



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

בפני כב' השופט יונה אטדגי

המבקשים:

1. עומרי נחום
2. רביד ברנר
ב"כ עו"ד עמירם טפירו

נגד

המשיבה:

שופרסל בע"מ
ב"כ עו"ד אסף לוין

פסק דין

הבקשה לאישור התובענה הייצוגית ותגובת המשיבה

1. המבקשים הגישו כתב תביעה אישית ובקשה לאישור תובענה ייצוגית, לפי **חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006** (להלן – החוק), שזה עניינם:

המשיבה מאפשרת עריכת קניות ממנה גם בדרך של הזמנות המבוצעות באמצעות אתר האינטרנט שלה (להלן – האתר).
באתר מתפרסמים גם "מבצעים" שונים, בדרך כלל הנחה מהמחיר הרגיל למוצרים מסוימים.
הלקוח מציין בהזמנה את מועד האספקה הרצוי.
בתום ההזמנה רואה הלקוח את הסכום הכולל של ההזמנה, שבתוכו מחושבים גם מבצעי ההנחה.
אולם, החיוב בפועל של חשבון הלקוח "מעודכן" בהתאם למועד האספקה, כך שאם בין מועד ההזמנה ובין מועד האספקה תם תוקפו של מבצע הנחה מסוים, יחויב אותו מוצר במחירו המלא.
באופן זה מחויב הלקוח בפועל בסכום הגבוה מהסכום הכולל שנצפה ביום ביצוע ההזמנה.
המבקשים טוענים כי הפערים בין מחיר הקניה ובין המחיר הסופי מהווים הפרה בוטה של הדין והטעיית הצרכן.

2. המבקשים הגדירו את הקבוצה, שבשמה הגישו את התובענה:

"כלל ציבור לקוחות שופרסל שערכו קניותיהם באמצעות אתר האינטרנט "שופרסל ישיר" ו/או "נט-סל" ו/או בהזמנה טלפונית ו/או באמצעות אפליקציה "שופרסל" ו/או באמצעות פקסימיליה ו/או באמצעות דואר אלקטרוני, בשבע השנים שקדמו למועד הגשת התביעה".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

המבקשים עצמם, על פי האמור בבקשה, בתצהיריהם שצורפו אליה ובנספחים שצורפו, עורכים מעת לעת קניות מהמשיבה באמצעות האתר.

3. למרות שהגדרת הקבוצה כללה, כאמור, גם קניות שבוצעו בדרכים אחרות מלבד דרך האתר, כל כתבי בי הדין, טיעוני הצדדים והנספחים שצורפו, התייחסו רק לקניות המבוצעות דרך האתר, וגם הבקשה לאישור הסדר הפשרה, כפי שיפורט להלן, התייחסה רק לקניות המבוצעות דרך האתר.

כאמור, המבקשים עצמם ביצעו את קניותיהם באמצעות האתר. **לפיכך יובהר בזה כבר עתה כי החלטה זו נוגעת אך ורק לקניות שבוצעו באמצעות אתר האינטרנט של המשיבה ולא באמצעות הדרכים האחרות שזכרו (טלפון, פקסימיליה, דוא"ל וכו').**

4. המשיבה טענה בתגובתה לבקשה, שתנאי השימוש באתר מובהרים היטב ללקוחות באמצעות תקנון האתר, שבו מצוין במפורש כי התמחור הסופי של כל עסקה נעשה במועד האספקה שבחר הלקוח, דבר המחויב, לטענתה, גם מהכרח תפעולי, שכן רק במועד האספקה ניתן לדעת אם המוצרים שהוזמנו מצויים במלאי או שנדרש לספק מוצר תחליפי, רק במועד זה ניתן לדעת מהו משקלו המדויק של מוצר הכרוך בשקילה וכדו'. הלקוח עצמו חייב לאשר כי קרא את התקנון לפני ביצוע ההזמנה, ולולא זאת ההזמנה לא מבוצעת.

גם בדפים נוספים של האתר, למשל ב"דף הקופה" שבאמצעותו מזין הלקוח את פרטיו, מצויין מפורשות כי התמחור הסופי נעשה במועד האספקה. עוד טוענת המשיבה, כי תאריכי התוקף של כל אחד מהמבצעים מצוין במפורש ליד הפירוט של אותו מבצע.

המשיבה מוסיפה, כי השינוי במחיר בין מועד ההזמנה ובין מועד האספקה מביא לעתים גם להוזלת המחיר שנקבע במועד ההזמנה, וזאת כאשר בין שני המועדים הללו נכנס לתוקפו מבצע הוזלה לגבי מוצר מהמוצרים שהוזמנו, כך שהיו גם לקוחות שנהנו מאותם שינויים.

הבקשה לאישור ההסכם

5. בתום ישיבת קדם המשפט הראשונה, מיום 14.3.13, הודיעו ב"כ הצדדים, כי "בהמלצת בית המשפט נדבר בינינו כדי לנסות לגבש הסכמה", והם התבקשו לעדכן את בית המשפט.

ביום 21.7.13 הודיעו ב"כ הצדדים כי המשא ומתן לא צלח, ולאחר שב"כ המשיבה ביקש לקיים דיון, במסגרתו ייחקרו המצהירים מטעם הצדדים, נקבע מועד לדיון בבקשה. בפתח הדיון מיום 14.11.13, ולאחר חילופי דברים מסויימים, שלבקשת הצדדים לא נרשמו בפרוטוקול, הודיעו ב"כ הצדדים כדלקמן:



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

"ב"כ הצדדים:

- 1 לאחר ששמענו את בית המשפט ובהמלצתו הגענו להסכמות כדלקמן:
- 2
- 3 1. המשיבה תביא לתיקון של אתר האינטרנט באופן שינתן מענה לתלונת
- 4 המבקש. תיקון האתר יהיה בתוך 6 חודשים מיום פסק הדין.
- 5 2. המשיבה תעניק הטבה ללקוחות הפעילים של אתר האינטרנט מעל ערך סל
- 6 קניות שייקבע.
- 7 3. המשיבה הסכימה לשלם למבקשים גמול של 30,000 ₪ לכל אחד, ושכ"ט עו"ד
- 8 בסך 190,000 ₪ בצירוף מע"מ לב"כ המבקשים.
- 9 הצדדים מבקשים מבית המשפט לאשר את הסדר הפשרה וליתן תוקף של פסק דין
- 10 להסכמות, וכן לפטור אותם מן הצורך למנות בודק בהתאם להוראות חוק תובענות
- 11 ייצוגיות, לפטור אותם מהצורך לבצע פרסומים, וכן לפטור אותם מהצורך להעביר את
- 12 הסדר הפשרה לגורמים מקצועיים כלשהם.
- 13
- 14 לאור הערת בית המשפט אנו מבקשים להשלים את הנדרש באשר לסעיפים 1 ו-2,
- 15 ולהגיש הודעה על כך לבית המשפט בתוך 7 ימים. "
- 16
- 17 6. ביום 21.11.13 הגישו ב"כ הצדדים "פרטים נוספים להסדר הפשרה שהוסכם בין הצדדים
- 18 ולבקשת אישור מיום 14 בנובמבר 2013", הכוללים את ההשלמות שהתבקשו, כדלקמן:
- 19

א. פרטים נוספים לאור הערת בית המשפט בדיון שהתקיים ביום 14 בנובמבר 2013

1. השלמה לעניין ההטבה: המשיבה תעניק הטבה – הנחה בהזמנה הבאה שתבוצע על-ידי לקוחות פעילים, כדלקמן:
 - 1.1 לקוחות פעילים: שביצעו לפחות קניה אחת באתר האינטרנט במהלך הרבעון השלישי של שנת 2013 (1 ביולי – 30 בספטמבר):
 - 1.1.1 תינתן הנחה של 20 ₪ ללקוחות פעילים שביצעו קניה ממוצעת של 560 ₪ ומעלה;
 - 1.1.2 תינתן הנחה של 10 ₪ ללקוחות פעילים שביצעו קניה ממוצעת של פחות מ-560 ₪;
 - 1.2 לקוחות פעילים הזכאים לקבל את ההטבה יקבלו חודעה כתובה באתר, בעת ביצוע ההזמנה בה יהיו זכאים להנחה, כי הם זכאים להנחה של 10 ₪/20 ₪ (לפי העניין) בגין פשרה בתביעה ייצוגית;
 - 1.3 ההטבה תיכנס לתוקף בתום 30 ימים לאחר שבית המשפט הנכבד יאשר את ההסדר ותישאר בתוקף במשך 6 חודשים.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

2. השלמה לעניין תיקון אתר האינטרנט: המשיבה תתקן את אתר האינטרנט כדלקמן:

2.1 המשיבה תשלב חלון צץ (pop up), אשר יופיע לאחר בחירת מועד אספקת ההזמנה ובמידה שהמערכת תזהה שקיימים בסל ההזמנה מוצרים במבצע שתוקפן מסתיים לפני מועד האספקה שנבחר, בנוסח הבא:

מבצעים לא בתוקף [בתוספת אייקון המבצע]

לתשומת לבך, תוקף המבצעים הבאים פג לפני יום האספקה שנבחר, המוצרים יחויבו במחירים המלא.

באפשרותך לחזור ולבצע שינוי בסל או במועד האספקה (בהתאם לחלונות הזמן הפנויים).

* פירוט שם המוצר, מחירו במבצע ותוקף המבצע

...

...

* ערך ההזמנה יעודכן בזמן הנפקת החשבונית.

אישור

חזור לסל

2.2 יובהר כי החברה שוקדת על פיתוח חתיקון כאמור לעיל, והוא יושלם באתר עד 30 ימים מיום אישור הסדר הפשרה.

ב"כ הצדדים שבו וביקשו לפטור אותם מפרוצדורת האישור הקבועה בסעיפים 18 ו-19 לחוק.

7. בהחלטתי מיום 2.12.13 התבקשה המשיבה, כי "תשקול הרחבת חוג הזכאים להטבה והגדלת סכום ההטבה ותודיע עמדתה...".
ביום 10.12.13 ניתנה "התייחסות הצדדים להחלטת בית המשפט מיום 2 בדצמבר 2013", במסגרתה הודיעה המשיבה, כי היא מסכימה להצעת בית המשפט להרחבת חוג הזכאים להטבה ולהגדלת סכום ההטבה, כדלקמן:

3. המשיבה תעניק הטבה – הנחה בהזמנה הבאה שתבוצע על-ידי לקוחות פעילים, כדלקמן:

3.1 לקוחות פעילים: שביצעו לפחות קניה אחת באתר האינטרנט במהלך הרבעון השני ובמהלך הרבעון השלישי של שנת 2013 (1 באפריל – 30 בספטמבר):

3.1.1 תינתן הנחה של 25% ללקוחות פעילים שביצעו קניה ממוצעת של 560 ש"ח ומעלה;

3.1.2 תינתן הנחה של 10% ללקוחות פעילים שביצעו קניה ממוצעת של פחות מ-560 ש"ח;

3.2 לקוחות פעילים הזכאים לקבל את ההטבה יקבלו הודעה כתובה באתר, בעת ביצוע ההזמנה בה יהיו זכאים להנחה, כי הם זכאים להנחה של 10 ש"ח/25 (לפי העניין) בגין פשרה בתביעה ייצוגית;



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

1

3.3 תהטבה תיכנס לתוקף בתום 30 ימים לאחר שבית המשפט הנכבד יאשר את ההסדר ותישאר בתוקף במשך 6 חודשים.

3

דין

4

8. הליכי אישור הסדר פשרה בבקשה לתובענה ייצוגית, על פי סעיפים 18 ו-19 לחוק ותקנה 12 לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010 (להלן – התקנות), כוללים:

5

6

פרסום ההודעה בדבר הגשת הבקשה לחברי הקבוצה, מסירת ההודעה ליועץ המשפטי לממשלה, למנהל בתי המשפט ולגורם הציבורי המתאים בהתאם למהות התובענה ומינוי בודק.

8

9

יחד עם זאת, כפי שנקבע בהלכת בית המשפט העליון (בדעת רוב) ברע"א 9480/02, 8521, 8479 ז"ר סבו נ' רשות התעופה בישראל, רשאי בית המשפט לפטור הצדדים מההליכים המפורטים בסעיפים 18 ו-19 לחוק, כאשר "הפשרה הינה פרי הצעתו של בית המשפט, הניתנת על בסיס היכרות מעמיקה של מכלול נתוני העניין".

12

13

14

9. שתי המטרות העיקריות של החוק הינן: אכיפת הדין וההרתעה מפני הפרתו (סעיף 21(2) לחוק), מטרה זו פניה לעתיד, ומתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין (סעיף 1(3) לחוק), מטרה המכוונת לעבר.

15

16

ישנן תובענות ייצוגיות המכוונות כולן או בעיקרן לעבר. כך הוא בתובענות הדנות במתן פיצוי מתאים לנפגעים מהפרה שכבר תוקנה, או שהיא כבר איננה רלבנטית.

18

19

ישנן תובענות ייצוגיות המכוונות בעיקר לעתיד. כך הוא בתובענות המבקשות לתקן הפרה שעדיין נמשכת.

20

21

התובענה דנן היא מהסוג השני. "ההפרה" הנטענת עדיין נמשכת ונדרש להפסיקה או לתקנה.

22

23

תיקון ההפרה המוצע בבקשה זו מביא לתיקונה המלא, הן בכך שהוא מיידע את הלקוח באופן בהיר ומוחלט, כי תוקפו של המבצע פג, והן בכך שהוא משמר בידיו את הברירה אם עדיין להזמין אותו מוצר, למרות שהמבצע עליו פג, או לוותר על אותו מוצר. נמצא שבכך הושגה מטרתה העיקרית של תובענה זו.

26

27

28

10. הפיצוי לנפגעים מההפרה בעבר הוא שולי כשמדובר בנפגע היחיד. יעיד על כך סכום התביעה הנתבע על ידי שני המבקשים ביחד: 223 ₪.

29

30

ספק רב אם יחידי הקבוצה יתעניינו בפיצוי המגיע להם, וספק רב אם יבקשו להצטרף לקבוצה כדי לתבוע את הפיצוי המגיע להם ולהוכיחו.

31

32

33

34



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

- 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
11. בהקשר זה צריך להביא בחשבון גם את טענות המשיבה בדבר הידיעה שאמורה להיות ליחידי הקבוצה בדבר המועד המחייב לחישוב הרכישה ובדבר תוקפו של כל מבצע, ואילו התובענה היתה מתבררת עד תומה, יתכן שבית המשפט היה מקבל טענות אלה.
12. ראוי בהקשר זה לציין, שכפי שצויין גם בבקשה לאישור התובענה הייצוגית וגם בתגובת המשיבה, לקוחות שנוכחו בהפרשי המחירים ופנו בשל כך למשיבה, פוצו בהתאם על ידי המשיבה. וניתן, לכן, להניח, שמי שהתעניין בהפרש זה בזמן אמת כבר פעל לקבלת הפיצוי וכבר פוצה.
13. עוד ראוי, לפחות מבחינת מראית פני הצדק, להביא בחשבון את העובדה, שהיו לקוחות שגם נהנו מהפער בין המחירים השונים, כאשר נוסף מבצע לאחד המוצרים שהוזמנו לאחר מועד ההזמנה וקודם למועד האספקה, ומבחינה זו המשיבה לא רק "הרוויחה" אלא גם "הפסידה".
- עוד ראוי להביא בחשבון את הקושי הרב שבאיתור אותם לקוחות ש"נפגעו" מההפרה הנטענת, שספק אם ניתן להצדיקו לאור הפיצוי השולי שעשוי להגיע להם.
14. בהתחשב בכל אלה, יש לראות בהטבה המוצעת, הגם שהיא מוגבלת בהיקף הקבוצה ובפיצוי המוצע, כפיצוי סמלי לכל הקבוצה הנדונה, וכמענה שדי בו לפיצוי "על העבר".
15. כיוון, שכאמור לעיל, בית המשפט היה מעורב בהתוויית ההסדר הרצוי, והמשיבה אף נענתה בעקבות פניית בית המשפט להרחבת קבוצת ההטבה והגדלת ההטבה, ולאחר שהמטרה העיקרית של התובענה: תיקון ההפרה בעתיד, כבר הושגה ללא ספק, ובעקבות פסק הדין בענין סבו הנזכר לעיל, אני פוטר את הצדדים מהפרוצדורה לפי סעיפים 18 ו-19 לחוק ולפי 12 לתקנות.
16. הגמול המוצע בהסדר ושכר הטרחה המוצע סבירים בעיני, לאור המבחינים שנקבעו לענין זה על ידי בית המשפט העליון ברע"א 2362/08 תדיראן מוצרי צריכה בע"מ נ' שאול (14.12.11), ובכללם: הטירחה שטרחו המבקשים ובאי כוחם בעריכת התובענה והבקשה, התועלת שהיא עשויה להביא, חשיבותה, היחס ההולם בין הגמול ושכר הטירחה לבין התביעה הייצוגית בכללותה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 53111-07-12 נחום ואח' נ' שופרסל בע"מ

תוצאה

17. לאור כל האמור לעיל, אני מאשר את הסדר הפשרה המוצע.
המזכירות תמציא עותק פסק הדין למנהל בית המשפט, לשם הרישום בפנקס.

ניתן היום, י"ד טבת תשע"ד, 17 דצמבר 2013, בהעדר הצדדים.

יונה אטדגי, שופט