירבה לכך והשיבה לו כי לא ניתן לעשות זאת.

45. כמו כן, במעמד הפגישה האמורה, הסבירה נציגת המשיבה למבקש על שיטת סבב מחזורי הלימוד בכל ארבע יחידות ממנה מורכבת רמת לימודים וכי המבקש נדרש להתחייב להשקיע 4 שעות לימוד שבועיות לפחות בממוצע במהלך תקופת הלימודים.

מעבר לכך, גם למבקש לא נמסרו במעמד פגישה זו תנאי ההסכם עם המשיבה במלואם, בכלל זה פרטים כלשהם בנוגע לאפשרויות ביטול העסקה, לא הוצג בפניו נוסחו המלא של ההסכם והוא לא נמסר למבקש לצורך עיון.

46. ביום 20.6.10 ערך המבקש מבדק במרכז הלימוד של המשיבה ברעננה לצורך התאמת רמת קורס התחלתית. לאחר המבדק הותאמה למבקש "רמת" קורס ראשון גבוהה יותר מזו שהוצעה לו בתחילה על ידי המשיבה והיא מסוג: "Upper Waystage 2" (להלן – **הקורס הראשון של המבקש**).

47. ביום 23.6.10 הסכים המבקש לקבל את הצעתה של המשיבה ונרשם לתכנית לימודים של ארבעה

קורסים וקורס עסקי (להלן – **הסכם המבקש**). באותו מעמד גם שילם המבקש למשיבה, באמצעות כרטיס אשראי, את מלוא תמורת תכנית הלימודים בסך של 8,490 ש"ח, כולל מע"מ (להלן – **סכום תמורה מהמבקש**). רק במעמד תשלום התמורה קיבל המבקש, לראשונה, מהמשיבה, את ההסכם המלא בקשר לעסקה.

העתק הסכם המבקש החתום, בצירוף קבלה בדבר התשלום למשיבה, מצורף לתצהיר המבקש **ומסומן "7"**.

48. על פי נוסח הסכם המבקש, רכש המבקש מהמשיבה חמישה קורסים של "רמות לימוד" למשך תקופת לימודים כוללת בת 15 חודשים, החל מיום 1.8.2010 עד ליום 1.11.11 - "רמת התחלה" מסוג "Upper Waystage 2" ועד "רמת סיום" מסוג "Threshold 2", אשר כונו בקיצור ובהתאמה "UW2" ו-"T2", ו"רמה" עסקית מסוג "ESP3".

49. בתחילת חודש אוגוסט 2010 הגיע המבקש למרכז הלימוד של המשיבה בתקווה לערוך כביכול את "השיעור הראשון" בקורס הראשון של המבקש.

בפועל, בדומה למבקשת, להפתעת המבקש, גם במקרה שלו "השיעור הראשון" כלל לא נערך בשפה האנגלית והוא לא היה חלק מיחידת הלימוד הראשונה בקורס, אלא היה מדובר בשיעור הכוונה. יצוין גם כי פרט למבקש, נכחו בשיעור ההכוונה מספר תלמידים נוספים ברמות של קורסי לימוד שונים מזו שנקבעו למבקש על ידי המשיבה.

50. בדומה למבקשת, בתום שיעור ההכוונה נמסר למבקש, לראשונה, ספר הלימוד של הקורס הראשון בלבד.

העתק תצלום של עמוד השער של ספר הלימוד של הקורס הראשון של המבקש מצורף לתצהיר המבקש **ומסומן "8"**.

המבקש יציג את ספר לימוד בפני בית המשפט הנכבד במעמד הדיון בפניו.

51. ביום 4.8.10 ערך המבקש בפועל את השיעור הראשון, אשר היה כלול בתכני הלימוד של הקורס הראשון של המבקש.

52. במהלך חודש אוקטובר 2010 סיים המבקש את לימודיו של הקורס הראשון. בפועל, בניגוד למובטח על ידי המשיבה, המבקש כלל לא הרגיש שיפור בכישוריי האנגלית שלו בעקבות הקורס הראשון והתכנים שנלמדו בו לא היו "רמתו".

53. בשיחה שקיים המבקש עם נציגת המשיבה הוא הלין בפניה על כך שרמת הקורס ותכניו לא התאימה לו. בתגובה לכך נציגי המשיבה השיבו למבקש כי כנראה רמת קורס הלימוד הראשונה שהותאמה לו לא הייתה נכונה וביקשו מהמבקש שהוא ינסה ללמוד גם את הקורס הבא בתור בתכנית הלימודים –

"Upper Waystage 3" (להלן – הקורס השני).

54. בסופו של דבר הסכים המבקש לנסות ולהמשיך ללמוד גם את הקורס השני רק בגלל העובדה היחידה כי סעיף 5 להסכם קבע באופן גורף שהוא לא יכל לבטל את ההסכם עם המשיבה "מכל סיבה שהיא" לאחר היום בו נערך "שיעור ראשון". מבחינת המבקש ולהבנתו, עמדו בפניו שתי אפשרויות פעולה באותה עת – להמשיך וללמוד את כל הקורסים בתכנית הלימודים או לוותר ולהפסיק את הלימודים, כאשר משמעות הדבר הייתה "זריקת הכסף לפח".

55. בינואר 2011 סיים המבקש גם את הקורס השני, אולם גם במקרה זה הסיפור חזר על עצמו, כאשר תכני הלימוד היו קלים עבור המבקש והוא לא הרגיש שום שיפור בכישורי האנגלית שלו עקב הלימודים ביחס לכישוריו לפני כן, וביחס לציפיות שהיו לו מהלימודים בבית הספר, כפי שהוסברו לו על ידי נציגת המשיבה בתחילת הדרך.

56. לאור העובדה כי המבקש רכש מהמשיבה מראש קורסים ברמות גבוהות ביותר המוצעות על ידה, חש המבקש שאין טעם מבחינתו לבזבז את זמנו ולהמשיך ללמוד גם את הקורסים הבאים בתכנית הלימודים.

ב. המסגרת המשפטית ועילות התביעה

1. תחולת חוק החוזים האחידים על ההסכם

57. סעיף 1 לחוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982 (להלן - חוק חוזים אחידים), קובע כי מטרתו: "להגן על לקוחות מפני תנאים מקפחים בחוזים אחידים".

58. סעיף 2 לחוק חוזים אחידים קובע כי "חוזה אחיד" הנו:

"נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו מראש בידי צד אחד כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי מסויימים במספרם או בזהותם"

59. עיון קל בהסכם המבקשת והסכם המבקש והשוואתם מעלה בבירור כי מדובר ב"חוזה אחיד" בעל נוסח קבוע בו עשתה ועושה שימוש המשיבה עם לקוחות רבים. דבר זה נלמד, בין היתר, מהעובדה כי בראש כל הסכם מצוין מספרו הסידורי וכי השדות היחידים המובלטים ומודגשים בהסכם ביחס ליתר הוראותיו נוגעים אך ורק לפרטים האישיים של הלקוח, מספר הרמות שרכש וסוגן, תקופת ההתקשרות וכיוצא בזה, בעוד יתר התנאים הבסיסיים של העסקה, בכלל זה דרכי ביטולה ותנאי התקנון, אינם נתונים לשינוי או השלמה והם זהים לחלוטין בשני ההסכמים. לצורך הנוחות, הסכם המבקשת והסכם המבקש יכוננו להלן - "החוזה האחיד".

60. כמו כן, ברי כי המבקשים עונים להגדרת "לקוח" בסעיף 2 לחוק החוזים האחידים ועל פי בדיקתם של הח"מ, החוזה האחיד לא אושר על ידי בית הדין לחוזים אחידים בהתאם לסעיף 13 לחוק

החוזהים האחידים. לתחולתו של חוק החוזהים האחידים על החוזה האחיד קיימת נפקות במספר מישורים, כמפורט להלן.

2. כללי פרשנות של חוזה אחד ושל חוזה ככלל

61. הלכה מושרשת הנה, כי אם על פי לשונו של חוזה אחד משתמע מספר משמעויות פרשניות, הרי שיש לבחור ולנקוט בפרשנות נגד מנסח החוזה האחיד, זאת מתוך הכרה בסיסית כי קיימים פערי כוחות משמעותיים בינו כספק לבין הלקוח ולכן, כמדיניות משפטית רצויה, כלל זה נועד לאזן את מערך כוחות אלה.

62. כלל הפרשנות האמור אומץ לאחרונה באופן רשמי גם כחלק מהוראותיו של חוק החוזהים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן – **חוק החוזהים**), בסעיף 25(ב)(1), הקובע מפורשות כי:

"חוזה הניתן לפירושים שונים והיתה לאחד הצדדים לחוזה עדיפות בעיצוב תנאיו, פירוש נגדו עדיף על פירוש לטובתו".

63. **בנסיבות העניין, ניתן לפרש את המונח "שיעור ראשון" בסעיף 5 לחוזה האחיד במספר אופנים –**

63.1. פרשנות ראשונה - פירוש בו אוחזת המשיבה והוא כי מדובר גם בשיעור הדרכה כללי בנוגע לאופן הלימוד בבית הספר גם אם תוכנו אינו כלול באף לא אחת מיחידות הלימוד הראשונות של "רמת לימוד" באנגלית כלשהי שנרכשה מן המשיבה במסגרת ההסכם.

63.2. פרשנות שניה - פרשנות לפיה מדובר בשיעור ראשון, הכלול במסגרת רמת הלימוד הראשונה שנרכשה בהסכם. דהיינו, כי כל תלמיד יכול להודיע למשיבה על רצונו לבטל את הרשמתו ללימודים עד עריכת שיעור אחד בפועל באנגלית באמצעות הלומדה של קורס רמת הלימוד הראשונה שרכש.

63.3. פרשנות שלישית - פרשנות לפיה מדובר בשיעור ראשון ביחס לכל אחת מרמות הלימוד באנגלית שנרכשו מן המשיבה במסגרת תוכנית הלימודים הכוללת, שכן כל "רמת לימוד" זו מהווה במהותה קורס נפרד ומובחן לכל דבר ועניין.

דהיינו, על פי החוזה האחיד, כל תלמיד יכול להודיע למשיבה על רצונו לבטל את הרשמתו ללימודים במספר "נקודות יציאה" - כל פעם עד עריכתו של שיעור אחד באמצעות הלומדה בכל אחת מרמות הלימוד שרכש מהמשיבה.

64. **על פי לשון ההסכם, קשה להלום פרשנות לפיה הדרכה ראשונית שכוללת הכרות כללית עם בית הספר ושיטת הלימוד, אשר נערך בעברית - בניגוד לכללי התקנון של בית הספר, יקרא "שיעור ראשון". אך למעלה מזאת - גם אם כל הפרשנויות האמורות לחוזה האחיד הנן אפשריות מבחינה לשונית, הרי שלאור חזקת הפרשנות נגד מנסח ההסכם, יש להעדיף את הפרשנות האחרונה**

לטובת המבקשים.

65. בנסיבות העניין, בשים לב ליתר הוראותיו ונסיבותיו החיצוניות של החוזה האחיד, פרשנות המונח "שיעור ראשון" ככזו המאפשרת לכל תלמיד לבטל את הרשמתו לכל רמת לימוד שרכש, כל עוד הוא עשה זאת עד עריכת שיעור ראשון הכלול ביחידת הלימוד הראשונה של "רמת לימוד" כלשהי, נכונה גם מבחינה אובייקטיבית. פרשנות זו גם עולה בקנה אחד עם החלטות בתי המשפט לתביעות קטנות בענין גולבונוב ובענין נפורנט הנזכרים להלן.

66. כמבואר, העסקה למול המשיבה מבוססת על רכישת מספר קורסים של "רמות לימוד" באנגלית במסגרת תוכנית לימודים כוללת, הנמשכת לתקופה ארוכה. המשיבה מציגה את ההתקשרות למול לקוחותיה כעסקה בו מחירה נגזר למעשה מכמות "רמות הלימוד" שנרכשות.

במסגרת פרסומיה השונים, החל באתר האינטרנט וכלה בעלון הפרסום, המשיבה עצמה מתייחסת לרמות הלימוד כ"דרגות של קורסים שונים".

שיטת הלימודים בכל דרגת קורס או רמת לימוד, מוצגת על ידי המשיבה כזו המתבססת על ביצוע של שלושה סבבי לימודים אישיים באנגלית מול מחשב וביצוע שיעור תואם בספר הלימוד בכל יחידת רמה, אשר בסופם מתבצע מבחן מסכם. דהיינו, הן מבחינת הלקוח והן מבחינת המשיבה, אין כל קושי ממשי להפריד בין הלימודים של כל רמה ורמה. לעומת זאת, מלוא תמורת העסקה נגבית על ידי המשיבה מן הלקוח במלואה מראש.

67. במצב הדברים האמור, אימוץ פרשנות המשיבה למונח "שיעור ראשון", מוביל בהכרח למצב בו לקוחות המשיבה מקופחים באופן בלתי סביר. לחילוט מלוא סכום העסקה, כפי שעושה המשיבה, אין כל הצדקה שבדין, במקרה בו בפועל כלל לא מסופק שירות על ידי המשיבה ביחס לעסקה בכללותה או חלקה – קרי ביחס לרמת לימוד או דרגת קורס מסוימת.

68. על כן, על פי דין, יש לפרש את החוזה האחיד באופן שהוא מאפשר לכל לקוח שנרשם ללימודים אצל המשיבה לבטל עד קיומו של שיעור ראשון בשפה האנגלית בכל רמת לימוד ולקבל מן המשיבה החזר יחסי של כספו.

ברי כי לאור הצגת המשיבה את החוזה האחיד כעסקה בה הלקוח "רוכש רמות לימוד", בתוספת מחיר עבור כל רמה, בעוד המשיבה עצמה מציגה בפרסומיה את רמות הלימוד כ"קורסים" שונים, הרי שיש לאמץ את הפרשנות האמורה להסכם.

69. ניתן ללמוד על סבירות פרשנות זו לחוזה האחיד גם לאור סעיף 2ד. לו הקובע במפורש כי החל מתאריך תקופת הלימודים של התלמיד בבית הספר, המשיבה מתחייבת להעמיד לרשות התלמיד: "ספרי הדרכה של המרכז, ללימוד הקורס הנבחר, שימסרו לרשות התלמיד".

בפועל, ספר הלימוד היחיד שניתן למבקשת על ידי המשיבה היה רק של הקורס הראשון שהיא

רכשה ואילו ספרי הלימוד שנמסרו למבקש על ידי המשיבה היו רק של הקורסים שהוא החל ללמוד בפעול בבית הספר, בעוד שספרי הלימוד של יתר "רמות הלימוד" שרכשו המבקשים מהמשיבה לא נמסרו להם מעולם.

דהיינו, מבחינת המשיבה גם בהיבט זה קיימת הפרדה ברורה ומוחשית נוספת בפועל בין לימודים בכל "רמה" וכל אחת מהן מהווה קורס נפרד ומובחן מהאחר.

70. בהתאם לרוח העקרונות האמורים, אימץ בית המשפט פרשנות זו בתק (ת"א) 1908/06 גולבונוב רעיה נ' וול סטריט בע"מ (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 18.7.06; לעיל ולהלן – עניין גולבונוב).

במקרה זה, נדונה תביעה של תלמידת המשיבה, אשר, בדומה למבקשת, רכשה 3 דרגות קורס תמורת סך של 4,250 ש"ח. התובעת דשם הודיעה על הפסקת לימודיה אצל התובעת באמצע הדרגה הראשונה שרכשה. בית המשפט התייחס לסוגיית דרגות קורסי הלימוד שנוהגים אצל המשיבה, וקבע כי התובעת זכאית להשבה בגין הדרגות שטרם למדה, שכן ברי כי הודעתה על ביטול הלימודים באה לפני השיעור הראשון של המדרגה השניה (וכמובן השלישית).

71. באופן דומה לאמור, כך גם הכריע בית המשפט לאחרונה בתק (רח"י) 6823-04-11 ואדים נפורנט נ' וולסטרט אינסיטוט מבית קבוצת קידום בע"מ (פורסם באתר המשפטי נבו; פסק הדין מיום 26.7.11; לעיל ולהלן – עניין נפורנט).

במקרה זה, בדומה לנסיבות עניינו של המבקש, דובר בתביעה להחזר דמי לימוד בסך 7,300 ש"ח שגבתה המשיבה עבור רכישת 5 דרגות לימוד למשך 15 חודשים. המשיבה קיבלה את הודעת הביטול של התובע לאחר תחילת דרגת הלימוד הראשונה, אך קודם לתחילתה של דרגת הלימוד השניה. בית המשפט קיבל במקרה זה את טענת התובע לקבלת החזר כספי על בסיס סעיף 5 לחוזה האחיד וקבע כי לאור העובדה כי הודעת הביטול התקבלה לפני ה"שיעור הראשון" של דרגת הלימוד השניה זכאי התובע להחזר יחסי של דמי הלימוד בגין 4 מתוך 5 דרגות לימוד.

72. לחילופין, לכל הפחות יש לאמץ לטובת המבקשת את הפרשנות השניה למונח "שיעור ראשון" שבסעיף 5 לחוזה האחיד. דהיינו, כי המבקשת, כמו גם כל לקוח אחר של המשיבה, רשאית היתה לבטל את לימודיה בבית הספר עד עריכתו של שיעור ראשון באנגלית, הכלול ברמת הלימוד הראשונה שנרכשה.

73. כמבואר לעיל, חלק בלתי נפרד משיטת הלימוד, עליו מצהירה ומבקשת המשיבה לשמור בקפדנות, הוא כי השפה היחידה בה יש לעשות שימוש בבית הספר במסגרת הלימודים, הן מצד המרצים והן מצד התלמידים היא אך ורק בשפה האנגלית.

74. ברי אם כן, כי מתן שיעור הכוונה כללי, אשר אינו כלול במסגרת לימודי רמת הלימוד הראשונה שרכשו המבקשים מהמשיבה ואשר כלל לא נערכו באנגלית, זאת בניגוד לתנאי התקנון אותו

ניסחה וערכה המשיבה עצמה, אינו יכול להיחשב על פי פרשנות ראויה כ"שיעור ראשון", אשר לאחריו אין ללקוח שנרשם יכולת לבטל את החוזה האחיד ולקבל חזרה לפחות חלק מהתשלומים ששילם מראש.

3.6. ביטול תנאי מקפח בחוזה אחיד

75. סעיף 3 לחוק החוזים האחידים קובע כי:

"בית משפט ובית הדין יבטלו או ישנו, בהתאם להוראות חוק זה, תנאי בחוזה אחיד שיש בו - בשים לב למכלול תנאי החוזה ולנסיבות אחרות - משום קיפוח לקוחות או משום יתרון בלתי הוגן של הספק העלול להביא לידי קיפוח לקוחות (להלן - תנאי מקפח)".

76. בהמשך ובאופן דומה לאמור קובע סעיף 19 לחוק החוזים האחידים כי:

"מצא בית משפט, בהליך שבין ספק ולקוח, שתנאי הוא מקפח, יבטל את התנאי בחוזה שביניהם או ישנה אותו במידה הנדרשת כדי לבטל את הקיפוח".

וכי בהשתמשו בסמכותו כאמור:

"יתחשב בית המשפט במכלול תנאי החוזה ובנסיבות האחרות, וכן בנסיבות המיוחדות של הענין הנדון לפניו".

77. במסגרת ע"א 294/91 חברת קדישא גחש"א "קהילת ירושלים" נ' ליונל אריה קסטנבאום, פ"ד מו(2), 464 קבע בית המשפט העליון, מפי כבוד השופט ברק כי:

"מבחן הקיפוח הוא מבחן ההגינות והסבירות... תנאי הוא מקפח, אם יש בו הגנה על אינטרס (כלכלי או אחר) של ספק מעבר לנתפס כראוי בסוג זה של התקשרות... בהיזקו לדיבור 'קיפוח' אצל המוחק לבית המשפט את התפקיד לצקת תוכן ערכי למה שנראה התנהגות בלתי הוגנת בחברה הישראלית בזמן נתון... הקיפוח, הווה אומר, הפגיעה המהותית בזכויות של הלקוח, נמדד על-פי אמת-מידה מוסרית וחברתית... תנאי הקיפוח אינו מבטא חזון כלכלי זה או אחר. הוא מבטא תפיסה חברתית באשר להגון ולראוי ביחסים חוזיים אחידים... על-כן יש מקום לתנאי מקפח בכל סוג של 'שוק'. קיומו אינו מותנה ביחס מונופוליסטי בין הספק לבין הלקוח..."

סעיף 14 לפסק הדין בעמ' 528.

4. תנאי סעיף 5 להסכם מקימים חזקת קיפוח כקבוע בסעיף 4(6) לחוק החוזים האחידים

78. סעיף 4 לחוק חוזים אחידים מונה מספר סוגים של תנאים, אשר קביעתם בחוזה אחיד מקימה חזקה כי מדובר בתנאי מקפח שיש לבטלו או לשנותו, בהם סעיף 4(6), הקובע כי תנאי מקפח הנו:

"תנאי השולל או המגביל זכות או תרופה העומדות ללקוח על פי דין, או המסייג באופן בלתי סביר זכות או תרופה העומדות לו מכוח החוזה, או המתנה אותן במתן הודעה בצורה או תוך זמן בלתי סבירים, או בדרישה בלתי סבירה אחרת".

79. על פי דין, לכל צד להסכם עומדת הזכות לבטלו על בסיס שורה ארוכה של טעמים, בכלל זה במקרה ובו מדובר בהפרה יסודית או הפרה שאינה יסודית את ההסכם, כקבוע בסעיף 7 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 (להלן – חוק החוזים תרופות), במקרה של אי התאמה, וכן עקב פגמים שעומדים בבסיס רצונם של הצדדים לכריתת ההסכם כדוגמת, עושק, כפייה, טעות והטעיה, כקבוע וכמפורט בחוק החוזים. כך גם סעיף 32(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן), קובע כי ניתן לבטל עסקה במקרה בו:

"נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחזל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה - אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין".

80. בנסיבות העניין, בהם מוכרת ומשווקת המשיבה מספר קורסים של לימודים באנגלית אך ורק במסגרת תוכנית לימודים כוללת אחת, תוך גבייה מראש של מלוא סכום התמורה, הרי ששלילת המשיבה מהמבקשים ומיתר הלקוחות הנרשמים ללימודים בבית הספר את יכולתם לבטל את לימודיהם לאחר קיומו של "שיעור ראשון" "מכל סיבה שהיא", ללא קבלת החזר של שקל אחד מהתשלום הכולל ששולם למשיבה, מהווה בעליל תנאי בלתי הוגן ובלתי סביר, העולה עד כדי תנאי מקפח כאמור בסעיף 4(6) לחוק חוזים אחרים.

81. הדברים האמורים הם בעלי משנה תוקף לאור העובדה כי המשיבה מציגה את הלימודים בבית הספר כחדשניים ושונים לגמרי משיטות הלימוד המסורתיות. במקרה זה, שלילת האפשרות של המבקשים ולקוחות אחרים של המשיבה, להתנסות במספר שיעורים ולבחון את מידת התאמתם לאותה שיטה, מקפחת אותם באופן מהותי ובלתי סביר בעליל.

82. למיטב ידיעת הח"מ, אף המועצה הישראלית לצרכנות מחזיקה בעמדה משפטית דומה והביע דברים דומים אלה בעבר.

העתק עמדת המועצה הישראלית לצרכנות מצורף לבקשה ומסומן "ד".

83. קיפוח נוסף ובלתי סביר מצד המשיבה, הקבוע אף הוא בסעיף 5 לחוזה האחד, הוא התניית אפשרות הביטול במשלוח טופס מסוים אל מרכז הרישום. כידוע, על פי דין, על מנת לבטל הסכם, די במתן הודעה מצד מבקש הביטול לצד השני ועל כן, פעם נוספת מדובר בהגבלה בלתי סבירה של

זכות בסיסית העומדת על פי דין לכל לקוח.

ברי כי המשיבה יכולה להסתפק בהתניית ביטול ההסכם במתן הודעה בכתב בכל צורה שהיא מצד הלקוח, ובלבד שבמסגרתה מציין השולח, באופן ברור, את שמו המלא, מספר ת.ז. שלו, הקורסים אליהם נרשם ואלו מהם מבקש הוא לבטל.

5. יישום הוראת סעיף 4(6) לחוק חוזים אחידים בבתי המשפט במקרים דומים לעניינינו

84. עניינו של תנאי הדומה לתנאי בסעיף 5 לחוקה האחיד, נדון מספר פעמים בהזדמנויות שונות על ידי בתי המשפט לתביעות קטנות.

85. בתק (די') 1026/03 סוויסה שרלי נ' מכללת אדר לרפואה טבעית הוליסטית (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 31.3.03), קבע בית המשפט כי סעיף בהסכם, השולל באופן גורף החזר כספי כלשהו הוא בגדר תנאי מקפח בחוזה אחיד כאמור בסעיף 4(6) לחוק החוזים האחידים וחייב את הנתבעת שם להשיב לתובע את כספו בניכוי סכום מסוים, שישקף את הוצאות הנתבעת בגין רישומו של התובע וביטול הקורס.

בתק (ב"ש) 2751/06 פלד רונלי נ' מכללת "אדר" - לרפואה משלימה (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 10.2.08), חזר בית המשפט על הדברים בעניין סוויסה ואימץ אותם לעניינו.

כך, גם בתק (י-ם) 3315/08 גז מלי נ' "הדס - הכשרות מקצועיות" (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 6.11.08), הגיע בית המשפט למסקנות דומות:

"תניית הסכם הקובעת באופן גורף כי ינרשם שיפסיק את לימודיו בכל שלב, גם לאחר שיעור אחד בלבד, יחויב בתשלום מלוא שכר הלימוד שנקבע לקורס, מהווה לדידי תנייה בלתי סבירה שיש בה שלילת או הגבלת זכות העומדת לנרשם. תנייה כזו, אשר מונעת אפשרות ביטול ההרשמה תוך זמן סביר והחזר הכספים ששולמו, ללא התחשבות בנסיבות הביטול ומידת הנזק אשר נגרם למוסד הלימודי, מהווה תנאי מקפח...

אין ספק כי עובר לפתיחת הקורס ועל אף המידע המסופק לו, אין הנרשם מבין לחלוטין מהם תכני הקורס ורמתו ויתכן וישגה באשר למידת התאמתו לקורס וגילוי העניין בו. לאור זאת נדמה כי מדיניות זו, אשר שוללת מהמבטל השתתפותו בקורס את זכותו להשבת הכספים ששילם אינה ראויה ואינה מאוזנת...

על מנת לאזן בין הצדדים יש לקבוע מנגנון הדרגתי לביטול ההשתתפות בקורס והשבת הכספים ששולמו בגינו, תוך התחשבות, בין היתר, במידת הנזק שנגרם בפועל למוסד הלימודי עקב ביטול ההשתתפות בקורס מחד ונסיבות ומועד הביטול ביחס לזמן הקורס מאידך".

86. למען הגילוי הנאות יצוין כי בבית המשפט לתביעות קטנות נתקבלה טענת המשיבה, באופן מלא

בתק (ח"י) 2665-01-10 אריק אריה גלייזר נ' וול סטריט ישראל מבית קבוצת קידום בע"מ (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 25.7.10), או חלקי בתק (ב"ש) 1254-09 ברוריה אליעזר נ' קבוצת קידום בע"מ (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 21.4.10), לפיה התחייבות הלקוח בחתימתו על הסכם ההתקשרות מאפשרת לה שלא להשיב את הכספים ששולמה לה עבור הלימודים.

יחד עם זאת, במקרים האמורים, לא דנו בתי המשפט כלל בטענות מתחום החוזים האחידים. התובעים במקרים אלו הסתמכו על תחושת הצדק והעוול שנעשה להם, אך ככל הנראה, לא עשו שימוש בשפה המשפטית שהיתה מביאה את בתי המשפט לשקול את הפעלת חוק החוזים האחידים על הסכם ההתקשרות של המשיבה.

87. כבר בשלב זה יצויין כי ריכוז התביעות שהוגשו נגד המשיבה בבית המשפט לתביעות קטנות לקבלת החזר כספי בגין רישום לקורסים לימודיים בבית הסר וקיומן של החלטות שיפוטיות סותרות בעניין, מעיד כאלף עדים על הצורך בקיומו של דיון בסוגיה זו במסגרת תובענה ייצוגית, בפרט בראי תחולת והשפעת הוראות חוק החוזים האחידים על הסכמי המשיבה למול עשרות אלפי לקוחות.

ב6. חילוץ מלוא סכום העסקה בכל מקרה בו לקוח ביקש לבטל את הרשמתו לאחר "שיעור ראשון", מהווה במהותה תניה מקפחת בחוזה אחיד הקובעת קנס מופרז ובלתי סביר של פיצויים מוסכמים

88. למעשה, מהותו האמיתית של התנאי הקבוע בסעיף 5 להסכם הוא קביעת המשיבה מראש ובאופן שרירותי "קנס" יציאה מופרז מן ההסכם, בבחינת פיצויים מוסכמים, ללא קשר לעלות הסבירה בה נשאה המשיבה עקב ביטול העסקה.

89. סעיף 15(א) לחוק החוזים תרופות קובע כי:

"הסכימו הצדדים מראש על שיעור פיצויים (להלן - פיצויים מוסכמים), יהיו הפיצויים כמוסכם, ללא הוכחת נזק; אולם רשאי בית המשפט להפחיתם אם מצא שהפיצויים נקבעו ללא כל יחס סביר לנזק שניתן היה לראותו מראש בעת כריתת החוזה כתוצאה מסתברת של ההפרה".

בעוד סעיף 15(ג) קובע כי:

"לענין סימן זה, סכומים שהמפר שילם לנפגע לפני הפרת החוזה והצדדים הסכימו מראש על חילוטם לטובת הנפגע, דינם כדין פיצויים מוסכמים".

90. תניה בדבר פיצויים מוסכמים מהווה ביטוי לרצון הצדדים וחופש החוזים, ולפיה במקרה של הפרת החוזה על ידי אחד מהם, הפיצוי יהא כמוסכם ביניהם מראש, ללא צורך בהוכחת נזק שנגרם בפועל לצד השני. בצד זאת, בית המשפט מוסמך להפחית את שיעור הפיצוי שנקבע על ידי הצדדים, אם הוא מצא כי זה נקבע ללא כל יחס סביר לנזק שהיה ניתן לראותו מראש בעת כריתת החוזה,

כתוצאה מסתברת של ההפרה. דהיינו, המבחן להפחתה הוא שיעור הנזק שניתן היה לצפותו מראש. מאחר ועניין לנו בכוונת הצדדים וצפייתם את הנזק, קשה להוכיח את הצפיות בראיות ישירות, ולכן לרוב נקבעת כוונת הצדדים על פי מבחן אובייקטיבי.

ע"א 7070/98 שופאני נ' אבו עוקסה, תקדין עליון 2158 (3)2000 (2000)1 גבריאלה שלו דיני חוזים 590-597 (מהדורה שניה, תשנ"ה), להלן - שלו; לוסטהויז ושפניץ בעמ' 378-379.

91. בח"א (י-ס) 9005/03, 9006/03 היועץ המשפטי לממשלה נ' שח"ל טלרפואה בע"מ (פורסם בנבו, פסק הדין מיום 26.6.06; להלן – עניין שחל), קבע בית הדין לחוזים אחידים (להלן - בית הדין), בסעיפים 15-16 להחלטתו, כי:

"הסמכות להפחית תניית פיצוי מוסכם והסמכות לבטל תניה מקפחת בחוזה אחיד עומדת זו בצד זו, ואין האחת גורעת מרעותה (ראו סעיף 24 לחוק החוזים האחידים). בין אם נסווג תנייה כתניית פיצויים מוסכמים, ובין אם לאו, עדיין יהיה צורך לבחון האם מדובר בתניה מקפחת לענין חוק החוזים האחידים. יתרה מכך, הסמכות להורות על הפחתת פיצוי מוסכם על פי סעיף 15 לחוק התרופות עומדת לבית המשפט המתבקש לאכוף את תניית הפיצויים המוסכמים, וזאת בין אם מדובר בתנייה בחוזה אחיד ובין אם לאו.

במילים אחרות, גם כאשר מדובר בתניית פיצוי מוסכם שנוסחה נקבע על ידי שני הצדדים להתקשרות, קיימת לבית המשפט סמכות להורות על הפחתתה. ממילא, המבחנים המצמצמים שנקבעו לעניין היקף ההתערבות בתניה של פיצויים מוסכמים צרים משמעותית מהמבחנים להתערבות על פי חוק החוזים האחידים. לכל היותר ניתן לומר, כי יש ללמוד בגדר מקל וחומר - לאמור תנייה של פיצוי מוסכם שבית המשפט היה מתערב בה מכוח סעיף 15 לחוק התרופות מהווה בוודאי, במידה ונכללה בחוזה אחיד, תנייה מקפחת במסגרת מבחני סעיף 3 לחוק החוזים האחידים. אולם, לא ניתן לומר שכל תנייה של פיצוי מוסכם שבית המשפט היה נמנע מלהתערב בה במסגרת סמכותו לפי סעיף 15 לחוק התרופות, אינה מקפחת בראי חוק החוזים האחידים...

לצורך בחינת הגינותה של התניה בראי חוק החוזים האחידים יש לבחון, בראש ובראשונה, אם גובה דמי הביטול... שהוא פועל יוצא של מועד הביטול, משקף את הנזק שעלול להיגרם לשח"ל ואת סיכונה במקרה של ביטול ההתקשרות לפני חלוף 24 חודשים".

92. בע"א 9136/02 מיסטר מאני ישראל בע"מ נ' רייז, פ"ד נח (3), 934 גם כן עלתה שאלת תניה מקפחת בחוזה אחיד, אשר קבעה פיצוי מוסכם בשיעור של יותר מ - 50% מגובה ההלוואה שניתנה. בית המשפט פסק כי תניה זו אינה סבירה ועוד תהיה בית המשפט "על מה מפצה סעיף פיצוי זה".

93. זאת ועוד, בהמשך לעניין שח"ל, לאחרונה, בח"א (י-ס) 702/06 היועץ המשפטי לממשלה נ' שיכון ופיתוח לישראל בע"מ (פורסם בנבו; פסק הדין מיום 6.12.11; להלן – עניין שיכון ופיתוח), עמד

בית הדין לחוזים אחידים בהרחבה על סמכות ההתערבות של בתי המשפט בתנאי מקפח מסוג פיצויים מוסכמים בראי חוק החוזים האחידים וקבע כי:

"המבחן שלאורו יש לבחון תנית פיצויים מוסכמים במסגרת חוק החוזים האחידים הוא מבחן הקיפוח. לצורך בחינת הקיפוח בנוגע לתניה הקובעת פיצויים מוסכמים לטובת הספק, יש לתת את הדעת בעיקר לשאלה עד כמה נדרשת התניה לשם הגנה על אינטרס לגיטימי של הספק לעומת הפגיעה שעלולה להיגרם ממנה ללקוח. בהינתן העובדה שתכליתם העיקרית של סעיפי פיצויים מוסכמים איננה עונשית, אלא חסכון בעלויות הוכחת הנזק, יש לברר מהם סוגי הנזקים שהפרת הלקוח עלולה לגרום לספק, ומהי מידת הקושי הצפויה לספק בהוכחת נזקו. מנגד, יש לשקול את הפגיעה העלולה להיגרם ללקוח לאור האפשרות שיחויב בפיצויים בסכום העולה על הנזק שגרמה הפרתו בפועל... מבלי לקבוע מסמרות בענין זה, אנו סבורים כי שיקולים נוספים העשויים להילקח בחשבון לצורך בחינת הקיפוח הם, למשל, באיזו מידה תנית הפיצויים המוסכמים מבחינה בין הפרות קלות לבין הפרות חמורות... כמו כן ראוי לתת את הדעת גם לשאלת ההדדיות: מצב בו קיימת תנית פיצויים מוסכמים לגבי הפרות של הלקוח, אך נעדרת תניה כזו לגבי הפרות מצד הספק, עלול אף הוא לעורר חשד לקיפוח. כאמור, הרשימה איננה סגורה ובחינת הקיפוח תלויה, כתמיד, במכלול תנאי החוזה ושאר הנסיבות".

סעיף 116 לפסק הדין.

94. נסיבות עניינו של החוזה האחיד שנבחן בעניין שיכון ובינוי היה תניות החוזיות של זכרון דברים למכר דירה, אשר נקבעה בו, בין היתר, תניה גורפת בדבר קביעת שיעור פיצויים מוסכמים בסך 15% ממחיר העסקה בכל מקרה בו החוזה מבוטל עקב הפרתו על ידי הקונה.

לאחר בחינתן של הנסיבות האמורות, יישם בית הדין את מבחני ההתערבות בתניה מקפחת מסוג פיצויים מוסכמים בחוזה אחיד וקבע שם (סעיף 126 לפסק הדין) כי:

"לאור העובדה שתנית הפיצויים המוסכמים... נועדה לחול על כלל נזקי ההפרה, ללא הבחנה בין סוגי הנזק השונים, אנו קובעים כי התניה מקפחת ומורים על ביטולה. נציין כי מסקנתנו זו נתמכת בשני שיקולים נוספים: ראשית, תנית הפיצויים המוסכמים בה עסקינן איננה הדדית, אלא היא פועלת באופן חד-צדדי לטובת המשיבה. שנית, התניה גורפת ואינה מבחינה בין הפרות קלות לבין הפרות חמורות: התניה קובעת פיצויים מוסכמים בכל מקרה שבו ההסכם בוטל בשל הפרתו בידי הקונה".

95. יישום הדברים האמורים בעניינינו הוא מובן מאליו ומוביל למסקנה המשפטית כי דין סעיף 5 לחוזה האחיד להתבטל.

96. ראשית, לחוזה האחיד נקצבה מסגרת כוללת של זמן לביצועו, כאשר החל מקיומו של "שיעור

ראשון" מתגבשת לה מעין תקופת "התחייבות" למול המשיבה. "יציאה" מאותה תקופת התחייבות, קודם לסיומה המלא, גוררת חילוט מלא של המשיבה את מלוא הכספים ששולמו לה על ידי הלקוח. מכאן, במהותו, סעיף 5 לחוזה האחיד מהווה קביעה של פיצויים מוסכמים מראש בגין הפרת החוזה האחיד על ידי לקוחות המשיבה.

97. **שנית**, מדובר בתניה פיצויים גורפת ומלאה בשיעור של 100% ממחיר העסקה, המנותקת לחלוטין מסוג נזק כזה או אחר מבחינת המשיבה. ברור לכל כי אין שום קורלציה סבירה בין הפיצויים המוסכמים המלאים שגובה המשיבה מלקוח המבטל הסכם התקשרות בסמוך למועד התחלתו, לבין הנזק המסתבר שלכאורה נגרם לה כתוצאה מההפרה והביטול.

יוזכר כי הלימוד בבית הספר אינו מותנה במספר נרשמים לקורסי הלימוד והמשיבה אינה מעכבת קורסים בגלל מספר נרשמים כזה או אחר. המשיבה גם אינה נערכת באופן מיוחד לקבלת תלמיד חדש, למעט הקצאת לומדה וחוברת לימוד אחת הרלוונטית לרמת הלימוד בה נמצא הלקוח.

98. עצם זה שהמשיבה גובה מכל הנרשמים לקורסים שיעור זהה ומלא של פיצויים מוסכמים, ללא קשר לעיתוי מועד רצונם לבטל את ההסכם, במהלך לימוד של דרגת קורס כזה או אחר, מלמדת גם היא על שרירות המשיבה בקביעת התנאי האמור וניתוקו מהעלויות בהן נאלצת המשיבה לשאת בפועל עקב הפרת ההסכם וביטולו.

99. **שלישית**, תחושת הקיפוח בעניינינו מתעצמת עוד יותר על רקע העובדה כי מצד אחד המשיבה לא מאפשרת ללקוחותיה, בכלל זה המבקשים, לבטל את ההסכם לאחר קיומו של "שיעור ראשון" ולקבל את כספם היחסי בחזרה, בעוד המשיבה, בניגוד להסכם, לא מספקת ללקוחותיה את הלומדה וספרי לימוד של כל הקורסים שהלקוחות רוכשים ממנה מראש במסגרת תכנית הלימודים האישית.

עניין זה מתקשר באופן ישיר להוכחת אי סבירותה של התניה הקבועה בהסכם והיותה מקפחת. מדובר בתניה חד-צדדית בלבד, כאשר המשיבה מנתקת באופן מוחלט את שיעור העלויות בהן היא נושאת בפועל עקב ביטול הרשמה לעומת סכום התמורה הכספי ששולם לה בפועל עבור הלימודים. לא ייתכן, שהמשיבה מצד אחד חוסכת את מלוא או חלק מהעלויות של ביצוע ההסכם, בהן התחייבה לשאת בקשר לשירות שלא סופק על ידה כלל, אולם מנגד מחלטת וגובה את מלוא התמורה ששולמה לה מראש עבור שירות זה.

ג. חוק הגנת הצרכן ותקנותיו

1ג. חוק הגנת הצרכן

100. בדנ"א 5712/01 **ברזני נ' בזק**, פ"ד נז(6), 385, בעמ' 432, פסקה 2 לפסק דינה של כב' השופטת ט' שטרסברג-כהן, קבע בית המשפט העליון כי תכליתו של חוק הגנת הצרכן הנה:

"...ההגנה על הצרכן מפני העוסק בעל המעמד הכלכלי העדיף וצימצום פערי הכוחות וחוסר השוויון בעמדות המיקוח של הצדדים. מטרתו להשליט אורחות התנהגות ראויות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק... הוא נועד להוציא מידי של העוסק את אשר גבה שלא כדין מן הצרכן עבור מוצר או שירות ובדרך זו להחזיר לצרכן את אשר נגבה ממנו שלא כדין ולהפוך גביה כזו לא רק לבלתי ראויה אלא גם לבלתי משתלמת. ההגנה על הצרכן משמשת גם אמצעי לקידומה של תחרות הוגנת בין עוסקים, המהווה גורם חשוב בפעילות משקית וכלכלית תקינה..."

101. פרק ב' לחוק הגנת הצרכן מוכתר ועוסק באיסור הטעייתו וניצול מצוקתו של צרכן על ידי העוסק במספר אופנים.

102. סעיף 2(א) קובע את חובתו הכללית של עוסק להימנע מלפעול באופן כלשהו העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה, בין במעשה ו/או בין על דרך, כאשר הסעיף מונה, באופן בלתי ממצה, מספר עניינים הנחשבים "כמהותיים בעסקה" ובהם:

"(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

...
(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

...
(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;

...
(21) תנאי הביטול של העסקה"

103. סעיף 2ב(2) לחוק הגנת הצרכן קובע בנוסף כי:

"עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק".

104. סעיף 3(א) לחוק הגנת הצרכן אף קובע כי:

"לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו (1) ניצול חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן..."

ואילו סעיף 3(ב) קובע כי:

"לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

105. בנוסף, סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן קובע כי:

"עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני

חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה".

2ג. הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן על ידי המשיבה

106. סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן מגדיר "עוסק" כ: "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק כולל יצרן". על כן, אין חולק כי המשיבה באה בגדר "עוסק" על פי חוק הגנת הצרכן.

107. המשיבה, במעשיה ומחדליה, הפרה את שלל הוראותיו של חוק הגנת הצרכן, הטעתה את המבקשים ושכמותם, תוך ניצול מצוקתם ובורותם המשפטית כדי לקשור עסקה באופן בלתי הוגן ובלתי מקובל.

108. ראשית, פעלה המשיבה בניגוד להוראות סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן בהטעיית את המבקשים בנוגע למועד תחילת מתן השירות בפועל על פי החוזה האחיד. המשיבה הציגה למבקשים מצג לפיו ה"שיעור ראשון" יהא שיעור באנגלית של יחידת הלימוד הראשונה ברמת הקורס הראשון ולא כך היו פני הדברים, עת בפועל השיעורים שניתנו למבקשים היו שיעורי הכוונה בעברית בלבד.

109. שנית, פעלה המשיבה בניגוד להוראות סעיפים 2(א)21, 2(ב)2 לחוק הגנת הצרכן והטעתה את המבקשים בנוגע לתנאי ביטולו האפשריים של החוזה האחיד. מדובר בתנאים, אשר הנם לכל הדעות בגדר "עניין מהותי" בכל הסכם והמשיבה ניצלה את בורותם המשפטית של המבקשים ואי הבנתם כי מדובר בתניה מקפחת שהוכתבה על ידי המשיבה שלא כדין.

המשיבה הציגה בפני המבקשים ולקוחות רבים אחרים מצג שווא, כאילו ביטול לימודים אינו אפשרי כלל לאחר תום היום בו "השיעור הראשון" וכי למבקשים אין כל אפשרות לקבל החזר כלשהו של הכספים ששילמו למשיבה.

מדובר בהפרה קיצונית של הוראת סעיף 2(ב)2 לחוק הגנת הצרכן על ידי המשיבה, שכן, לא רק שהמשיבה לא טרחה לסייג את הודעתה באופן בו יאמר כי ביטולו של החוזה האחיד אפשרי במקרים נוספים שנקבעו לפי חוק, היא הציגה מצג לפיו כלל לא ניתן לבטל על פי הדין את החוזה האחיד "מכל סיבה שהיא".

110. בפועל, הסתבר למבקשים כי מבחינת המשיבה קיומו של כל מפגש במרכז הלימודים בבית הספר, גם אם אין הוא חלק מתכני הלימוד של רמת הקורס הראשון שהם רכשו מן המשיבה, נחשב כ"שיעור ראשון" ורק עד לתום היום בו הוא נערך ניתן לבטל את החוזה האחיד ולזכות בהשבתו של מלוא הסכום ששילמו למשיבה, בניכוי 400 ש"ח.

בפועל גם הסתבר למבקשים בדיעבד כי תנאי הביטול של החוזה האחיד, אשר הוכתבו על ידי המשיבה, הנם למעשה תנאים מקפחים אשר יש לבטלם על פי דין.

לו היו יודעים המבקשים מראש כי כך פועלת המשיבה, בכלל זה החתמתם על חוזה אחיד הכולל

תניות מקפתות בניגוד לדין, הם לא היו מעיזים כלל לחתום על החוזה האחד ולהתקשר בעסקה מעין זו עם המשיבה.

111. שלישית, פעלה המשיבה בניגוד להוראת סעיף 2(א)13 לחוק הגנת הצרכן. על אף שכל רמת קורס באנגלית מתומחרת או יכולה להיות להיות מתומחרת בנפרד, המשיבה מציגה את אפשרויות עריכת העסקה רק לרכישתן של מספר רמות לימוד ביחד בלבד.

באופן זה מנעה המשיבה מהמבקשים ולקוחות אחרים רבים את האפשרות לדעת ולהעריך מראש איזו עסקה כדאית יותר מבחינתם - עסקה של רכישת מספר רמות לימוד יחד מראש, כאשר לכאורה אין באפשרותם לבטל את ההסכם ולקבל את כספם חזרה אחר "שיעור ראשון", לעומת עסקה לרכישת כל רמת קורס באופן נפרד, אשר הייתה מאפשרת למבקשים גמישות גבוהה יותר בעתיד ולהימנע מלשלם על קורסים שבסופו של דבר הם כלל לא היו צריכים או חפצים בהם.

112. רביעית, המשיבה הפרה ומפרה את הוראת סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן, כאשר היא נמנעת מלהעביר את החוזה האחד לידי הלקוח הפוטנציאלי מראש, אלא רק לאחר שכבר התבצע תהליך המכירה והשלמת המו"מ בדבר היקף הלימודים והמחיר, כאשר במקביל מציגה המשיבה בפני הצרכן מצג כי תוקף הצעתה מוגבל בזמן קצר וקצוב.

במעשיה אלה, מנעה המשיבה מהמבקשים, כמו גם מצרכנים אחרים, לקבל הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו. התנהגותה זו של המשיבה היא מניפולציה פסולה וחסרת תום לב, אשר אינה עולה בקנה אחד עם חובות הגילוי ותום הלב המוגבר החלות על מנסח חוזה אחד.

113. במאמרו של מר שמואל בכר (להלן – בכר), תוכן קונקרטי לדוקטרינות עמומות: ניתוח התנהגותי של חוזים צרכניים, עיוני משפט לג, 2010, 277, בעמ' 291, מסביר המחבר, אשר משמש גם כראש המוסד ליישוב סכסוכים בארגון אמון הציבור, כי:

"אחד המאפיינים המיוחדים לחוזים צרכניים הוא הצגתם לפני הלקוח במועד מאוחר מאוד של השלב הטרם חוזי (ולעיתים אף רק לאחר כריתת החוזה), לאחר שהלקוח כבר חקר ודרש בנוגע למאפייני העסקה השונים (כך עולה מתלונות צרכנים המתקבלות בארגונים צרכניים, כמו גם מתחקיר שנעשה בקליניקה הצרכנית הפועלת בבית הספר למשפטים במסלול האקדמי המכללה למנהל). דיני החוזים מניחים כי הצדדים לחוזה מעצבים את תוכנו ונושאים ונותנים ביחס אליו בשלב מוקדם יחסית של המשא ומתן. בניגוד להנחה זו, לקוחות שהם צד לחוזה אחיד נחשפים לתוכנו רק בנקודה שבה העסקה כבר מוסכמת ו"גמורה"... הצגת החוזה האחד בשלב מאוחר מגבירה את הסיכוי שהלקוח לא יבחן כראוי את תוכן החוזה. זאת, מכיון שהלקוח הממוצע יחוש מחויב לעסקה, ויאמין כי החוזה משקף נכונה את הבטחותיו של המוכר.

סיבה מעניינת אחת לתחושת המחויבות של הלקוח נעוצה בתופעת העלות השקועה.

כלכלנים משתמשים במונח "עלות שקועה" (sunk cost) כדי לתאר השקעות עבר שאינן אמורות להשפיע על התועלת שניתן להפיק מפעילות או החלטות צופות פני עתיד. מכיון שמדובר בהשקעה שאי אפשר להחזירה, מקבל החלטות רציונלי אמור לא להתייחס אליה בעת קבלת ההחלטה...

אולם לא זו הדרך שבה אנשים מקבלים החלטות. מחקרים רבים ממחישים את העובדה שעלות שקועה משפיעה על מקבל ההחלטה...

... ההסבר המרכזי להתנהגות זו מעוגן ברעיון שלפיו המחויבות לעלות שקועה מאפשרת לשמור על דימוי עצמי גבוה. בראש ובראשונה מדובר על הרצון להיות יעיל, להימנע מתחושת הפסד ולא להתפס כבזבזן או כמי שמקבל החלטות שגויות. כך, אדם הדבק בהחלטותיו ובערוצי הפעולה שבחר נתפס – בעיני עצמו ובעיני אחרים – כאדם "עקבי" ו"יעיל" המקבל החלטות "טובות" ו"נבונות".

העובדה שחוזים צרכניים רבים מוצגים לפני הלקוחות רק בתום השלב הטרום חוזי תורמת למציאות שבה רוב הלקוחות-הניצעים אינם נותנים את המשקל הראוי לתוכנו של החוזה האחיד שעליו הם חותמים. עד השלב המאוחר שבו החוזה האחיד מוצע ללקוח, כבר השקיע הלקוח הטיפוסי מאמץ וזמן לא-מבוטלים על מנת לגבש את עמדתו ביחס לעסקה שעל הפרק. חלק מהשקעה זו מהווה עלות שקועה, שאי אפשר להשיבה, כאמור. אולם הנטייה האנושית הטבעית תהיה להתחייב להשקעת העבר ו"להמשיך קדימה" עם העסקה, לרוב גם אם כדאי ללקוח הפוטנציאלי לא להיכנס לעסקה לא הוגנות. ספקים עלולים לנצל דפוס התנהגות זה על מנת להציג את החוזה האחיד לעיונו של הלקוח בשלב מאוחר ככל האפשר, לאחר שהלקוח כבר מרגיש מחויב לעסקה, ולאחר שכבר גמלה בליבו ההחלטה לרכוש את המוצר או השירות.

...

באופן כללי ניתן לקבוע כי לנוכח אפקט העלות השקועה, החובה לנהוג בתום לב במשא ומתן לכריתת חוזה מנביעה, בין היתר, חובה להציג את החוזה בשלב מוקדם ככל האפשר.

...

עוסק אשר ממתין לא לצורך עם הצגת החוזה ומציגו רק בשלב מאוחר במשא ומתן, מנצל את הנטייה האנושית להתחשב בהשקעות עבר ולהשלים את תהליך ההתקשרות מבלי לתת משקל הולם לחוזה המסדיר את יחסי הצדדים. ניצול זה אינו ראוי, וניתן לקבוע כי הוא אינו עומד באותה "הזדמנות סבירה" שסעיף 5 לחוק (הגנת הצרכן – הח"מ) מורה עליה.

...

... ניתן לקבוע חזקה שלפיה הצגת החוזה המסדיר את יחסי הצדדים בשלב מאוחר מעבירה את נטל ההוכחה לספק, שיידרש להוכיח כי מצגיו ומסריו המילוליים תואמים את לשון החוזה.

...

הדרך השלישית שבאמצעותה דיני החוזים האחידים יכולים להתחשב בבעיית העלות השקועה היא עיצוב זכות הביטול הנתונה לניצע-לקוח החוזי. אם החלטתו של הלקוח להתקשר בעסקה אכן מושפעת מהמשאבים שהושקעו, הרי שניתן לאזן (ולו במעט) מציאות זו באמצעות הרחבת זכותו של הניצע לחזור בו ולבטל את העסקה."

העתק המאמר מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ה".

114. על פי הנסיבות העובדתיות של עריכת העסקאות של המבקשים עם המשיבה, כפי שפורטו בהרבה לעיל, ניכר כי התהליך המתואר לעיל זהה אחד לאחד לאופן בו פועלת המשיבה למול לקוחותיה והשגתה יתרון בלתי הוגן כלפי הצרכנים באמצעות אי מתן הזדמנות סבירה לצרכן לעיין בחוזה האחיד קודם לחתימתו.

ג3. תקנות חוק הגנת הצרכן בדבר ביטול עסקה

115. ביום 14.12.10 נכנסו לתוקף תקנות חוק הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן – תקנות הביטול). לאור העובדה כי מועד כריתת החוזה האחיד בין המבקשים למשיבה חל קודם לכניסתן של תקנות הביטול לתוקף, הרי שהן ממילא אינן חלות על החוזה האחיד.

116. יחד עם זאת, עקב העובדה כי תקנות הביטול קובעות ומסדירות את זכותו של כל צרכן לבטל, בתנאים מסוימים, עסקאות מסוגים מסוימים, בכלל זה עסקאות מסוג "חוגים וקורסים", בהתאם לאמור בסעיף 2(3) ופרט 9 לתוספת תקנות הביטול, מן הראוי לעמוד על מטרת תקנות הביטול והיחס ביניהן ליתר הוראות חוק הגנת הצרכן ולהוראות הדין הכללי. יודגש מראש כי גם אם תקנות הביטול היו בתוקף במועד עריכת החוזה האחיד, הרי שעדיין לא היה בהם כדי להוות הגנה כלשהי למשיבה.

117. תקנות הביטול נחקקו על ידי שר התעשייה המסחר והתעסוקה מכוח סמכותו הכללית הקבועה בסעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן, הקובע כי:

"בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה, בתוך תקופה שקבע השר..."

118. תכלית מטרת תקנות הביטול הייתה לקבוע למעשה שורה של סוגי הסכמים, אשר הצרכן יכול לבטל אותם באופן חד צדדי רק משום שהתחרט על ביצוע העסקה ללא צורך בנימוק ו/או סיבה מיוחדת לכך, תוך התייחסות כלשהי לנסיבות הביטול של ההסכם במקרה ספציפי, וללא שהעוסק זכאי

לקבל את תמורת ההסכם, למעט תשלום סכום סמלי של דמי ביטול בסך 100 ש"ח במקרים מסוימים.

119. במקביל לתקנות הביטול, חוק הגנת הצרכן עדיין מתיר כמובן ביטול של עסקאות מסוגים שונים בתנאים מסוימים נוספים, כדוגמת עסקת מכר מרחוק, עסקת רוכלות ועוד. המכנה המשותף לעסקאות האמורות הוא כי בבסיס כריתתן נלווה להם, באופן מובנה, סממן מסוים אשר היה בו כדי לאפשר לעוסק לנצל יתר על המידה את כוחו למול הצרכן ולכן נדרש המחוקק לאזן את כוחו של הצרכן הבודד למול העוסק במקרים אלה.

120. בנוסף, לצד תקנות הביטול, חוק הגנת הצרכן עדיין מורה ומתיר כמובן לצרכן לבטל הסכם, היה והצרכן הוטעה על ידי העוסק באופן כלשהו בעניין מהותי או במקרה בו העוסק ניצל את מצוקתו או בורתו של הצרכן באופן בלתי הוגן.

121. בדומה לאמור, לצד חוק הגנת הצרכן ותקנותיו, קיימים גם הוראות דיני החוזים הכלליים, המאפשרים אף הם ביטול הסכם בנסיבות מסוימות, כדוגמת הטעיה, טעות, הפרת ההסכם, תניה מקפחת בחוזה אחיד וכו'.

122. ברי אם כן כי מכלול הוראות החקיקה האמורות חלות במשותף על התקשרות המבקשים עם המשיבה בחוזה האחיד ואין בתקנות הביטול כדי לגרוע באופן כלשהו מתחולת יתר הוראות חוק הגנת הצרכן והדין הכללי הנוגעות לביטולו של החוזה האחיד.

123. דהיינו, כל שתקנות הביטול מתייחסות אליו הוא אפשרות הצרכן לבטל, לפי בחירתו ולפי שיקול דעתו המוחלט, הסכם רכישה של שירות או נכס מסוים מהעוסק, ללא צורך לשלם לאחרון פיצוי כלשהו בגין נזקו עקב הביטול, למעט פיצוי סמלי במקרים מסוימים, אולם בשום פנים ואופן אין להסיק מכך שצרכן אינו יכול לבטל הסכם כלשהו בנסיבות אחרות, ואין להסיק כי בתקנות הביטול ניתן היתר כלשהו לעוסק, בכלל זה למשיבה, לחלט את מלוא סכום התמורה שנקבעה בהסכם, אף אם יש בביטול ההסכם על ידי הצרכן משום הפרתו.

124. ברי כי מתן היתר על פי דין לנקיטת פעולה משפטית מסוימת מסוג ביטול הסכם אין משמעו כי ביטול הסכם שלא על פי הדין, דהיינו – הפרת ההסכם, מזכה באופן אוטומטי את הנפגע בפיצוי של מלוא תמורת ההסכם. הבחינה האם הסכם בוטל כדין או שלא כדין הנה עניין מובחן ונפרד מן השאלה המשפטית מהו שיעור הפיצוי המגיע לנפגע מקום בו ביטול ההסכם נעשה שלא כדין.

125. על כן, גם במקרה בו תקנות הביטול היו חלות על החוזה האחיד, עדיין אין בכוחן כדי לאפשר ולהתיר למשיבה לקבוע במסגרתו תנאי, לפיו המבקשים, כמו גם לקוחות אחרים של המשיבה, אינם יכולים כלל לבטל את ההסכם "מכל סיבה שהיא", לאחר "שיעור ראשון", וכי בכל מקרה מעין זה לא ינתן החזר כספי, ולו חלקי, למבקשים ולאחרים.

126. יתר על כן, פרט 9 לתוספת של תקנות הביטול אמנם מתייחס לכאורה לעסקאות מסוג "חוגים וקורסים", אשר הצרכן יכול לבטלם לפי בחירתו בהתאם לאמור בסעיף 2(3) לתקנות הביטול, אולם אין למצוא בתקנות הביטול, כמו גם בחוק הגנת הצרכן הגדרה כלשהי למונח "קורס" ו/או "חוג".

127. במובן זה, בחוקקו את תקנות הביטול, ברי כי המחוקק התייחס למונחים אלה במובן הרגיל שלהם, דהיינו, מסגרת לימודים של תקופת זמן קצרה יחסית, בה נערכים הלימודים על ידי מורה למול כיתת תלמידים קבועה ובשעות וימים קבועים. כמפורט לעיל, אופי ושיטת הלימוד בבית הספר של המשיבה שונה בתכלית משיטות לימוד מסורתיות רגילות ומדובר בתקופת התקשרות ארוכה הרבה יותר ביחס לקורס לימודים ממוצע במסגרות אחרות.

כך, לדוגמא, מבדיקת הח"מ הצעות של מוסדות לימודיים שונים לעריכת קורס הכנה למבחן הפסיכומטרי עולה כי אם מדובר בקורס "קצר", אזי הוא אורך כחודשיים ימים ואילו במקרה ומדובר בקורס "ארוך מאד" אורכו הוא עד ארבעה חודשים.

לעומת זאת, ההתקשרות למול המשיבה נעשית באמצעות הסכם מסגרת של "תכנית לימודים אישית", המותאמת לכל תלמיד. תקופת ההתקשרות של מסגרת הלימודים הכוללת שהוצעה למבקשים על ידי המשיבה הייתה חצי שנה עד תשעה חודשים או לחילופין עשרה עד חמישה עשר חודשים, כאשר תכנית לימודים זו כוללת מספר דרגות של קורסים שניתן לזהותם במדויק ובמובחן האחד מהשני.

128. החלת תקנות הביטול כמות שהם על הסכמים אותה עורכת המשיבה בקשר ללימודים בבית הספר, תוביל באופן אבסורדי לכך כי חוק הגנת הצרכן ותקנותיו יסוכלו, שכן בכך די לו לעוסק לערוך הסכם כלשהו למול צרכן ולכנותו כ"הסכם למכירת קורס" על מנת למנוע את ביטולו לכאורה, ללא קשר לאורכה של תקופת ההתקשרות, מהותה האמיתית של ההתקשרות ותמורתה.

129. כך, לדוגמא, אם נחיל את תקנות הביטול כפשוטם בכל מקרה שהוא, יוכל עוסק, בכלל זה המשיבה, לערוך הסכם למכירת קורסים לתקופת התקשרות מראש למספר שנים, במסגרת "תוכנית לימודים" כוללת, כאשר התמורה המשולמת למשיבה מראש היא של עשרות אלפי שקלים, ללא שהצרכן יכול לבטל זאת כלל.

130. האם ניתן להעלות על הדעת כלל כי בחקיקתו את תקנות הביטול ביקש המחוקק לאפשר את המצב האמור ולהרע את מצבו של צרכן למול עוסק ביחס למצב ששרר ערב תקנות הביטול? התשובה לכך ברורה מאליה והיא לאו מוחלט.

ד. חוק החוזים וחוק החוזים תרופות

131. סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים מטילים על אדם את החובה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב במסגרת משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה ובמהלך ביצועו של ההסכם.

132. במעשיה שפורטו לעיל, נהגה המשיבה בחוסר תום לב חוזי והפרה את הוראות סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים.

133. כידוע, דיני החוזים ודיני הצרכנות מנסים להתמודד עם נחיתותו של הצרכן לעומת הספק, בין היתר, באמצעות הקניית זכות חרטה צרכנית והטלת חובות גילוי שונות על העוסק. כך, למשל, קבע בית המשפט (שלום ת"א) בתיק 21544/07 עפ"י נ' עבדוי קריא ייטיב בית ספר לפרסום (פורסם בנבו; פס"ד מיום 27.4.08), כי מאחר שהנתבעת שם (הצד החזק) היא שעיצבה את תוכן החוזה, מוטלת עליה החובה לנהוג בתום לב מוגבר, ולפיכך הורה על השבת כספים לתובעת שם, על אף קיומה של תניה הדומה במהותה לתנייה המופיעה בחוזה האחיד של המשיבה, לפיה לא יוחזרו לתלמיד כספים לאחר תחילת הלימודים.

134. בנוסף, סעיף 15 לחוק החוזים כללי קובע כי:

"מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לענין זה, "הטעיה" - לרבות אי-גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן".

135. כמו כן, סעיף 18 לחוק החוזים קובע כי:

"מי שהתקשר בחוזה עקב ניצול שניצל הצד השני או אחר מטעמו את מצוקת המתקשר, חולשתו השכלית או הגופנית או חוסר נסיונו, ותנאי החוזה גרועים במידה בלתי סבירה מן המקובל, רשאי לבטל את החוזה".

136. מטעמים שכבר פורטו בהרחבה לעיל ברי כי המבקשים, כמו גם לקוחות אחרים של המשיבה, הוטעו ונעשקו על ידה כקבוע בחוק החוזים, באופן שבו היו הם זכאים לבטל את החוזה האחיד ולקבל בחזרה את כספם מן המשיבה בהתאם לסעיף 21 לחוק החוזים הקובע כי:

"משבוטל חוזה, חייב כל צד להשיב לצד השני מה שקיבל על פי החוזה, ואם ההשבה הייתה בלתי אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שווי של מה שקיבל".

מדובר בעדות נוספת עד כמה נוסחו של סעיף 5 לחוזה האחיד מהווה תניה מקפחת, השוללת ומסייגת זכויות ותרופות בסיסיות העומדות לזכותו של כל לקוח על פי הדין הכללי למול כל ספק שירותים.

137. בנוסף, סעיף 2 לחוק החוזים תרופות קובע כי:

"הופר חוזה, זכאי הנפגע לתבוע את אכיפתו או לבטל את החוזה, וזכאי הוא לפיצויים, בנוסף על אחת התרופות האמורות או במקומן, והכל לפי הוראות חוק זה".

בהמשך ובהתאם לאמור קובע סעיף 10 לחוק החוזים תרופות כי:

"הנפגע זכאי לפיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב ההפרה ותוצאותיה ושהמפר ראה אותו או שהיה עליו לראותו מראש, בעת כריתת החוזה, כתוצאה מסתברת של ההפרה".

138. **בנסיבות ענייננו הפרה המשיבה את החוזה האחיד בשני אופנים – האחד, אי כיבוד בקשת הביטול של המבקשת את ההסכם קודם לקיומו של שיעור ראשון ברמת האנגלית הראשונה שרכשה והשני אי אספקת ספרי הלימוד של כל דרגות הקורסים שרכשו המבקשים מן המשיבה.**

139. **על המשיבה היה לצפות כי אי עמידתה בתנאי הביטול של החוזה האחיד תוביל כמובן לנזק למבקשים וכי אי אספקת יתר ספרי הלימוד תוביל לכך כי המבקשים ימצאו בחסרון כיס גם בהיבט זה.**

ה. עילות תביעה נוספות

ה1. עילות בנזיקין

140. **במעשיה ביצעה המשיבה כלפי המבקשים שורה של עוולות שונות בנזיקין.**

ה2. עוולת הפרת חובה חקוקה

141. **במעשיה ביצעה המשיבה עוולה של הפרת חובה חקוקה, כקבוע בסעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש). דין מושרש הוא כי עוולת הפרת חובה חקוקה כוללת חמישה יסודות פוזטיביים שהם -**

א. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;

ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק;

ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;

ד. ההפרה גרמה נזק לניזוק;

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזק שאליו נתכוון החיקוק.

בנסיבות ענייננו מתקיימים כל יסודות עוולת הפרת חובה חקוקה.

142. **על פי חוק הגנת הצרכן ותקנותיו, על המשיבה הייתה ומוטלת החובה, שלא להטעות ו/או לנצל את בורותם המשפטית של המבקשים בניגוד לסעיפים 2 ו-3 לחוק הגנת הצרכן, בכלל זה החובה להימנע מהצגת מצג בחוזה האחיד לפיו לא ניתן לבטלו לאחר "שיעור ראשון" ויהי מה, וכן החובה ליתן למבקשים הזדמנות סבירה לעיין בחוזה האחיד לפני חתימתו כמתחייב על פי סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן.**

ברי כי מכלול הוראות החקיקה האמורות נועדו להגן על המבקשים ושכמותם מניצול המשיבה את עמדתה הכוחנית שבעסקה יתר על המידה. הפרות המשיבה את החיקוקים האמורים הביאו לכך כי המבקשים הוטעו על ידי המשיבה והתקשרו עמה בהסכם הכולל תנאים המקפחים אותם שלא כדין.

עקב הטעיית המשיבה את המבקשים, נגרם למבקשת נזק ממוני בסך מלוא תמורת העסקה שהיא שילמה למבקשת ואילו למבקש נגרם נזק ממוני בדמות סכום התמורה היחסי ששילם למשיבה מעבר לדרגת הקורס הראשון שרכש. נזקים אלה הם כמובן מסוג הנזקים אותם ביקש חוק הגנת הצרכן ותקנותיו למנוע מן המבקשים ומאחרים.

ה3. עוולת גזל

143. במעשיה ביצעה המשיבה גם עוולת גזל, כקבוע בסעיף 52 לפקודת הנזיקין. המשיבה שלחה את ידה וגזלה מן המבקשים, שלא כדין, מטלטלין מסוג כספים.

ה4. עשיית עושר ולא במשפט

144. סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט - 1979 (להלן - חוק עשיית עושר) קובע כי:

"מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה".

145. על כן, בנוסף או לחילופין, חילוט המשיבה מן המבקשים את מלוא סכום תמורת ההסכם הוא בבחינת עשיית עושר ולא במשפט על ידי המשיבה על גבם של המבקשים ועליה להשיב למבקשת את מלוא סכום התמורה ולמבקש החזר יחסי בגין ארבעה דרגות קורסי לימוד.

חלק שני - התובענה הייצוגית

א. הצדדים לתובענה הייצוגית והסמכות העניינית - תנאי סעיפים 3 ו- 4 לחוק תובענות

ייצוגיות מתקיימים בנסיבות העניין

146. תנאי סף להגשתה של בקשה לאישור תביעה ייצוגית הוא כי זו תהיה מנויה באחד העניינים הקבועים בתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות, כהוראת סעיף 3(א) לחוק, זה וכי למגיש הבקשה קיימת עילת תביעה אישית בעניין, קרי כי בנסיבות העניין נגרם לו נזק באופן אישי, כהוראת סעיפים 4א(1) ו-4(ב)1 לחוק תובענות ייצוגיות.

147. בנסיבות עניינינו, התובענה דנן באה בגדר פרט 1 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות, הקובע כי ניתן להגיש בקשה לאישור תביעה כתובענה ייצוגיות נגד: "עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

148. אין חולק גם כי המבקשים התקשרו עם המשיבה בחוזה האחיד ונגרם להם נזק ממוני באופן אישי.

ב. הגדרת הקבוצה המיוצגת

149. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע כי המבקשים ובאי כוחם ייצגו את הקבוצה המוגדרת להלן-

"כל לקוח שהתקשר עם המשיבה בהסכם ללימודים בבית הספר, במהלך שבע השנים שקדמו להגשת הבקשה ועד אישורה, אשר לא ערך שיעור ראשון באנגלית, הכלול ביחידת הלימוד הראשונה של קורס כלשהו אותו הוא רכש מן המשיבה, והמשיבה חילטה ו/או לא השיבה לאותו לקוח את מלוא סכום התמורה ששולמה לה בגין אותו קורס".

"קורס" לעניין סעיף זה הנו כל אחד מיני רמות הלימוד ו/או כל מונח אחר המצוין בעמ' 6 לעלון הפרסום של המשיבה (נספח 2 לתצהירי המבקשים לעיל).

לחילופין, מתבקש בית המשפט הנכבד להגדיר את הקבוצה המיוצגת, בהתאם לשיקול דעתו.

ג. תנאי סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות מתקיימים במלואם בנסיבות עניינינו

150. סעיף 8(א) לחוק מציב ארבעה תנאים מצטברים, אשר בהתקיימם יאשר בית המשפט הנכבד את התובענה כייצוגית. תנאים אלה מתקיימים במלואם במקרה דנן, כמפורט להלן.

ג1. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצות.

יש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובתם

151. העובדות והסוגיות המשפטיות המתוארות בבקשה הנן זהות לגבי כל אחד מחברי הקבוצה המיוצגת, למעט שיעור הסכום הכספי אותו חילטה המשיבה, דהיינו, סכום התמורה שנקבעה בהסכם, וסוג דרגת הקורס לגביו כל לקוח הפסיק את לימודיו בבית הספר קודם לעריכת השיעור הראשון בו.

לשוני זה אין נפקות משפטית כלשהי על העילות העומדות בבסיס התובענה והסעדים המבוקשים בה, והזחים ביחס לכל חברי הקבוצה.

ודוק – על פי דין, אין צורך שהתובענה תעורר שאלות זהות משותפות לכלל חברי הקבוצה, אלא די בכך כי קיימת חפיפה בין השאלות.

152. עצם העובדה כי הסכם המבקשת והסכם המבקש זהים לגמרי ומדובר בחוזה אחיד מעיד על כך כי התובענה מעוררת שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, בכלל זה אופן פרשנותה של המשיבה את המונח "שיעור ראשון", הקבוע בסעיף 5 לחוזה האחיד.

153. בנוסף, המדיניות בה נוקטת המשיבה בפועל למול כלל הלקוחות, החל משלב תהליך העסקה הטרנס חוזי, דרך ביצוע ההסכם של שיטת הלימוד וכלה ביחס לסיומו וביטולו של ההסכם, היא זהה לחלוטין.

154. העובדות והסוגיות המשפטיות הן מהותיות עקב כך שמדובר במחלוקת הנוגעת לתנאי מהותי

בביצועו של החוזה האחד עם המשיבה ביחס לאפשרות ביטולו ותשלום התמורה במסגרתו למשיבה. עניין של הסוגיות המשפטיות וחשיבותה הציבורית רבה וחורגת מעבר לעניינם הפרטי של המבקשים למול המשיבה.

155. על פי דין, בשלב הדיון בבקשה לאישור תביעה כתביעה ייצוגית, אין צורך כי המבקשים יוכיחו כי התביעה תוכרע לטובת הקבוצה באופן ודאי, אלא די באפשרות סבירה לכך.

156. בנסיבות העניין, קיימת אפשרות סבירה ביותר כי התובענה תוכרע לטובת הקבוצה עת ניכר כי נוסח תנאי סעיף 5 לחוזה האחד מטעה ומקפח באופן מהותי את לקוחות המשיבה וזו מחלטת את מלוא סכום התמורה ששולם לה במקרה של ביטול ההסכם לאחר "שיעור ראשון", ללא קשר לעיתוי בו נעשה הדבר ביחס לתקופת ההתקשרות הכוללת עם הלקוח והעלויות וההוצאות הנגזרות מכך בהן נשאה המשיבה בפועל כתוצאה מן הביטול.

עצם העובדה כי במספר מקרים, כדוגמת עניין גולבנוב ונפורנט, הוכרע ונקבע כבר כי מדובר בתנאי מקפח בחוזה אחד וכי על המשיבה היה להשיב לתובעים שם החזר יחסי של דמי הלימוד בהתאם למנגנון ביטול הדרגתי, ודאי מלמדת כי קיימת אפשרות סבירה ביותר לכך כי התובענה הייצוגית תוכרע לטובת הקבוצה.

ג2. התביעה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת

157. נכון למועד הגשת הבקשה, הוגשו נגד המשיבה מספר תביעות אישיות בודדות בלבד בעבר בעניין זה, כמפורט לעיל. בחלק מן המקרים, התוצאות אליהן הגיעו בתי המשפט סותרות האחת את רעותה. עובדה זו לבדה יש בה כדי ללמד על כך כי הגיע העת שבית המשפט יבחן את הסוגיה באופן כולל ויכריע בה אחת ולתמיד, ללא צורך בניהולן של עשרות תביעות בודדות בעניין.

158. גודלה של הקבוצה המיוצגת מונה לפחות אלפי אנשים והיות השאלות העובדתיות והמשפטיות זהות, מצדיק, על פי דין, לנהל את התובענה בדרך של תובענה ייצוגית.

ברי כי בירור התובענה כייצוגית הוא האופן היעיל ביותר להכריע בסוגיות שהועלו בתובענה זו, שכן בירור משותף יחסוך בהכרח זמן שיפוטי יקר, משאבים והוצאות נוספות, לעומת בירור פרטני של כל מקרה ומקרה, אשר יש בו כדי לגרום לעומס כבד על בתי המשפט.

159. יתר על כן, לאור אופיו ועניינו של החוזה האחד, אשר אינו מסתכם בסכומי עסקה גבוהים, לבטח קיימים בפני לקוחות רבים של המשיבה חסמים רבים להגשת תביעה אישית בעניין, בין אם מדובר בשיקולי כדאיות של עלות ניהול תביעה אישית בעניין למול התועלת שתצמח להם מכך ובין אם מדובר בחסם ראשוני בסיסי הנובע מכך שלקוחות המשיבה כלל אינם מודעים לכך כי נוסח סעיף 5 לחוזה האחד חסר תוקף וכי במקרים מסוימים הם כן זכאים לבטל את החוזה האחד ולקבל בחזרה מהמשיבה את כספם, במלואו או חלקו.

160. לא רק זאת, אלא שלאור הסמכות הקיימת לבית המשפט הנכבד, על פי חוק חוזים אחידים, להורות על שינוי או ביטול סעיף 5 להסכם, הרי שלהכרעה אחת כוללת בחליך דנן תהא גם משמעות והשלכה רבה על ההסכמים העתידיים של המשיבה מול לקוחותיה ונוסחם.

161. התועלת הצפויה מניהולה של התובענה כתובענה ייצוגית עבור כלל חברי הקבוצה גבוהה עשרות מונים מן הנזק האפשרי שייגרם למשיבה. אין דרך הוגנת יותר מתיקון התנהלות בלתי חוקית כוללת של המשיבה בנוגע לחוזה האחיד בו היא עושה שימוש למול ציבור רחב באחת, במסגרת תביעה ייצוגית.

162. בהקשר זה חשוב להדגיש כי קודם להגשת הבקשה דנן, פנו הח"מ, ביום 27.4.11, בבקשה ליועץ המשפטי לממשלה להפעיל את סמכותו הקבוע בחוק חוזים אחידים ולעתור לבית הדין לחוזים אחידים בדרישה לבטל או לשנות את תנאי סעיף 5 להסכם עם המשיבה.

העתק המכתב האמור מצורף לבקשה ומסומן "ו".

163. ביום 18.5.11, השיב היועץ המשפטי לממשלה כי אין באפשרותו להיענות לבקשת הח"מ עקב כך כי עניינו של החוזה האחיד אינו מצוי במסגרת תוכנית העבודה השנתית של משרדו.

העתק התשובה האמורה מצורף לבקשה ומסומן "ז".

164. לנוכח האמור לעיל, עולה כי הדרך ההוגנת, היחידה והיעילה שנתרה על מנת להביא מזור לחברי הקבוצה באופן כולל הוא באמצעות שימוש בכלי התובענה הייצוגית והפעלת סמכותו של בית המשפט הנכבד לבטל או לשנות את התניה המצויה בחוזה האחיד של המשיבה, תוך השבת כספים לחברי הקבוצה המיוצגת.

165. יודגש גם כי על פניו לא נראה כי קיימת כלל בעיה לאתר את חברי הקבוצה הרלוונטית, מועד עיתוי הפסקתם את לימודיהם והתמורה שגבתה המשיבה מכל אחד מחברי הקבוצה.

את פרטיו של כל לקוח ניתן לאתר ללא קושי לפי הנתונים המצוינים בכל הסכם בכתב שערכה המשיבה וכן על פי קבלות שנשלחו לכל לקוח והמצויים במערכת הנהלת החשבונות של המשיבה.

בנוסף, הלימודים נעשים באמצעות מערכות מחשב במרכזי הלימוד בבית הספר, כאשר עריכת הלימודים הפרונטליים מחייבים תיאום מראש למול המשיבה וסיומה של כל דרגת קורס כפופה לעריכתו של מבחן רמה מתועד.

ברי גם כי למשיבה קיים רישום בדבר כל לקוח שסיים את לימודיו וקיבל תעודה המעידה על כך, בהתחשב בכך שמדובר, על פי פרסומי המשיבה, בתעודה המוכרת על ידי מוסדות אקדמאים שונים. עקב כך כי המשיבה מתנה גם את ביטול ההסכם במשלוח מכתב דרישה בכתב, אמור להימצא בידיה גם תיעוד של בקשות אלה.

באמצעות הנתונים האמורים ניתן לאתר מהו המועד בו כל לקוח החל, הפסיק ו/או סיים את לימודיו בבית הספר, בכלל זה מהי דרגת סיום הקורס הרלוונטית של אותו לקוח ביחס להסכם עליו חתם ולקבוע, על פי נוסחא מתימטית פשוטה של מנגנון "שווי הדרגתי", כפי שנעשה בעניין גולבונוב ונפורט, מהו סכום התמורה ששילם ביתר ואשר יש להשיב לו.

166. לעומת זאת, אי אישורה של התובענה כתביעה ייצוגית, עלול, "במקרה הטוב", לגרום מחד להמשך ניהול הליכים פרטניים מקבילים ולקיומן של הכרעות סותרות באותו עניין, ומאידך, "במקרה הרע", גם לגרום לכך שחלק מחברי הקבוצה ימנעו מלתבוע באופן עצמאי את השבת הכספים מן המשיב, בין עקב שיקולי כדאיות או בין עקב בורתם ואי הבנתם את הדין ומשמעות סעיף 5 לחוזה האחיד.

167. בנוסף יש לזכור לעניין זה גם את מטרותיו הכלליות של חוק תובענות ייצוגיות בקידום ערכים אוניברסליים כדוגמת קידום שלטון החוק, אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו. אי אישור הבקשה יגרום לסיכול מטרות אלה ויהווה תמריץ שלילי עבור המשיבה ואחרים כדוגמתה להימנע מהפרת חוראות החוק.

ג3. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של חברי הקבוצה יוצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב

168. הח"מ, משמשים כפרקליטים מזה למעלה משמונה שנים והנם חברים בועדת תובענות ייצוגיות של לשכת עורכי הדין בישראל.

169. לח"מ ניסיון נרחב בניהול הליכים משפטיים, לרבות תובענות ייצוגיות בתחומים שונים, אשר חלקן כבר הגיעו לסיומן באופן מוצלח והביאו תועלת רבה לציבור.

ראו לדוגמא לאחרונה ת.צ (ת"א) 8862-01-11 די אנד איי ייזום ובניה בע"מ נ' הוועדה המקומית לתכנון ובניה, תל אביב- יפו ות.צ (פ"ת) 8746-11-10 זאב קופלוביץ נ' המועצה המקומית גני תקווה.

170. המבקשים ניזוקו באופן ישיר מתנהגות המשיבה ומעשיה הבלתי חוקיים באותו האופן בו נפגעו יתר חברי הקבוצה.

171. המבקשים מייצגים נאמנה את האינטרס של יתר חברי הקבוצה ואין כל ניגוד עניינים בינם לבין יתר חברי הקבוצה.

172. המבקשים הגישו את התובענה דנן בתום לב ומתוך כוונה לזכות בה.

173. כבר בדברים האמורים די על מנת להצביע על כך כי קיים יסוד סביר עניינם של חברי הקבוצה המיוצגת יוצג וינהל בדרך הולמת על ידי המבקשים והח"מ, קל וחומר, כי קיים יסוד סביר להניח זאת.

174. המסקנה האמורה היא בעלת משנה תוקף לאור אופן התנהלותם של המבקשים והח"מ בעניין עד

כה, בכלל זה פנייתם המוקדמת למשיבה, כמו גם ליועץ המשפטי לממשלה, קודם להגשת הבקשה לאישור ותוכן הבקשה לגופה.

ד. אומדן גודל הקבוצה וכימות סכום התובענה הייצוגית

175. על פי דין, בשלב הדיון בבקשה לאישור תביעה כתביעה ייצוגית, אין צורך כי המבקש יוכיח באופן מדויק מהו סכום והיקף התביעה הייצוגית.

176. מטבע הדברים, עקב העובדה כי המשיבה שולטת באופן בלעדי בכל המידע והנתונים הנדרשים לצורך אומדן גודל הקבוצה וכימות סכום התובענה הייצוגית, הרי שאין בידי המבקשים והח"מ לעמוד על סכום התובענה וגודל הקבוצה במדויק. יחד עם זאת, פטור בלי כלום, אי אפשר.

177. בהתבסס על מספר נתונים והנחות ניתן להעריך באופן גס וזהיר את גודל הקבוצה המיוצגת והיקף התביעה כמפורט להלן.

178. באתר האינטרנט של המשיבה, מפרסמת המשיבה כי רשת בתי הספר פועלת בלמעלה מ-23 מדינות וכי מידי שנה מסיימים כ-200,000 תלמידים את לימודיהם בבית הספר (נספח 1 לתצהירי המבקשים).

179. לאור האמור, מניחים הח"מ כי מספר הלקוחות הנרשמים ללימודי אנגלית בבית הספר אותו מפעילה המשיבה בישראל הוא כ-10,000 איש בממוצע לשנה.

בנוסף, כמקדמי זהירות, מניחים הח"מ כי 50% מן הלקוחות נרשמים לתוכנית לימודים הכוללת שלוש קורסים של רמות לימוד, 25% לקוחות נוספים נרשמים לתוכנית לימודים של חמישה קורסים ואילו 25% ממספר הלקוחות השנתי הממוצע הנוטר שנרשם לבית הספר של המשיבה לא נלקח בחשבון המסגרת חישוב אומדן הקבוצה וכימות היקף סכום התובענה.

בנוסף, כמקדם זהירות נוסף, הניחו הח"מ, לטובת המשיבה, כי בכל שנה קיים גידול וצמיחה בשיעור של כ-1000 לקוחות הנרשמים ללימודים בבית הספר.

לאור האמור, בהסתמך על האמור, גודלה המקסימלי של חברי הקבוצה המיוצגת עומד על סך של 56,000 איש בהתאם לחלוקה על פי הטבלה שלהלן -

שנה	מספר תלמידים כולל	מספר תלמידים בתוכנית לימודים של שלוש דרגות	מספר תלמידים בתוכנית לימודים של חמש דרגות
2011	11,000	5,500	2,750

2,500	5,000	10,000	2010
2,250	4,500	9,000	2009
2,000	4,000	8,000	2008
1,750	3,500	7,000	2007
1,500	3,000	6,000	2006
1,250	2,500	5,000	2005
14,000	29,000	56,000	כמות לקוחות כוללת במשך 7 שנים

180. על פי נתוני ההסכם של המבקשת עם המשיבה ונתונים שצוינו במסגרת מספר תביעות בבתי המשפט למול המשיבה, עולה כי מחיר התמורה הממוצע ששולמה למשיבה בשנים האחרונות עבור תוכנית לימודים בת שלוש דרגות קורס עומדת על סך של כ-5,000 ש"ח, בעוד תוכנית לימודים בת חמש דרגות עומדת על סך של כ-7,500 ש"ח.

181. לצורך החישוב, כמקדם הפחתה זהיר נוסף, מניחים הח"מ כי מחיר ממוצע של תוכנית לימודים של שלוש דרגות קורס לאורך השנים הייתה בסך של כ-4,500 ש"ח ואילו תוכנית לימודים בת חמש דרגות קורס הנה בסך של כ-6,500 ש"ח. דהיינו, לפי הנתונים האמורים מניחים הח"מ כי שוויה הממוצע של כל דרגת קורס במסגרת תוכנית לימודים של שלוש דרגות קורס הוא בסך של כ-1,500 ש"ח לקורס בודד ואילו שוויה הממוצע של כל דרגת קורס בתוכנית לימודים בת חמש דרגות הוא בסך של כ-1,300 ש"ח.

182. בנוסף, כמקדם הפחתה זהיר נוסף, מניחים הח"מ כי שיעור הלקוחות ה"פורש" מכל דרגת קורס של תוכנית לימודים, קודם לעריכת שיעור ראשון בקורס כלשהו, עומד על 5% בלבד ממספר הלקוחות המקורי שנרשמו לבית הספר. דהיינו, שיעור הפורשים הכללי במסגרת תוכנית הלימודים של שלוש דרגות הקורס הוא בשיעור של 15% ממספר הנרשמים המקורי בכל שנה ואילו שיעור הפורשים הכללי במסגרת תוכנית הלימודים של חמש דרגות הקורס הוא בשיעור של 25% ממספר הנרשמים המקורי בכל שנה.

183. על בסיס הנתונים האמורים, מספר התלמידים הכולל שהפסיק את לימודיו בבית הספר בשלב

כלשהו, במהלך שבע השנים האחרונות, הנו בשיעור של כ-4,200 איש ביחס לתוכנית לימודים בת שלוש דרגות קורס, וכ-3,500 איש ביחס לתוכנית לימודים בת חמש דרגות קורס. חישוב זה מרוכז בטבלה שלהלן -

שנה	מספר תלמידים כולל בתוכנית לימודים שלוש דרגות	מספר תלמידים שפרשו מתוכנית לימודים בת שלוש דרגות	מספר תלמידים בתוכנית לימודים של חמש דרגות	מספר תלמידים פורש מתוכנית לימודים בת חמש דרגות
2011	5,500	825	2,750	687
2010	5,000	750	2,500	625
2009	4,500	675	2,250	563
2008	4,000	600	2,000	500
2007	3,500	525	1,750	437
2006	3,000	450	1,500	375
2005	2,500	375	1,250	313
כמות לקוחות כוללת במשך 7 שנים	29,000	4,200	14,000	3,500

184. בהנחה כי שיעור ההתפלגות של הלקוחות שפרשו מכל תוכנית לימודים שהיא של המשיבה זהה בכל שלב בתוכנית הלימודים, סכום ההחזר הממוצע לו זכאי כל לקוח של המשיבה שפרש מתוכנית לימודים בשלב כלשהו הנה בסך של 3,000 ש"ח במקרה של תוכנית בת שלוש דרגות קורס (4,500 ש"ח + 3,000 ש"ח + 1,500 ש"ח) ובסך של 3,900 ש"ח במקרה של תוכנית בת חמש דרגות קורס (6,500 ש"ח + 5,200 ש"ח + 3,900 ש"ח + 2,600 ש"ח + 1,300 ש"ח).

185. על בסיס הנתונים וההנחות האמורות עולה כי היקף סכום התובענה הכולל מוערך בסך של כ- 26,250,000 ש"ח ($4,200 \times 3,000$ ש"ח + $3,500 \times 3,900$ ש"ח). למען הנוחות, לא חושבו על הסכומים ריבית והצמדה, אך גם אלו מהווים חלק מהסעד לו זכאים חברי הקבוצה.

186. יודגש, החישוב המפורט לעיל נעשה על דרך ההמעטה ותחת קיומן של הנחות רבות לטובת המשיבה במטרה שלא להפריז בסכום התובענה הייצוגית אותה מבוקש לאשר. הסכום האמור יעודכן כמובן בהתאם למסמכים ונתונים שיגולו ויומצאו במסגרת ההליך דנן על ידי המשיבה בדבר המספר המדויק של חברי הקבוצה המיוצגת, כמו גם הסכומים שגבתה המשיבה מכל חבר ביתר ושלא כדין ביחס למועד בו הוא הפסיק את לימודיו בבית הספר.

187. לפיכך, במסגרת הדיון באישור הבקשה, יתבקש בית המשפט הנכבד להורות על גילוי מסמכים ופרטים נוספים כאמור על ידי המשיבה.

ה. שאלות משותפות דומות של עובדה או משפט בהליך משפטי קודם ו/או תלוי

188. הח"מ לא איתרו הליך תלוי ועומד כלשהו בפנקס התביעות הייצוגיות, במסגרתו התעוררו שאלות מהותיות של עובדה או משפט זהות או דומות לשאלות נשוא הבקשה.

1. פסיקת גמול למבקשים ושכ"ט לבאי כוחם

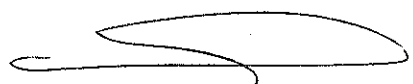
189. בית המשפט הנכבד יתבקש להורות על פסיקת גמול למבקשים ושכ"ט לח"מ בהתאם לקריטריונים הקבועים בסעיפים 22 ו-23 לחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת האמור מתבקש בית המשפט הנכבד להתחשב, בין היתר, שעות עבודה שהושקעו כבר על ידי הח"מ ויידרשו בהמשך, מידת הסיכון שלקחו על עצמם המבקשים והח"מ בניהול ההליך דנן וההטבה לה יזכו חברי הקבוצה המיוצגת, כמו גם לקוחות נוספים של המשיבה בעתיד.

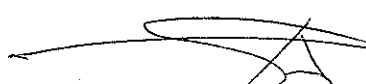
190. בעניין זה שומרים המבקשים והח"מ על זכותם להגיש בעתיד בקשה מפורטת נפרדת לעניין זה, אולם בכל מקרה, מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לכל אחד מהמבקשים גמול בסך שלא יפחת מ-5% מסכום התביעה, ושכ"ט לח"מ בסך שלא יפחת מ-15% מסכום התביעה.

2. סיכום

191. לאור הנימוקים המפורטים בבקשה לעיל, מתבקש בית המשפט להורות כאמור ברישא הבקשה.

192. לבית המשפט סמכות לדון בתובענה דנן לאור מקום שבו נחתם החוזה האחיד וביצועו היה אמור להתקיים, ומהות הסעדים המבוקשים במסגרת הבקשה והתובענה דנן.


רועי קדם, עו"ד


חיים פינץ, עו"ד

ב"כ המבקשים