



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת צילה צפת

מבקש

גלעד תעשה

ע"י ב"כ עוה"ד כפיר גבע וערן גולן

נגד

משיבה

שופרסל בע"מ+

ע"י ב"כ עוה"ד אסף לוי וכן קאירי

פסק דין

(אישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית)

1

2 בקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה הייצוגית שבכותרת (להלן: "הבקשה" ו- "הסדר הפשרה",
3 בהתאמה). עניינה של הבקשה בטענת המבקש כי במסגרת הזמנת מוצרים שביצע מאתר האינטרנט
4 של המשיבה "שופרסל Online" (להלן: "אתר שופרסל אונליין" וגם "האתר"), הוצגו לו הנחות
5 גבוהות מאלו שניתנו לו בפועל. כתוצאה מכך, לטענת המבקש, הסכום בו חויב בפועל היה גבוה
6 מסכום הקניה שהוצג לו באתר שופרסל אונליין בסיום הזמנת המוצרים.

7 מהטעמים שיפורטו להלן, מצאתי כי יש מקום לאשר את הסדר הפשרה תוקף של פסק דין.

8

רקע

9 1. המבקש הינו אדם פרטי הרוכש מוצרים לביתו באמצעות אתר האינטרנט של המשיבה.

10 2. המשיבה הינה חברה ציבורית ורשת קמעונאית גדולה בישראל. המשיבה מפעילה ומנהלת את
11 אתר שופרסל אונליין, באמצעותו ניתן לבצע קניות של מגוון מוצרים המופיעים באתר
12 האינטרנט.

13 3. המבקש הגיש את התובענה ואת בקשת האישור ביום 25.5.14.

14 המבקש מציין בבקשתו כי בעת ביצוע קניותיו בתאריכים שונים, באמצעות אתר שופרסל
15 אונליין, נחשף להנחות שונות על מגוון מוצרים בתחולת מבצע מסוג "הזול מבניהם" (לדוגמא:
16 קנה 2 מוצרים ממגוון X קבל את הזול מבניהם ב-50% הנחה). בתום הקנייה באתר נמסר



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 למבקש סכום הקנייה (להלן: **"סכום הקנייה המקורי"**) אולם בפועל חויב כרטיס האשראי שלו
2 בסכום גבוה מסכום הקנייה המקורי (להלן: **"סכום הקנייה החדש"**).
- 3 המבקש טוען כי הוטעה על ידי המשיבה וכתוצאה מכך הוא נאלץ להשלים את הפער הכספי בין
4 סכום הקנייה המקורי לבין סכום הקנייה החדש, בניגוד לרצונו וללא ידיעתו.
- 5 4. ביום 8.9.15 הגישו הצדדים את הבקשה לאישור הסדר פשרה.
- 6 במסגרת הבקשה טענה המשיבה, כי בבדיקה שערכה נמצא כי ארעה תקלה טכנית (באג)
7 במערכת המחשוב (התקלה התרחשה אך ורק ביחס למוצרים שהוזמנו במבצע מהאתר ולא
8 מוצרים שנרכשו בסניפים). בשל תקלה זו, בהזמנות שבוצעו מהאתר למוצרים שהיו בתחולת
9 מבצע "הזול מבניהם", במקרים חריגים ובהתקיים מספר תנאים טכניים מצטברים, ניתנה
10 הנחה על מוצר לא נכון מתוך המוצרים שהוזמנו בתחולת המבצע. לפיכך נוצר פער בין גובה
11 ההנחה שהוצגה באתר לבין גובה ההנחה שהוצגה בחשבונית הקנייה ושניתנה בפועל.
- 12 המשיבה מוסיפה וטוענת כי במהלך התקופה הרלוונטית, החל מיום 1 בינואר 2012 (בו הושק
13 האתר הנוכחי) ועד ליום 15.6.14 (אז תוקנה התקלה הטכנית), התקיימו לכל היותר 17,252
14 עסקאות שבוצעו על ידי 12,481 לקוחות בגביהן התרחשה התקלה. כתוצאה מכך, ניתנו הנחות
15 בחסר בסכום כולל של 111,266 ₪. יחד עם זאת, בשל אופייה האקראי, התקלה פעלה גם לטובת
16 הלקוחות, והובילה לכך שבמקרים מסוימים ההנחות שניתנו ללקוחות בפועל היו גבוהות
17 מההנחות שהוצגו להם באתר בעת ההזמנה. סך ההנחות שניתנו ביתר ללקוחות הינו 49,430 ₪.
- 18 המשיבה צירפה להסדר הפשרה תצהיר של סמנכ"ל משאבי אנוש ומערכות מידע בשופרסל,
19 אשר הצהיר כי התחשיב שבוצע על ידה היה מקיף, בוצע לחומרה ונערך מספר פעמים לצרכי
20 בקרה וביקורת.
- 21 5. ביום 16.11.15 ניתנו הוראות ביחס לבקשה לאישור הסדר פשרה בהתאם לסעיף 18(ג) לחוק
22 תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: **"החוק"**) ותקנה 12(ד) לתקנות תובענות ייצוגיות,
23 תש"ע – 2010, על פרסום הבקשה לציבור להתייחסויות ועל העברתה להתייחסות היועץ
24 המשפטי לממשלה ולממונה על הגנת הצרכן.
- 25 6. ביום 12.4.16 הוגשה בקשה להארכת מועד להגשת התנגדות להסדר הפשרה (בקשה מס' 12) ע"י
26 מר רמי מזרחי (להלן: **"המתנגד"** או **"מר מזרחי"**), המיוצג ע"י עוה"ד דביר גליזר, גיא הרמלין
27 ושי צוקרמן. לטענת המתנגד, הסדר הפשרה דן יכול להשפיע על תובענה ייצוגית שהוא הגיש
28 במסגרת ת.צ. 49091-02-15 כנגד המשיבה. המתנגד ביקש לקבל שהות ללמוד את ההסדר,
29 השלכותיו והשפעתו על תביעתו.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

המשיבה התנגדה למתן ארכה. לטענתה, מר מזרחי הכיר היטב את תובענה דנא וידע עליה עוד בטרם הגיש את תביעתו המאוחרת לבית המשפט. מר מזרחי דיווח לבית המשפט על התובענה דנא ואף כתב כי תיתכן חפיפה מוגבלת בין התובענות לגבי חלק קטן מהקבוצה הנטענת בתביעתו. לפיכך, היה עליו לעקוב אחר כל התפתחות בתובענה זו, ומשלא עשה כן – אין לו אלא להלין על עצמו. זאת ועוד, בקשת הארכה אינה נתמכת בתצהיר ולא ניתן טעם לאיחור בהגשת ההתנגדות.

בהחלטה מיום 8.7.16 הורתי על דחיית הבקשה, מהטעם שאינה נתמכת בתצהיר ואין בה נימוק לסיבת האיחור בהגשת ההתנגדות.

7. ביום 20.4.16 הודיעה ב"כ היועמ"ש כי לא מצאה מקום להתנגד לבקשה להסדר הפשרה וכי היא מותירה את ההכרעה לשיקול דעתו של בית המשפט. יחד עם זאת, ראתה ב"כ היועמ"ש להעיר בשני עניינים: ראשית, לעניין הגדרת הקבוצה במסגרת ההסדר, הציעה שהקבוצה תוגדר באופן ממוקד יותר (למשל – הלכות של המשיבה אשר ערכו קניותיהם באמצעות האתר או באמצעות אפליקציית שופרסל במבצע "הזול מבניהם"). כמו כן ציינה ב"כ היועמ"ש במסגרת ההודעה כי: **"על-מנת לתמרץ את התובע לפקח על מימוש ההסכם, אנו סבורים כי רצוי שייקבע שלפחות חלקו של שכר הטרחה ישולם לאחר ביצוע ההסכם ולאחר הגשת דו"ח לבית המשפט הנכבד"**

המשיבה, בתגובתה לעמדת ב"כ היועמ"ש, הודיעה כי היא מקבלת את הצעת היועמ"ש ומסכימה שיתווסף להגדרת הקבוצה המשפט **"ושרכשו מוצרים במסגרת מבצע 'הזול מבניהם'".** עוד הסכימה המשיבה להצעת ב"כ היועמ"ש לפיה שכה"ט ישולם בשתי פעימות, כאשר יתרת שכר הטרחה תשולם רק לאחר ביצוע ההסדר ולאחר הגשת דו"ח לבית המשפט.

המבקש מקבל אף הוא את הצעת ב"כ היועמ"ש בעניין הגדרת הקבוצה, אולם הוא מתנגד להצעה לפיצול שכר הטרחה, מאחר ולטענתו מדובר בפסק דין כספי לכל דבר ועניין וכי הוא אינו נדרש כאן לעקוב אחר ביצוע פסק הדין בדרך של בדיקת התנהלות המשיבה על פי תקופה.

עיקרי הסדר הפשרה

8. להלן עיקרי הסדר הפשרה, שהוגש לאישור בית המשפט:

א. **הגדרת הקבוצה** – חברי הקבוצה בשמה הוגשה התובענה הייצוגית הוגדרו בסעיף 1 להסדר הפשרה כ- **"כלל ציבור לקוחות החברה שערכו קניותיהם באמצעות אתר האינטרנט 'שופרסל Online' ו/או באמצעות אפליקציית 'שופרסל'".**



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

1 **ב. עילות התביעה** – הטעיה ואי גילוי בהתאם להוראות סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן,
2 התשמ"א-1981 ו- סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג – 1973; הפרת הוראות
3 סעיפים 3(ב), 17ב, 17ד, 14ג לחוק הגנת הצרכן והפרת הוראת תקנה 2 לתקנות הגנת הצרכן
4 (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), התשס"ח-2008; הפרת חובה
5 חקוקה של סעיפים אלו; רשלנות; ועשיית עושר ולא במשפט.

6 **ג. התחייבויות המשיבה** – התחייבויות המשיבה, על פי הסדר הפשרה, נוסחו בסעיף 23
7 להסדר, כלהלן:

8 **23.1 המשיבה תשיב לכל אחד מ-12,481 הלקוחות, שניתנה להם הנחה נמוכה**
9 **מזו שהוצגה להם באתר בעקבות התקלה הטכנית, את מלוא הסכום הכולל של**
10 **111,266 ₪ וזאת תוך 30 ימים מהמועד הקובע.**

11 **23.2 ההחזר הכספי יופיע בפירוט כרטיסי האשראי של הלקוחות תחת הכותרת**
12 **"החזר כספי, תביעה ייצוגית".**

13 **23.3 במסגרת המשא ומתן, ולצרכי הסכם הפשרה, הסכימה המשיבה שלא**
14 **לשקלל לתוך סכום ההחזר את הסכום שניתן על חשבון זיכויים פרטניים**
15 **ללקוחות שגילו על התקלה בעצמם וכן שלא לשקלל לסכום ההנחות שניתנו**
16 **ביתר ללקוחות בסכום 49,430 ₪.**

17 **23.4 כמו כן יצוין, כי מייד עם היוודע דבר התקלה, היא תוקנה לאלתר."**

18 **ד. ויתור ומעשה בית דין** – סעיף 24 להסדר הפשרה קובע כי פסק הדין הנותן תוקף להסדר
19 הפשרה יהווה מעשה בית דין לגבי כל אחד מחברי הקבוצה המאושרת. עוד הובהר בסעיף 25
20 להסדר הפשרה כי פסק הדין, כאמור לעיל, יהווה מיצוי סופי ומוחלט של טענות התובע
21 המייצג וחברי הקבוצה המאושרת.

22 **ה. המלצה לעניין גמול ושכר טרחה** – הצדדים הסכימו כי שכר הטרחה לב"כ התובע הייצוגי
23 יעמוד על סך של 50,000 ₪ בתוספת מע"מ כדין. עוד הסכימו הצדדים כי הגמול שישולם
24 לתובע הייצוגי יעמוד על סך של 30,000 ₪, כאשר תשלום המע"מ בגין הגמול לתובע הייצוגי
25 ישולם על ידי המשיבה כנגד חשבונית עצמית.

26 **אישור הסדר הפשרה**



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

9. לאחר עיון בהסדר הפשרה שהוגש ע"י הצדדים, מצאתי כי מדובר בהסדר "ראוי הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה".

סיכויי התובענה והתועלת שתצמח לקבוצה מניהול ההליך

10. שוכנעתי כי אכן מדובר בתובענה ראויה, העוסקת בנושא צרכני רלוונטי.

יחד עם זאת, נוכח אי הוודאות בניהול ההליך עד תומו ובשים לב להודאת המשיבה בדבר תיקון התקלה הטכנית (שבעטייה ניתנה הנחה על מוצר אחר מתוך המוצרים שהוזמנו בתחילת המבצע "הזול מבניהם") מיד עם היוודע דבר התקלה לאלתר, נראה כי הסדר הפשרה תואם את מטרות החוק, הוא משקלל את הסיכונים והסיכויים בהם נושאים הצדדים בניהולו של ההליך וכי בנסיבות העניין ההסדר הוא אכן סביר והוגן.

11. עוד יש לתת את הדעת לכך ששווי ההטבה שבבסיס הסדר הפשרה הינו גבוה מסכום התקלה בפועל. זאת מאחר והמשיבה הסכימה שלא לשקלל במסגרת הפיצוי לחברי הקבוצה את סכום ההנחות שניתנו ללקוחות ביתר בשל אותה התקלה, ואת הסכום שניתן על חשבון זיכויים פרטניים ללקוחות שגילו את התקלה בעצמם.

לפיכך, בנסיבות המפורטות לעיל, נראה כי הפיצוי הינו סביר והוגן.

הגדרת הקבוצה

12. מקובלת עלי הערת ב"כ היועמ"ש, בדבר הגדרת הקבוצה באופן ממוקד יותר, ואף הצדדים הסכימו לכך, על כן יש להגדיר את הקבוצה מושא תובענה זו באופן ממוקד יותר, כדלקמן:

"כלל ציבור לקוחות שופרסל שערכו קניותיהם באמצעות אתר האינטרנט "שופרסל Online" ו/או באמצעות אפליקציית שופרסל אשר שרכשו מוצרים במסגרת מבצע "הזול מבניהם" "

מינוי בודק

13. בחינת עיקרי הסדר הפשרה מעלה כי אין הכרח במינוי בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק, שכן ההסדר כולל קריטריונים ברורים ואינו מצריך חישוב חשבונאי מורכב או מומחיות לשם בחינת אופן יישומו. לפיכך, ובהתאם לבקשת הצדדים, לא מצאתי כי יש למנות בודק.

גמול לתובעים המייצגים ושכר טרחה לבאי כוח המייצגים



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

14. באשר לגמול המבקש הייצוגי ושכר הטרחה לבא כוחו, המוצעים בהסדר הפשרה (העומדים על סך 30,000 ₪ ו 50,000 ₪ + מע"מ, בהתאמה), סבורני, כי מדובר בסכומים סבירים שניתן לאשרם.

מקבלת עלי גם המלצת ב"כ היועמ"ש לפיה רצוי לשלם חלק משכר טרחת ב"כ המבקש לאחר ביצוע ההסכם ולאחר הגשת דו"ח לבית המשפט. לפיכך, אני קובעת כי שכ"ט ישולם לב"כ המבקש בשתי פעימות: 75% משכר הטרחה (37,500 ₪), בצירוף מע"מ, ישולם בתוך 30 ימים ממתן פסק הדין. היתרה (12,500 ₪), בצירוף מע"מ ובצירוף ריבית והצמדה כחוק, תשולם לאחר קבלת תצהיר מנהל מטעם המשיבה המאשר את ביצוע הסדר הפשרה במלואו אשר יוגש לבית המשפט ויאושר על ידו.

סיכום

15. לאור האמור, הריני מאשרת את הסדר הפשרה בהתאם למפורט בפסק דין זה, בכפוף לשינויים בדבר הגדרת הקבוצה וחלוקת שכ"ט לב"כ המבקש.

16. הצדדים יפרסמו, על חשבון המשיבה, הודעה בדבר אישור הסדר הפשרה בהתאם לסעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות בשניים מהעיתונים הנפוצים בישראל.

17. הגמול למבקש ישולם על ידי המשיבה בתוך 30 ימים ממועד מתן פסק דין זה.

שכר טרחת ב"כ המבקש ישולם, כאמור לעיל, בשתי פעימות: סך של 37,500 ₪, בצירוף מע"מ, ישולם תוך 30 ימים ממועד מתן פסק דין זה. היתרה, בסך של 12,500 ₪, בצירוף מע"מ ובצירוף ריבית והצמדה כחוק, תשולם לאחר שאישור מנהל מטעם המשיבה, בדבר ביצוע הסדר הפשרה במלואו, יוגש לבית המשפט ויאושר על ידו.

18. המזכירות תעביר פסק דין זה למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

ניתן היום, כ"ד אלול תשע"ו, 27 ספטמבר 2016, בהעדר הצדדים.

צילה צפת, שופטת



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44164-05-14 תעשה נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני: