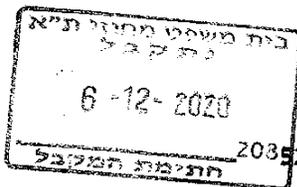


בעניין:

תמר דרורי, ת.ז. 203371158

באמצעות עו"ד עומר מקייס
מרח' מרמורק 8, תל-אביב
טל: 050-6340474; פקס: 08-9719133;
דוא"ל: Omer.makayes@gmail.com

התובעת;



- נגד -

דור אלון ניהול מתחמים קמעונאיים בע"מ, ח.פ. 12869439-2035
באמצעות עו"ד אורי ששון, ש. בירן ושות'
מרחוב ברקוביץ' 4, תל-אביב (מגדל המוזיאון) 6423806
טל: 03-7773939; פקס: 03-7773900

הנתבעת;

נזק אישי: 30 ש"ח (נזק ממוני: 25 ש"ח + נזק לא ממוני: 5 ש"ח)
נזק קבוצתי (הערכה): 413,910,000 ש"ח.

כתב תביעה

מוגשת בזאת תביעה ייצוגית לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק"), על סך מוערך של 413,910,000 ש"ח.

עניינה של תביעה זו הוא באי-סימון מחירי המוצרים המוצעים למכירה ברשת המרכולים AM:PM. מדובר בהתנהלות שיטתית וחמורה של הנתבעת, אשר מפרה בבוטות את חובותיה מכוח חוק הגנת הצרכן ועוד - באופן הגורם נזק ממשי ללקוחותיה, כפי שיפורט להלן.

כל הטענות בכתב תביעה זה הן מצטברות, משלימות או חלופיות, הכל לפי הקשר הדברים והגיונם. התובעת אינה נוטלת על עצמה את נטל ההוכחה ו/או נטל הראיה מקום שאלו אינם מוטלים עליה על פי דין. ההדגשות שלהלן אינן במקור אלא אם נאמר אחרת.

א. העובדות הצריכות לעניין

1. הנתבעת היא חברה פרטית המפעילה בין היתר את רשת המרכולים AM:PM. מנתונים המפורסמים במרשתת עולה כי רשת זו הינה רשת המרכולים השישית בגודלה במדינה! (להלן: "הנתבעת" או "הרשת").

2. התובעת היא תושבת תל-אביב.

3. ביום 9.11.2020 ביקשה התובעת לרכוש מצרכים ונכנסה לסניף הרשת שברחוב אלנבי 69 - הוא אחד מסניפי הרשת המרכזיים בתל-אביב. בעת ביקורה בסניף, נוכחה התובעת לדעת כי מחיריהם של מוצרים רבים, ובעיקר של מרבית הפירות והירקות המוצעים לרכישה בסניף, אינם מוצגים כלל, לא על גבי המוצרים עצמם וגם לא על גבי המדפים, כך שלא ניתן לדעת מהו מחירם אלא בבדיקה פרטנית של כל מוצר ומוצר בקופה.

4. הדבר הכעיס ותסכל את התובעת, שנאלצה לצמצם את סל הקניות שלה, הן מטעמי עלויות והן מתוך הבנה שאם תגיע לקופה עם סל גדול של מוצרים שונים, הדבר ייקח לא מעט זמן, יעכב את התור בסניף ויגרום לה לאי-נעימות ולמבוכה רבה. הדבר הכעיס ותסכל את התובעת גם משום שבעבר כבר העירה על כך לעובדי החנות, אך ללא הועיל.

5. בסופו של דבר רכשה התובעת מספר פירות וירקות שהיו דרושים לה, עבורם שילמה סך של 99.60 ש"ח (כפי שגילתה רק כאשר הגיעה לקופה). מתוך שבעה מוצרים שרכשה, מחירו של אחד בלבד היה מסומן.

העתק קבלת התובעת מצורף כנספח א' לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

צילומים ממועד הרכישה המראים כי מחירי המוצרים אינם מסומנים, מצורפים כנספח ב' לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

6. לאחר הרכישה, הסתבר לתובעת כי היא שילמה מחיר גבוה באופן יחסי למחיר בחנויות חלופיות, וכי היא יכולה הייתה לרכוש את אותם מוצרים בדיוק, במחיר נמוך יותר. בדיקה שערכה התובעת, העלתה כי ההפרש בין סל המוצרים שרכשה, לבין סלים זהים בחנויות חלופיות מגיע לסך ממוצע של כ-25 ש"ח.

טבלת השוואה בין סל המוצרים של התובעת לבין סלים מקבילים לדוגמה, וכן צילומי מסך המעידים על מחירי המוצרים המקבילים מצורפים כנספח ג' לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

7. פער המחירים שהתגלה בין הסלים, הגביר את תחושות הכעס והתסכול של התובעת, אשר החליטה לבדוק האם אי-סימון המחירים הוא תופעה שיטתית הרווחת גם בסניפים נוספים של

¹ <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001337421>; וכן ראו הערך "רשת AM:PM" בויקיפדיה.

הרשת. במסגרת הבדיקה, ביקרה התובעת בעשרה סניפים שונים של הרשת, וזאת, מתוך 54 סניפי הרשת ברחבי תל אביב וסביבתה. כלומר, התובעת ביקרה בכחמישית מסניפי הרשת.

8. בכל עשרת הסניפים בהם התובעת ביקרה, התברר כי הנתבעת לא מסמנת מחירים של רבים מן המוצרים, ובעיקר, כאמור, של הפירות והירקות. הנתבעת תיעדה את היעדר סימון המחירים בסניפים הבאים: הסניף ברח' אלנבי 69, הסניף ברח' אלנבי 54, הסניף ברח' שינקין 24, סניף יהודה הלוי, סניף שד' ירושלים, סניף ש. גנני, סניף נחלת בנימין, הסניף ברח' אלנבי 115, סניף מגדל שלום, סניף רחוב החשמל.

צילומים מעשרה סניפים שונים של הרשת ומתאריכים שונים מצורפים כנספח ד' לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

9. ביום 15.11.2020 פנתה התובעת לנתבעת במכתב בו פירטה את המתואר לעיל. התובעת ציינה כי התנהלות הנתבעת עולה כדי הפרה גסה של הוראות חוק הגנת הצרכן, ודרשה מהנתבעת, בין היתר, לסמן את מחירי המוצרים בהתאם לדין ולהודיע לה על סימון זה, תוך 14 יום ממועד קבלת המכתב.

העתק פנייתה המוקדמת של התובעת ואישור קבלה במחלקה המשפטית של הנתבעת מצורף כנספח ה' לבקשה לאישור תובענה ייצוגית.

10. פניית התובעת לא זכתה להתייחסות אלא במכתב שנכתב ערב הגשת הבקשה לאישור תובענה זו, כאמור בבקשה לאישור תובענה ייצוגית בסעיפים 11-12.

ב. עילות התביעה

11. התנהלות הרשת עולה כדי הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן, הפרת חובה חקוקה, עשיית עושר ולא במשפט, רשלנות והפרת חובת תום הלב.

12. בתי המשפט כבר קבעו, לא פעם, כי אי-סימון המחיר על מוצרים עולה כדי הפרות שונות אשר גורמות לצרכנים לנזק. ראו למשל דברי בית המשפט המחוזי שאישר ניהול תובענה ייצוגית נגד שופרסל בנסיבות דומות מאוד לענייננו:

"אני מקבל את טענת המבקש, כי לכאורה נגרם לו נזק ממוני, וכפי שציין השופט א' קיסרי בת"א (חי') 1168/07 הראל נ' שטראוס מחלבות בע"מ [פורסם בגבול] (20.10.10): "יכולתו של הצרכן להשוות מחירים היא נשמת אפה של צרכנות, וכל הגבלה או מניעה של יכולת זו כמוה כפגיעה ביכולתו לקבל החלטות צרכניות מושכלות". זאת, למרות שהיה בידי המבקש לבקש מהקופאית, בהעדר מחירון, לבדוק את המחיר של כל מוצר שהוא מבקש לשקול קנייתו באמצעות הקופה שלפניה, ולהתלבט בעודו עומד בתור ומאחוריו קונים ממתנים, מכיוון שזו אינה אפשרות סבירה להשוות מחירים".

ת"צ (מחוזי חי') 51741-09-16 פלוטקין נ' שופרסל בע"מ בפסקה 82 (פורסם בנבו, 18.07.2017) (להלן: "עניין פלוטקין"); וראו גם: ת"צ (שלום י-ם) 65569-02-18 ברוק נ' דלישס מרכולים בע"מ (פורסם בנבו, 26.11.2019); רע"א 60639-12-19 דלישס מרכולים בע"מ נ' ברוק; וכן ת"צ (מחוזי חי') 22823-01-13 אפרתי נ' שופרסל בע"מ (פורסם בנבו, 23.05.2013).

13. נציין, כי לאורך תביעה זו, נפנה במקומות המתאימים לעניין פלוטקין, אשר הדברים שנקבעו בו יפים לענייננו מקל וחומר: ראשית, עניין פלוטקין עסק בהיעדר הצגת המחיר על סיגריות בלבד, בעוד שבענייננו מדובר על מגוון מוצרים בסיסיים המהווים חלק מסל הקניות של מרבית, אם לא כלל צרכני הנתבעת. שנית, בעניין פלוטקין ההפרש בין מחיר חפיסת הסיגריות שרכש המבקש לבין המחיר בחנויות אחרות עמד על 0.5 ש"ח בלבד, בעוד שבענייננו מדובר על הפרש של כ-25 ש"ח בין הסלים.

ב.1. הפרת חובת הצגת מחירים לפי חוק הגנת הצרכן

14. החובה המוטלת על עוסק להציג מחירים קבועה בסעיף 17 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"):

"(א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירים הכולל.

(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה -

(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;

(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.

" [...]

15. בתקנות הגנת הצרכן (כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים), התשנ"א-1991 (להלן: "התקנות") נקבעו הוראות המאפשרות לעוסק להציג מחירים לאו דווקא על גבי המצרכים עצמם. כך למשל, התקנות מאפשרות להציג מחירים של פירות וירקות טריים הנמכרים בתפוזרת, באמצעות "הצבת שלט על המצרך או מעליו, או הצמדת תווית למדף שמתחת למצרך שאליו היא מתייחסת, שעליו מצויין המחיר ל-1 ק"ג" (סעיף 1 לתקנות ופרט 1 לתוספת).

16. בענייננו, הנתבעת הפרה בבוטות את חובתה להציג מחירים בהתאם להוראות החוק והתקנות. מחירי המוצרים שרכשה התובעת לא הוצגו כלל. לא על גבי המצרכים עצמם, לא על המדף שמעליהם, לא על המדף שמתחת להם ולמעשה לא הוצגו בשום מקום הנראה לעין (כפי שגם מעידות התמונות המצורפות לבקשה לאישור תובענה ייצוגית כנספח ד').

17. מחדל זה של הנתבעת הוביל ומוביל לכך שלקוחותיה אינם יודעים מראש כמה הם עשויים לשלם עבור המצרכים. בכך נפגעת יכולתם להשוות מחירים ולקבל החלטה צרכנית מושכלת. הדבר

חמור במיוחד כאשר המחיר של חלק מהמוצרים יקר יותר מהמחיר ברשת או בחנות אחרת, או כאשר קיימים מוצרים חליפיים זולים יותר.

18. מחדלה של הנתבעת אף מעמיד את לקוחותיה בסיטואציה של חוסר וודאות ומבוכה שעה שהם נאלצים להגיע לקופה ולדרוש במחיר המוצרים שאותם הם מבקשים לרכוש. מיותר לציין כי מצב זה מוביל את צרכני הנתבעת לבצע רכישות חסרות כדאיות כלכלית שעה שלא מוצגים בפניהם מלוא הנתונים הדרושים לביצוע העסקה וכפי שיפורט להלן, עמידה על אותם נתונים דרושים כרוכה במבוכה וחוסר נוחות רבה מצד הצרכנים.

19. זאת ועוד. מבלי לגרוע מאחריות הנתבעת לסמן כל מוצר ומוצר המוצע למכירה בסניפיה, נדגיש כי אין אנו עוסקים באי-סימון המחיר על מוצרים בודדים ואזוטריים, כי אם באי-סימון קשת רחבה של מוצרים בסיסיים (כגון פירות וירקות, שרובם ככולם אינם מסומנים כאמור). למול קשת רחבה זו של מוצרים שאינם מסומנים, לא יכול הצרכן שלא לתהות האם אין מדובר בשיטה למקסום רווחים מצדה של הנתבעת.

20. ללקוחות הנתבעת (ביניהם התובעת) נגרם נזק ממוני מובהק בדמות ההפרש בין מחירי המוצרים אצל הנתבעת לבין מחירי אותם המוצרים בחנויות חלופיות. נוסף על כך, נגרם גם נזק שאינו ממוני בדמות הכעס התסכול והמבוכה שנגרמים ללקוחות הנתבעת אשר מבקשים לרכוש מוצרים שלא מוצג עליהם מחיר. רגשות אלה מתגברים שעה שמתברר כי ניתן לרכוש סלים חלופיים במחיר זול יותר.

21. הדברים חמורים שבעתיים משעה שהתובעת כבר העירה על כך לעובדי החנות כאמור, אך ללא הועיל.

22. התנהלותה המחדלית של הנתבעת, מהווה כשלעצמה עוולה נזיקית - זאת קובע סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן:

“(א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]”

23. הזכות לתבוע סעדים בשל הפרת הנתבעת את חובתה להציג מחירים, נתונה לחברי הקבוצה (ביניהם התובעת) אשר נפגעו מהעוולה, זאת מכוח סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן:

(א) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.”

24. בית המשפט הנכבד יתבקש לקבוע כי הנתבעת הפרה את חובת הצגת המחירים הקבועה בסעיף 17 לחוק הגנת הצרכן, ובהתאם לכך לחייב את הנתבעת בסעדים המבוקשים בתביעה זו.

ב.2. הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן

25. הנתבעת אף הפרה את האיסור על הטעיה צרכנית הקבוע בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"):

"לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן - הטעיה);

הסעיף ממשיך וקובע:

"בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

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

[...]

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

26. התנהלות הנתבעת בענייננו עולה כדי הפרה גסה של הוראת החוק האוסרת על הטעיה, לרבות במחדל, בכל הנוגע לעניין מהותי לעסקה. יסודותיה של עוולת זו, אשר מתקיימים בענייננו, הם: **מחדל** (אי-הצגת המחירים) של **עוסק** (הנתבעת) **העלול להטעות** (ובפועל מטעה) **צרכן** (לקוחות הנתבעת, ביניהם התובעת) **בכל עניין מהותי בעסקה** (מחירי המוצרים).

27. התובעת, כמו גם כל אחד מן הצרכנים הפוטנציאליים שנכנס לחנויות הנתבעת, נחשפו למצג מטעה, כאשר לא קיבלו מידע בסיסי לגבי מחירו של כל מוצר ומוצר. אי-סימון המחירים על ידי הנתבעת מהווה הטעיה חמורה של לקוחותיה, ופוגע בתועלת שניתן להפיק מן המוצר, שעה שהמחיר המשולם בגינו, מתברר רק לאחר קבלת ההחלטה לרכוש אותו.

28. הסתרה זו של מידע מהותי על ידי הנתבעת, היא לא פחות מביטוי של **מצג כוזב**. על הנתבעת ליידע את לקוחותיה מראש כמה הם עשויים לשלם עבור המוצרים, במיוחד כאשר המחיר של חלקם יקר יותר מהמחיר ברשת או בחנות אחרת, או שקיימים מוצרים חליפיים זולים יותר, ועל כן רכישת מוצרים אלה היא, כאמור, חסרת כדאיות כלכלית.

29. כידוע, לעניין תביעה אישית ותובענה ייצוגית שבבסיסה טענה ל"הטעיה", חייבים להתקיים שלושת היסודות הבאים: (1) **הטעיה** - לפחות ברמה של "**אפשרות סבירה**" (סעיף 8(א)(1) לחוק); (2) **נזק לכאורי** (בהתאם לסעיף 4(ב)(1) לחוק); (3) **קשר סיבתי** בין ההטעיה לנזק (דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, נז(6) 38 (2003)).

30. יסודות אלה מתקיימים בענייננו, כפי שכבר נקבע בעניין פלוטקין (בפסקאות 88-91):

“באשר ליסוד ההטעיה, עילה לתביעת פיצויים בשל הפרת איסור ההטעיה אינה מחייבת להראות שהתרחשה “הטעיה מכוונת” הלכה למעשה. די בכך שיש במעשה או במחדל של הנתבעת דבר “העלול להטעות צרכן”, קרי הוראות הסעיף אינן אוסרות רק הטעיה מכוונת בפועל, אלא גם עשיית דבר העלול להטעות (עניין ברזני). בבקשת האישור ציין המבקש, כי הוא וכל אחד מהצרכנים הפוטנציאליים שנכנס לחנויות הנתבעת נחשף למצג מטעה, כשאינו מקבל מידע בסיסי לגבי מחירו של כל מוצר ומוצר. אי-סימון מחיר על ידי הנתבעת, מהווה הטעיה חמורה של לקוחות הנתבעת, פוגע בתועלת שניתן להפיק מהמוצר כאשר המחיר המשולם בגינו מתברר רק לאחר קבלת ההחלטה לרכוש אותו. לטענת המבקש, הנתבעת מסתירה מידע מהותי, הלוא הוא מחיר המוצר, ואי-הצגת פרט חשוב זה היא מצג כוזב [...] מנגד, גרסה הנתבעת כי המבקש לא עמד ולו בנטל המינימלי הנדרש לשם הוכחתה של עילת תביעה בשל הטעייה צרכנית. לטענתה, אין די בהוכחה כי הוצגה מצג שעלול להטעות, אלא נדרשת הוכחת קיומה של טעות בפועל של כל אחד מחברי הקבוצה הנתבעת, דבר שלא התקיים בענייננו. אני קובע שעלה בידי המבקש לבסס את היסודות המרכיבים את עילת ההטעיה”.

31. על דברים אלה נוסף, כי בענייננו, מלבד הנזק הממוני שנגרם כתוצאה מההטעיה, נגרם גם נזק שאינו ממוני (כפי שחוותה התובעת) בדמות הכעס, התסכול והמבוכה שנגרמים ללקוחות הנתבעת במהלך ביצוע הקניה, ואף לאחריה כאשר מתברר כי ישנם סלים חליפיים זולים יותר.

32. בית המשפט הנכבד יתבקש לקבוע אם כן כי הנתבעת הפרה את איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, ובהתאם לכך, לחייב את הנתבעת בסעדים המבוקשים בתביעה זו.

3. ב. הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין

33. מחדלה של הנתבעת מהווה הפרת חובותיה החקוקות, בתוכן: הפרת חובת הצגת מחירים והפרת האיסור על הטעיה כמפורט לעיל.

34. חמישה יסודות הם לעוולת הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין:

- א. חובה המוטלת על הנתבע מכוח חיקוק: החובות המוטלות על הנתבעת מעוגנות בסעיף 1ב1 ו-2(א) לחוק הגנת הצרכן ובתקנות.
- ב. החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק: לקוחות הנתבעת וביניהם התובעת, הם מסוג הניזוקים שהחיקוקים המפורטים בתביעה זו נועדו לטובתם או להגן עליהם. חוק הגנת הצרכן והתקנות נועדו להגן על צרכנים כדוגמת התובעת.

ג. **המזיק לא קיים חובה המוטלת עליו:** על הנתבעת היה להציג את מחירי המוצרים; הנתבעת חטאה באי הצגת המחירים.

ד. **ההפרה גרמה לניזוק נזק:** כתוצאה מאי-הצגת המחירים, נגרמו לתובעת, כמו גם ליתר חברי הקבוצה המיוצגת, נזק ממוני ונזק שאינו ממוני בשיעורים אשר יפורטו להלן.

ה. **הנזק אשר נגרם הוא מסוגו או מטבעו של הנזק אשר אליו נתכוון החיקוק:** הנזקים אשר יפורטו בהמשך, הם בדיוק מסוג הנזקים אשר אליו נתכוונו החיקוקים האמורים.

35. בית המשפט הנכבד מתבקש לחייב את הנתבעת אף על יסודה של עילת הפרת חובה חקוקה ובהתאם לכך, לחייב את הנתבעת בסעדים המבוקשים בתביעה זו.

ב.4. עשיית עושר ולא במשפט

36. על-פי הוראות סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979 (להלן: "**חוק עשיית עושר ולא במשפט**"), לצורך ביסוסה של עילת עשיית עושר ולא במשפט, יש להראות התקיימות שלושה יסודות מצטברים: (1) התעשרות - זכייה בטובת הנאה; (2) שבאה לזוכה מאדם אחר; (3) שלא על פי זכות שבדין.

37. בענייננו, הנתבעת זוכה על חשבון לקוחותיה בטובת הנאה מובהקת: על ידי החסרת נתונים לגבי מחירי המוצרים, גורמת הנתבעת ללקוחותיה לשלם עבור מוצרים שאותם היא חפצה למכור בהתאם לאינטרסים הכלכליים שלה. יתרה מכך:

"יש להניח כי לסימון כדין יש עלויות שנחסכו באי סימון. איני מקבל את הטענה שהנתבעת התעשרה שלא כדין בהפרש המחיר, שכן יתכן שההפרש בין החנויות מוצדק בעלויות השיווק והעלויות האחרות, ואם היה מסומן כדין לא היה ההפרש נחשב שלא כדין. על כן, די בהתעשרות שחסכון עלויות הסימון. יש בכך להקים לכאורה לקבוצה עילה של עשיית עושר". (עניין פלוטקין, בפסקה 96).

38. התעשרות הנתבעת היא בשיעור הרווח שהשתלם לה מלקוחותיה בשל אי-הצגת המחירים בניגוד לדין, והן בשיעור החיסכון בעלויות הכרוכות בסימון המחירים (שעות עבודה, קטלוג המחירים וסימונס). מדובר בהתעשרות **דיאלית** המוערכת בכמה מיליוני שקלים, כפי שיפורט בהמשך.

ב.5. רשלנות

39. התנהלות הנתבעת בכספי לקוחותיה ובזכויותיהם הצרכניות היא קלת דעת, ועולה כדי הפרת חובת הזהירות החלה עליה. כרשת המרכולים השישית בגודלה במדינה, מוטלת על הנתבעת חובת זהירות מוגברת. הנתבעת הפרה חובתה זו באופן בוטה, תוך שהיא אף חוטאת לדרישת סעיף 35 לפקודת הנזיקין להתנהל באופן "סביר ונבון".

40. הנתבעת הייתה יכולה, וצריכה הייתה לצפות שאי-הצגת המחירים על מוצריה תגרום נזק ללקוחותיה, ביניהם התובעת. זאת במיוחד על רקע העובדה שהתובעת כבר העירה על ההתנהלות המתוארת באוזני עובדי החנות, ולאחר מכן שוב בפנייתה המוקדמת. אך הנתבעת המשיכה בהתנהלותה.

41. הנזק שנגרם ללקוחות הנתבעת כתוצאה ישירה מכך, הוא במקרה הטוב "התרחשות צפויה", ובמקרה הרע התרחשות מכוונת מצד הנתבעת. יש לחייב את הנתבעת אף על יסודה של עילת הרשלנות בהתאם לסעיפים 35-36 לפקודת הנויקין [נוסח חדש].

ב.6. הפרת חובת תום הלב

42. עיקרון תום הלב חולש על כל פעולה משפטית וכן על ביצוע חיובים שאינם בגדר חוזה - כהגדרתם בסעיף 61(ב) לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973.

43. חיוביה של הנתבעת כלפי לקוחותיה בענייננו נובעים בראש ובראשונה מכוח חוק הגנת הצרכן והתקנות; הנתבעת הפרה חובותיה אלה, ובכך הפרה את חובת תום הלב כלפי לקוחותיה. מחדלה של הנתבעת בענייננו נעשה בחוסר תום לב, משעה ש: (1) מדובר **במחדל שיטתי** המתרחש בסניפים רבים של הנתבעת, ובמוצרים רבים בכל סניף (2) **הנתבעת המשיכה בהתנהלותה** לאחר שהתובעת הסבה את תשומת לב העובדים למחדל האמור (3) הנתבעת ממשיכה בהתנהלותה **גם לאחר פנייתה המוקדמת של התובעת** (לה לא טרחה הנתבעת להשיב במועד).

44. אם זהו לא חוסר תום לב - לא נדע חוסר תום לב מהו.

ג. הנזק שנגרם כתוצאה מהתנהלות הנתבעת

ג.1. הנזק הממוני שנגרם ללקוחות הנתבעת

45. התנהלות הנתבעת, גרמה וגורמת ללקוחות הנתבעת (ביניהם התובעת) בראש ובראשונה **נזק ממוני** בדמות ההפרש בין מחירי המוצרים אצל הנתבעת לבין מחירי המוצרים בחנויות חלופיות (ראו ההשוואה בין הסלים המקבילים בנספח ג' לעיל).

46. על פי הפסיקה לעניין זה נדרשת הוכחת קשר סיבתי בין ההפרה לנזק. קשר זה מתקיים בענייננו באופן מובהק, משעה שהיעדר הצגת המחירים - הוא כשלעצמו - גורם ללקוחות הנתבעת כעס, תסכול ומבוכה במהלך ביצוע הקניה, והן משום שבהיעדר מחיר נראה לעין נמנעת מלקוחות הנתבעת האפשרות להשוות מחירים ולכלכל את קנייתם. כך יוצא שהם רוכשים סל קניות יקר יותר מסל קניות אפשרי מקביל, כפי שהראינו לעיל.

47. גם כאן - יפים הדברים שנקבעו בעניין פלוטקין (בפסקאות 82, 88):

"לטענת המבקש, נזקו הממוני הוא בסכום ההפרש שבין מחיר המוצר אצל הנתבעת לבין מחירו אצל מתחרים, ונזקו הבלתי ממוני הוא בגין נזק של אי-נוחות (סעיף 82.4 לבקשת האישור). אני מקבל את טענת המבקש, כי לכאורה נגרם לו נזק ממוני.

[...]

כפי שראינו קודם לכן, הנזק הממוני מתגבש עת המוצר נרכש על ידי הצרכן מבלי שניתן ביזו לעשות את התחשיב הכלכלי הנכון (השוואת מחירים), ובגין מניעת המידע המהותי אודות מחיר המוצר."

48. נשוב ונדגיש: הדברים שנקבעו בעניין פלוטקין, יפים לענייננו מקל וחומר: עניין פלוטקין עסק בהיעדר הצגת המחיר על סיגריות בלבד, בעוד שבענייננו מדובר על מגוון מוצרים בסיסיים המהווים חלק מסל הקניות של מרבית, אם לא של כל צרכני הנתבעת. זאת ועוד, בעניין פלוטקין ההפרש בין מחיר חפיסת הסיגריות שרכש המבקש לבין המחיר בחנויות אחרות עמד על 0.5 ש"ח בלבד, בעוד שבענייננו מדובר על הפרש של כ-25 ש"ח בין הסלים.

ג.2. הנזק הלא-ממוני שנגרם ללקוחות הנתבעת

49. התנהלות הנתבעת, גרמה וגורמת ללקוחותיה (ביניהם התובעת) גם נזק שאינו ממוני בדמות הכעס, התסכול והמבוכה שנגרמים ללקוחות הנתבעת המבקשים לרכוש מוצרים שלא מוצג עליהם מחיר. כך למשל בעניינה של התובעת, אשר נאלצה לצמצם את סל הקניות שלה, הן מטעמי עלויות והן מתוך הבנה שאם תגיע לקופה עם סל גדול של מוצרים שונים, הדבר ייקח לא מעט זמן, יעכב את התור בסניף ויגרום לה לאי-נעימות רבה.

50. בהקשר זה יפים דבריו של בית המשפט בעניין פלוטקין כפי שהובאו בהרחבה לעיל, לפיהם בדיקת המחיר של כל מוצר ומוצר באמצעות הקופה, והתלבטות בשעה שהצרכן עומד בתור ומאחוריו קונים ממתינים היא "אינה אפשרות סבירה להשוות מחירים" (עניין פלוטקין, בפסקה 82).

51. בית המשפט הנכבד קבע דברים אלו בעניין פלוטקין, שעסק במוצר אחד (חפיסת סיגריות), ואילו בענייניו המדובר בשורה ארוכה של מוצרים, המחייבים גם מעצם טבעם הליך שקילה בקופה, אשר מצריך זמן אף הוא. על כן, ברור מדוע אין ביכולתה של הנתבעת, או כל חבר קבוצה אחר, לבדוק את מחיריהם של מוצרים אלו בקופה.

52. בענייננו, רגשות הכעס והתסכול אף מתגברים לאחר הקנייה, כאשר מתברר כי ישנם סלים מקבילים זולים באופן משמעותי. ונזכיר כי התובעת כבר העירה בעבר על ההתנהלות זו באוזני עובדי החנות - אך אלה לא שעו להערותיה, והתנהלות הנתבעת נמשכה, וזאת גם לאחר פנייתה המוקדמת של התובעת לנתבעת.

ד. שיעור הנזק

53. **הנזק הממוני** שנגרם לתובעת מתבטא בהפרש בין סל המוצרים שרכשה, לבין סלים זהים בחנויות חלופיות (בדומה לקביעת בית המשפט בעניין פלוטקין). מבדיקה שנערכה עולה כי ההפרש בענייננו מגיע לסך ממוצע של כ-25 ש"ח (ראו נספח ג' לעיל).
54. **הנזק הלא-ממוני** שנגרם לתובעת יועמד בשלב זה, ולשם הזהירות, על סך של 5 ש"ח. זהו סכום **סמלי ביותר**, המבטא את **הכעס, התסכול והמבוכה** שנגרמים ללקוחות הנתבעת אשר מבקשים לרכוש מוצרים שלא מוצג עליהם מחיר. כאמור, רגשות אלה מתגברים שעה שמתברר כי ניתן לרכוש סלים חלופיים במחירים זולים באופן משמעותי.
55. על מנת להעריך את הנזק המצרפי שנגרם לחברי הקבוצה, התובעת זקוקה למידע חיוני **המצוי בידיעתה הבלעדית של הנתבעת** - והוא: מהו מספר לקוחות הרשת, סכום סל הקניות הממוצע, היקף המוצרים הלא-מסומנים מסל הקניות של הצרכנים ברשת, ועוד.
56. באתר האינטרנט של הרשת מפורטת רשימה של 54 סניפי הרשת (הממוקמים בתל-אביב ובסביבתה). כתבות שפורסמו באמצעי התקשורת מלמדות כי **הכנסות הרשת עולות לכדי עשרות רבות, ולעיתים מאות מיליוני ש"ח לרבעון**.² נתון נוסף הוא כי הרשת היא רשת המרכולים **השישית בגודלה במדינה** אשר כידוע, מפעילה את שירותיה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.³
57. **מנתונים אלה ניתן להסיק כבר בשלב זה, כי ישנם מיליוני צרכנים שנפגעו בשבע השנים האחרונות כתוצאה מהתנהלות הרשת המתוארת בתביעה זו, וכי נזקם המצרפי עולה לכדי מאות מיליוני ש"ח.**
58. לצורך ההמחשה, נניח - באופן המיטיב (מאוד) עם המשיבה - כי בסניף אחד מבוצעת ביממה אחת **רק 100 רכישות הכוללות מוצרים ללא סימון מחיר**, אשר נפגעים כתוצאה מהתנהלותה. לצורך העניין, נניח כי הנזק הנגרם ממחדלה של המשיבה בכל רכישה הוא כשל המבקשת עצמה - 30 ש"ח. יוצא כי בכל סניף של הרשת ביממה אחת, סך הנזק המצרפי עולה לכדי 3,000 ש"ח.
59. נכפיל מספר זה במספר הסניפים של הרשת (לפי אתר האינטרנט של הרשת כאמור) - 54 סניפים, והגענו לסך נזק מצרפי של 162,000 ש"ח **ביממה**. נכפיל זאת בשבע שנים ונגיע לסך נזק מצרפי של 413,910,000 ש"ח (ארבע מאות ושלוש עשרה, תשעה מאות ועשר מיליון ש"ח).
60. התחשיב שלעיל הוא לצורך המחשה בלבד ומבוסס על הנחות זהירות ביותר. ייתכן כי גובה הנזק בפועל הינו גבוה באופן משמעותי. אולם, בהתאם להלכה הפסוקה די בשלב הנוכחי להצביע על אינדיקציות באשר למספר הניזוקים הפוטנציאליים להערכת הנזק הכולל, באופן שנטל ההוכחה

² ראו למשל - <https://www.bizportal.co.il/capitalmarket/news/article/750916> "מגזר חנויות הנוחות העצמאית (בעיקר אלוניות שאינן במתחמי תחנות הדלק ורשת AM:PM) רשם ברבעון הכנסות של 131 מיליון שקל ... **רוב המגזר מיוחס לרשת AM:PM שהכנסותיה ברבעון עמדו על 103.3 מיליון שקל**".

³ <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001337421>; וכן ראו הערך "רשת AM:PM" בויקיפדיה.

באשר לגודל הקבוצה וכימות הנזק עובר לכתפיה של הנתבעת, כמי שהמידע מצוי בשליטתה הבלעדית.

61. כך או אחרת, דומה כי סך הנזק שגרמה וגורמת הנתבעת ללקוחותיה מגיע לסכום הכפוף לסמכותו העניינית של בית המשפט המחוזי, ואותו יש לחשב, לאחר שיומצאו הנתונים הרלבנטיים באופן הבא:

מספר הרכישות שבוצעו ברשת אשר כללו מוצרים ללא סימון מחיר

×

סכום סל הקניות הממוצע של הרכישות הנ"ל

×

אחוז המוצרים הלא מסומנים בסל הקניות הממוצע

×

אחוז ההפרש בין סל המוצרים הלא מסומנים ברשת לבין סל חלופי

(המוערך ב-25% בהתאם לסל שרכשה המבקשת)

+

5 ש"ח נזק לא-ממוני לכל חבר קבוצה

+

תוספת ריבית והצמדה

62. נבחר כי אין באמור כדי לגרוע ו/או לוותר על טענה כלשהי באשר להיקף הנזק והגדרת הקבוצה, ובהחלט אפשר שהנזק בפועל יהיה אף משמעותית גדול יותר לאחר עיון בנתונים המצויים ברשותה ובשליטתה של הנתבעת.

ה. הגדרת הקבוצה

63. בית המשפט הנכבד יתבקש לאשר את ניהולה של התובענה כתובענה ייצוגית וזאת ביחס לכלל לקוחות הנתבעת אשר רכשו מהנתבעת בשבע השנים האחרונות מוצרים שמחיריהם לא הוצגו בהתאם לדין.

ו. הסעדים

64. בית המשפט הנכבד יתבקש ליתן צו עשה המורה לנתבעת ליישם את הוראות סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן ולסמן כדין את מחירי המוצרים בכלל סניפיה.

65. מבלי לגרוע מהעילות ומהסעדים המפורטים בגוף התביעה, בית המשפט הנכבד יתבקש ליתן סעד הצהרתי לפיו:

א. הנתבעת הפרה את סעיפים 17ב ו-2(א) לחוק הגנת הצרכן, באופן אשר עולה אף כדי הפרת חובה חקוקה;

- ב. הנתבעת התעשרה על חשבון לקוחותיה שלא כדין;
- ג. הנתבעת הפרה את חובת תום הלב כלפי לקוחותיה.
66. בנוסף, יתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כי בעוולותיה, גרמה הנתבעת לחברי הקבוצה נזק ממוני ונזק שאינו ממוני כפי שמפורט לעיל.
67. בית המשפט הנכבד יתבקש לחייב את הנתבעת לחשוף את הנתונים שפורטו לעיל הנמצאים בשליטתה הבלעדית ואשר חיוניים לתובעת ולבית המשפט הנכבד על מנת לקבוע את גודלה של הקבוצה ואת שיעור הנזק המצרפי שנגרם לחברי הקבוצה.
68. בהתאם ולאור האמור, יתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בפיצוי חברי הקבוצה בגין הנזקים המפורטים בתביעה זו, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה כחוק.

ז. גמול לתובעת ושכר טרחה לבא כוחה

69. בית המשפט הנכבד מתבקש לחייב את הנתבעת בגמול ראוי לתובעת, עבור היוזמה, הטרחה, הזמן והמשאבים המשמעותיים שהשקיעה עד כה, ושתשקיע בניהול ההליך לתועלת חברי הקבוצה.
70. כן מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בשכר טרחת ב"כ התובעת, עבור ייצוג התובעת וכלל חברי הקבוצה, בכלל זה השקעת הזמן, הטרחה, והעמדת הידע המקצועי לטובת חברי הקבוצה במסגרת הכנת תביעה זו וניהול ההליך.
71. בקביעת שיעור הגמול ושכר הטרחה, מתבקש בית המשפט הנכבד לשקול את השיקולים המנויים בסעיפים 22 ו-23 לחוק תובענות ייצוגיות, כפי שאלה יבואו לידי ביטוי בסמוך לסיום ההליך;
- בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע את הגמול בשיעור שלא יפחת מ-5% מסכום הפיצוי שייקבע לכלל חברי הקבוצה בזכות ניהול התובענה הייצוגית. כן מתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע את שכר הטרחה בשיעור שלא יפחת מן השיעורים המדורגים שנקבעו על ידי בית המשפט העליון, כדלקמן: 25% מסכום פיצוי של עד 5 מיליון ש"ח אשר ייקבע לזכות חברי הקבוצה; 20% מסכום פיצוי של עד 10 מיליון ש"ח; 15% מסכום פיצוי של מעל 10 מיליון ש"ח (ע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט, סה(2) 681(2012)).

ח. סוף דבר

72. לאור כל האמור, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כמבוקש בפרק הסעדים לעיל בהתבסס על העילות המפורטות בתביעה זו.

73. כן מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בשכ"ט ב"כ התובעת כדין ולפסוק לתובעת עצמה גמול הולם. בית המשפט הנכבד אף מתבקש לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט.

74. לבית משפט נכבד זה הסמכות המקומית והעניינית לדון בתביעה זו, נוכח סכום התביעה המשוער, ונוכח מקום מושבה של הנתבעת ו/או מקום סניפיה של הרשת ו/או מקום ביצוע העוולה.

75. תביעה זו נתמכת בתצהיר התובעת לאימות הטענות העובדתיות האמורות בה.



עומר מקייס, עו"ד

מ.ר. 80389

בא כוח התובעת

6.12.2020

הקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010

טופס 3

(תקנה 19)

הודעה למנהל בתי המשפט

לכבוד

מנהל בתי המשפט

הנדון: הודעה לפי חוק תובענות ייצוגיות

מספר תיק:

בבית משפט: המחוזי תל אביב

שמות הצדדים: 1. תמר דרורי באמצעות ב"כ עו"ד עומר מקייס

2. באמצעות ב"כ

3. באמצעות ב"כ

נגד

דור אלון ניהול מתחמים קמעונאיים בע"מ, ח.פ. 512869439 באמצעות ב"כ

פרטי המודיע:

שם: עומר מקייס

כתובת: מרמורק 8 תל אביב

תפקיד בהליך: תובע נתבע ב"כ תובע ב"כ נתבע חבר קבוצה אחר

זאת הודעה על:

הגשת בקשה לאישור לפי סעיף 6(א) לחוק; הגדרת הקבוצה לפי הבקשה: כלל לקוחות המשיבה אשר רכשו מהמשיבה בשבע השנים האחרונות מוצרים שמחיריהם לא הוצגו בהתאם לדין; מועד הגשת הבקשה: 6.12.2020; שאלות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה לפי הבקשה: הפרת חובותיה של המשיבה לפי חוק הגנת הצרכן, חוק עשיית עושר ולא במשפט, פקודת הנוזיקין וחוק החוזים, התוצאות של הפרה זו והנוזק שנגרם כתוצאה מכך ללקוחותיה; תמצית הבקשה לאישור התובענה: המשיבה הפרה את חובתה לסמן את מחיריה של מוצרים רבים הנמכרים על ידה בסניפים רבים, ובכך גרמה ללקוחותיה נזק ממוני ולא ממוני; הסעד המבוקש: צו עשה המורה למשיבה לעמוד בהוראות חוק הגנת הצרכן והשבת הסכום שנגבה ביתר מכל צרכן; הסכום או השווי המשוערים של תביעותיה של כל הנמנים עם הקבוצה: 413,910,000 ארבע מאות ושלוש עשרה מיליון תשע מאות ועשר אלף ש"ח [סה"כ 20 מיליון];

החלטת בית משפט להתיר צירוף של אדם לקבוצה לפי סעיף 10(ב) לחוק;

החלטת בית משפט בדבר אישור תובענה ייצוגית או בדבר דחייה של בקשה לאישור לפי סעיף 14: הגדרת הקבוצה לפי סעיף 14(א)(1); עליות התובענה והשאלות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה לפי סעיף 14(א)(3); הסעדים הנחבטים: [סה"כ 20 מיליון];

החלטת בית המשפט ולפיה ניתן להגיש בקשה למינוי תובע מייצג או בא כוח מייצג במקום תובע מייצג או בא כוח מייצג לפי סעיף 16(ד)(1) לחוק;

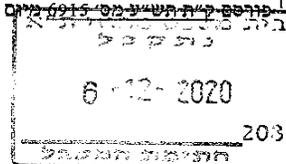
לא הוגשה לבית המשפט, בתוך התקופה שקבע, בקשה למינוי תובע מייצג או בא כוח מייצג במקום כל התובעים המייצגים או כל באי הכוח המייצגים בתובענה ייצוגית אשר בית המשפט אישר את הסתלקותם או מצא שנבצר מהם להמשיך בתפקידם לפי סעיף 16(ד)(2) לחוק;

הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה לפי סעיף 18(ג) לחוק;

החלטת בית משפט בכל הנוגע להסדר פשרה לפי סעיף 19 לחוק;

פורסם ק"ת השיע מס' 4915 ת"ס 29.7.2010 עמ' 1442.

isra
nao.co.il



יפוי כח

1. אני הח"מ, תמר דרורי, ת.ז. 203371158 מיפה בזה את כוחו של עו"ד עומר מקייס, להיות בא כוחי ולייצגני לצורך הגשת בקשה לאישור תובענה ייצוגית בבית המשפט המחוזי נגד דור אלון ניהול מתחמים קמעונאיים בע"מ, בכל ההליכים הקשורים להליך זה ואשר נובעים ממנו, ובכל הקשור והמועיל לכך.
2. כוח הרשאה זה כולל רשות גמורה ומוחלטת להגיש, להופיע ולפעול בתובענות, בקשות, הגנות, הודעות וכל כתב או תובענה או הליך, לחתום בשמי ובמקומי, להתפשר, לוותר ולהפסיק לגמרי או זמנית כל תובענה, הליך, זכות או דבר אחר, לקבל את סכום התביעה או כל סכום אחר, לקבל את הוצאות המשפט לרבות שכ"ט עו"ד, כולם או חלקם, להוציא לפועל כל פסק-דין, החלטה, וצו ובדרך כלל לנקוט ולהשתתף בכל הפעולות אשר יראו לבא-כוחי, בקשר לענין דלעיל.
3. כוח הרשאה זה כולל רשות גמורה להעביר כוח הרשאה זה על כל הסמכויות שבו או כל חלק מהן לעורך דין אחר, עם זכות העברה לאחרים, לפטר ולמנות אחר במקומו, ולנהל את ענייני הנ"ל לפי ראות עיניו המוחלטת ובכלל לעשות את כל הצעדים שימצא לנכון ומועיל בקשר עם ענייני הנ"ל והנני מאשרת את מעשיו או מעשי ממלאי מקומו בתוקף כוח-הרשאה זה למפרע.

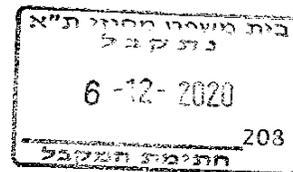

תמר דרורי

6/12/20
תאריך

הריני מאשר את חתימת מרשתי.

עומר מקייס, עו"ד
מ.ר. 80389

עומר מקייס, עו"ד





מערכת בתי המשפט

06 דצמבר 2020

כתובת

קבלה מס' 36176347: העתק

תאריך התשלום : 06 דצמבר 2020
 מקום התשלום : מזכירות
 שם המבצע : בתיה מינץ
 פרטי החייב : תמר דרורי ת"ז 203371158
 פרטי המשלם : תמר דרורי ת"ז 203371158
 סכום בש"ח : 5,588.00

פירוט התשלום:

שובר	תיק	סעיף חיוב	פעילות	סכום בש"ח
10129274673	10731-12-20	אגרת פתיחה	יצירת חיוב בפתיחת תיק	5,588.00

נתוני תשלום :
 אמצעי תשלום : כרטיס אשראי
 סוג כרטיס : לאומי כארד
 מספר : 2891
 בתוקף עד : 11/2025
 מספר שובר אשראי : 10672857
 מספר אישור אשראי : 0034255
 סוג העיסקה : רגיל
 מספר התשלומים בקרדיט : 1

חתימה טלפון