

# פסקי דין, החלטות ופרוטוקולים

## מנצור

נגד

## מגה קמעונאות בע"מ

### מנצור נ' מגה קמעונאות בע"מ

בפני  
כב' השופטת מיכל נד"ב  
המבקשת:

יהודית מנצור

נגד

המשיבה:

מגה קמעונאות בע"מ

החלטה

לפניי בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעניינה אי סימון מחיר ליחידת מידה ואי סימון מחיר, בניגוד לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה) תשס"ח – 2008.

תמצית הבקשה וטענות המבקשת בסיכומים בחנויות "מגה בעיר" ו"מגה בול", שבשליטת המשיבה, מוצרים רבים אינם מסומנים במחיר המוצר או במחירו ליחידת מידה, או בשניהם. כמו כן יש מוצרים המסומנים באופן שגוי, מוצרים המסומנים ביחידות שונות ומשונות (כגון: מחיר ל-100 מטר, מחיר ל-100 ק"ג), מוצרים המסומנים בדיו דהוי או נמרח, מוצרים אשר סומנו שוב ושוב בצבר של מדבקות המודבקות זו על זו וכל זאת במדבקות הנקרעות בקלות ובחלקן אף מודבקות באופן חלקי ורשלני על ראש המוצר.

לצורך הגשת בקשת האישור, נשלח נציג מטעם המבקשת ל-15 סניפי "מגה בעיר" ו"מגה בול" ורכש 10 מוצרים קבועים מראש, בכל סניף וסניף. לאחר רכישת 150 המוצרים, בחנה המבקשת את האופן בו סימנה המשיבה את המוצרים. מניתוח תוצאות הבדיקה עולה, כי 101 מוצרים (כ-67.3%) לא סומנו כמתחייב בתקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), התשס"ח-2008 (להלן: "התקנות") וכי 17 מוצרים (כ-11.3%) לא סומנו גם במחיר המוצר, כפי שנקבע בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") כמפורט להלן:  
49 מוצרים סומנו כדין לעניין המחיר והמחיר ליחידת המידה (כ – 32.6%).  
62 מוצרים סומנו כדין לעניין המחיר אך לא סומנו ביחידת מידה (כ – 41.3%).  
17 מוצרים לא סומנו כלל, לא במחיר המוצר ולא ביחידת מידה (כ – 11.3%).  
15 מוצרים נמצא כי סימון יחידת מידה חושב באופן שגוי (10%).  
7 מוצרים סומנו ביחידת מידה של המוצר ברוטו, בניגוד לתקנה 3(ג) (כ – 4.6%).

התביעה האישית של המבקשת - ביום 20.9.13 בסניף "מגה בול" ברח' המסגר בא.ת. בבת-ים, ביקשה המבקשת לקנות "ממרר חמאה לורפק", מוצר שהיא צורכת באופן קבוע. על המדף לא סומן מחירו של המוצר וגם לא על המוצר. המבקשת נטלה את המוצר מתוך כוונה לברר מחירו בקופה. באותו יום נזקקה המבקשת גם לרסק עגבניות, והיא התלבטה אם לרכוש קופסת שימורי רסק עגבניות מתוצרת "פרינר", אשר משקלה 580 גר' שסומנה במחיר 5.99 ש"ח - ללא סימון מחיר ליחידת המידה, או שתי קופסאות רסק עגבניות מתוצרת אותה החברה במשקל 260 גר' כל אחת, אשר לא סומנו במחיר ובמחיר ליחידת מידה.

המבקשת נוהגת להיעזר בסימון מחיר המוצר ואף בסימון המחיר ליחידת מידה, לצורך קבלת החלטות הנוגעות לקניות שהיא עורכת. בשל קוצר הזמן החליטה המבקשת לרכוש שתי קופסאות רסק עגבניות, במשקל 260 גר' כל אחת.

המבקשת המשיכה בקנייתיה והבחינה כי מוצרים רבים אינם מסומנים במחיר ליחידת מידה ובנוסף, מוצרים רבים אף אינם מסומנים בתווית מחיר - עניין אשר גרם לה לקושי ממשי בקבלת החלטות הנוגעות לקנייתיה. בבית עיניה המבקשת בחשבונית הקנייה. התברר לה כי חויבה עבור ממרח החמאה בסכום של 29.74 ש"ח, אף שהיא רגילה לרכוש מוצר זה במחיר של כ- 25 ש"ח (ביום 16.10.13 נמכר המוצר ב- 26.99 ש"ח ב"מגה באינטרנט", ב- 21.98 ש"ח ב"שופרסל באינטרנט" וב- 19.99 ש"ח ב"ינות ביתן באינטרנט", כמצוין באתר האינטרנט mysupermarket.com) - אילו ידעה המבקשת כי תחויב במחיר של 29.74 ש"ח, לא הייתה רוכשת את המוצר באותו יום והייתה ממתנה עם הקנייה למועד אחר, בו תערוך שוב קניית מצרכי מזון לביתה, והפעם ברשת שיווק אחרת.

עוד התברר למבקשת מעיון בחשבונית כי היא חויבה בסכום של 3.52 ש"ח לכל קופסת רסק עגבניות, סכום הגבוה מן המחיר אשר ציפתה לשלם. המבקשת שילמה 7.04 ש"ח עבור 520 גר' רסק עגבניות (1.35 ש"ח ל-100 גר'), בעוד אילו הייתה רוכשת את קופסת רסק העגבניות שמשקלה 580 גר' בסכום 5.99 ש"ח, היא הייתה משלמת 1.03 ש"ח ל-100 גר'.

המבקשת ניזוקה בסכום כולל של 1.66 ש"ח בשל היעדר ציון המחיר ליחידת המידה על קופסאות רסק העגבניות. בנוסף, ניזוקה בסכום נוסף, של 4.74 ש"ח, בשל רכישת ממרח החמאה במחיר הגבוה בהרבה ממחיר המוצר ברשתות המתחרות במשיבה.

עילות התביעה

הפרת חובה חקוקה על פי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין").  
החובות החקוקות הן חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") סעיף 17.ב. הקובע:

- (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."

תקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה) תשס"ח – 2008 (להלן: "התקנות") (אשר תוקנו מכוח סעיף 17(ב)ה ו- 37 לחוק הגנת הצרכן) אשר קובעות כדלקמן:  
(א2) עוסק המציע טובין כמפורט להלן לצרכן, מציגם או מוכרם, יציג את מחירים ליחידת מידה:  
(1) טובין הנמכרים בתפזורת;  
(2) טובין ארוזים מראש, שלפי חיקוק או תקן רשמי חובה לציין על גביהם את כמותם.  
(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), מחירים של מוצרי מזון ארוזים ומוצרי קוסמטיקה שמשקלם או נפחם קטן מ-1 ק"ג או 1 ליטר, יהיה ליחידת מידה של 100 גרם או 100 מיליליטר.  
(א3) מחיר ליחידת מידה יוצג במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות באופן שניתן לייחס אותן בקלות לטובין.  
(ב) מחיר ליחידת מידה יסומן על גבי הטובין או אריזתם או על גבי תווית או שלט הצמודים למדף שמונחים עליו הטובין ולעניין טובין הנמכרים בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14ג(1) לחוק, יוצג המחיר ליחידת מידה בצמוד למחיר הטובין.  
(ג) קיימת חובה לפי חיקוק או תקן רשמי לציין את הכמות הנקייה (נטו) של טובין, יוצג גם המחיר ליחידת מידה של הכמות הנקייה (נטו), באופן האמור בתקנות משנה (א) ו-(ב)."

סעיף 4 (א) בחוק הגנת הצרכן שעניינו "חובת גילוי לצרכן" קובע כדלקמן:  
"עוסק חייב לגלות לצרכן-

- (1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;  
(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;  
(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;"  
הפרת החובות החקוקות גרמה למבקשת ולחברי הקבוצה נזק. הנזק הוא נזק ממוני, שלילת האפשרות להשוות בין המוצרים השונים ולכלכל בחירתם בתבונה (ס' 143-144 בבקשה).

עשיית עושר – מניעת המידע מן המבקשת והקבוצה מנעה מהם בחירה מושכלת של המוצרים, עקב כך ביצעה המבקשת קניה שאינה משתלמת לה והדבר הגביר את רווחי המשיבה על חשבון חברי הקבוצה. הגדלת הרווחים היא בכך שעל פי מחקר של פרופ' לוי (שנערך עבור משרד התמ"ת והמצוי באתר שלו, שעניינו: "חוק סימון מחירים: סקירת מצב בעולם המגמות המסתמנות והשפעת החוק על המחירים לצרכן") ועל פי דיונים בועדת הכלכלה של הכנסת העלויות של רשתות השיווק לסימון מוצרים הן עלויות כבדות. בארה"ב מביא סימון המחירים לעליית מחירים בשיעור 10%. עלויות אלה מתווספות לעלויות המוצרים או למצער מונעות הפחתת מחירים. המשיבה גורפת הון עתק על חשבון הצרכנים, בכך שהצרכנים נדרשים לשלם את עלויות סימון המוצרים בעוד המשיבה חוסכת עלויות אלה על חשבון הצרכנים. בשלב בקשת האישור "ד" בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק."

הקבוצה - "כל לקוחות המשיבה, אשר רכשו מוצרים בחנויות המשיבה החל מיום 1.1.2009 ועד ליום מתן פסק דין בתובענה, אשר לא סומנו במחיר ליחידת מידה/או רכשו מוצר אשר מחירו לא סומן במדבקת מחיר, כמתחייב בדיון, בשבע השנים האחרונות ואשר נגרם להם נזק בשל כך."

בתביעה ייצוגית קודמת ת"צ 32656-11-12 פרץ נ' מגה קמעונאות בע"מ (8.4.13) (להלן: "עניין פרץ") הסתלק המבקש שם מהתובענה שעניינה היה אי סימון מחיר ליחידה במוצרים שונים בשלושה סניפים של המשיבה, לאחר שהמשיבה טענה כי מדובר בטעות נקודתית ולאחר שהמשיבה הודיעה שם כי תחדד את ההוראות בדבר סימון מחיר ליחידה בסניפיה. למרות התחייבות זו נמצא אי סימון בהיקף נרחב

בסקר ש ערכה המבקשת, כנטען בבקשה.

הצדדים ויתרו על חקירות המצהירים, על כן יש לקבל את העובדות שנטענו בבקשת האישור. טענות המבקשת נתמכות ב דוא"ל של גב' ענת גריסריו, מנהלת סדרנות עצמית באגף התפעול במשיבה (נספח 4 עמ' 26 לנספחים) מיום 8.8.13, המופנה לסניפים של המשיבה, ולמנהלים בהם, בו נכתב: "בביקורנו בסניפים אנו פוגשים סניפים שעד כה לא מקודדים מחיר ליחידת מידה באופן גורף. וסניפים בהם סדרנים אשר אינם מתייחסים למחיר ליחידת מידה ומקודדים את מחיר הפריט בלבד ולא נעשית בקרה מספקת על עבודתם. במקביל הופסק תהליך הפקת פתקיות מחיר ליחידת מידה ובמידה וקיימת פתקית היא אינה רלוונטית."

הנטל להוכיח את טענת המשיבה כי מדובר בטעות נקודתית, עליה.

טופסי הבדיקה השבועית שהציגה המשיבה הם מתקופה מאוחרת מהמועדים הרלבנטיים לבקשה.

חוק הגנת הצרכן אינו קובע עבירה וענישה בגין הפרת תקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), על כן הרגולטור אינו מוסמך לאכוף את ביצוע התקנות. במצב זה, בהיעדר סעד הולם יהפכו התקנות לאות מתה.

תמצית התגובה וטענות המשיבה בסיכומים

למשיבה אין אינטרס להימנע מסימון המוצרים. מטרת המשיבה היא שלקוחותיה יהיו מרוצים ויחפצו לחזור ולרכוש בסניפיה. טעויות אנוש הן בלתי נמנעות. הסימון על גבי המוצרים נעשה בידי אדם ולא בידי מכונות על כן לא ניתן למנוע באופן מוחלט טעויות בסימון המוצרים. מטעם זה טעויות אלו קורות בכל רשתות השיווק.

יש לעמוד על מדיניות המשיבה ביחס לחוק הגנת הצרכן ולתקנות על פי נהליה, ההדרכות שהיא מעבירה והבקרה שהיא עושה לשם מניעת טעויות.

בכל אחד מסניפי המשיבה נמכרים כ-20,000 מוצרים שונים. המוצרים בבקשת האישור (150 מוצרים) מהווים כ-0.05% מתוך כלל המוצרים הנמכרים בכל 15 הסניפים שנבדקו ע"י המבקשת (כ-300,000 מוצרים), אחוז זניח. טעויות נמצאו רק ב-101 מוצרים, המהווים כ-0.03% מתוך סך כל המוצרים.

סימון המחירים על גבי המוצרים הינו תהליך מורכב, המחייב תיאום בין מערכות המידע ועובדים רבים, נוכח כמות המוצרים האדירה בסניפיה של המשיבה, כמו גם בשים לב לשינויי המחירים התכופים הנובעים מהתחרות בשוק הקמעונאות. תחילתו של התהליך במערכת הסחר של המשיבה, אשר מזינה את מחירו ומשקלו או נפחו של כל מוצר חדש לתוך מערכת מידע ממוחשבת של המשיבה ומערכת זו מחשבת באופן אוטומטי את המחיר ליחידת מידה. הפונקציה המאפשרת הזנה של משקל או נפח המוצר, לצורך חישוב אוטומטי של המחיר ליחידת מידה, כאמור, פותחה ע"י המשיבה רק בעקבות התקנות.

לאחר הכנסת המחירים ע"י מחלקת הסחר למערכות המידע, משודרים מחירים אלו לשרתי המחשבים בכל אחד מן הסניפים השונים. ביום 1.1.09 עם כניסת התקנות לתוקף, עדכנה המשיבה את נהליה בנוגע לסימון מחירים ע"י הוספת החובה לסמן גם את המחיר ליחידת מידה, ובכלל זה, ביצעה הדרכות והנחתה את עובדיה אודות חובת הסימון מכוח חוק הגנת הצרכן ומכוח תקנות יחידת מידה ואופן יישומה בפועל.

העתק חוברת ההדרכה שהופצה בקרב עובדי המשיבה צורפה כנספח 1 לתצהיר התומך בתגובה.

המשיבה נהגה לסמן את מחיר המוצר, על גבי המוצר עצמו, וגם באמצעות פתקית שהונחה בסמוך למוצרים על המדפים, אשר כללה בנוסף את שם המוצר, מחירו וסימון הברקוד שלו (להלן: "שיטת הסימון המשולבת").

שיטה זו הצריכה הדפסה כפולה הן של מחיר המוצר שהודבק באמצעות מקודדים רגילים על גבי המוצר הן של מחיר המוצר והמחיר ליחידת מידה שהודפסו על גבי פתקיות נפרדות שהונחו על המדפים.

בשיטת הסימון המשולבת היו תקלות כמו העדר פתקיות על המדפים עקב נפילתן, פתקיות שאינן עדכניות, חוסר התאמה בין המחיר או המחיר ליחידת מידה המופיע על הפתקיות לבין המחיר המופיע על גבי המוצר, מוצרים שלא הוחזרו למקומם ע"י צרכנים כך שהמחיר שהופיע כיחידת מידה על גבי הפתקית לא התייחס אליהם וכיוצ"ב.

בשל תקלות נקודתיות דומות שאירעו בשלושה מסניפי המשיבה הוגשה אף הבקשה לאישור תובענה ייצוגית בעניין פרץ.

כדי להתגבר על התקלות החליטה המשיבה לשכלל את הליך הסימון ולעבור לשיטת סימון חדשה, באופן שעל גבי המוצרים מודבקת מדבקה אחת, שכוללת הן את מחיר המוצר הן את המחיר ליחידת מידה (להלן: "שיטת הקידוד הכפול"). המשיבה רכשה לשם כך מקודדים מתוחכמים שעלותם גבוהה בהרבה מן המקודדים הרגילים, עדכנה את מערכות המידע שלה וערכה הדרכות לעובדים בסניפיה. עלות מקודד כפול היא 105 ש"ח והיא עולה בכ-45 ש"ח על עלות מקודד מהסוג הקודם. עד לתגובה רכשה המשיבה מעל כ-4,000 מקודדים כפולים.

המשיבה חילקה את המקודדים הכפולים בסניפיה בשלושה גלי חלוקה בחודשים מאי-יוני 2013 והמשיכה לחלקם עד סוף דצמבר 2013. החלוקה בסניפים נעשתה בצורה הדרגתית. לא כל הסניפים החלו את השימוש במקודדים הכפולים באותו מועד.

המעבר לשיטת הקידוד הכפול דרש עריכת שינויים מערכתיים משמעותיים, הדרכת העובדים בסניפים השונים לגבי השימוש במקודדים הכפולים ופיתוח מערכות המידע הממוחשבות של המשיבה והתאמתן למקודדים אלו. המשיבה ערכה הדרכות לעובדי הסניפים באשר לשימוש במקודדים הכפולים, באשר לשינויים במערכות המידע ובדבר החשיבות בהקפדה על סימון נכון. כל האמור היה כרוך בהשקעת שעות עבודה רבות מצד עובדי מחלקת ההדרכה והפיתוח הארגוני של המשיבה.

תוך כדי הטמעת שיטת הקידוד הכפול, התגלו תקלות בהעברת המידע בנוגע למחיר ליחידת מידה של המוצרים השונים, בין מערכת המידע הממוחשבת של המשיבה (המעודכנת כאמור ע"י מחלקת הסחר) לבין מחשבי הסניפים. עקב כך נדרשו התאמות ושינויים טכניים במערכות המשיבה דבר שהיה כרוך הן בעלויות שדרוג הן בהשקעה של עשרות שעות עבודה מצד עובדי מחלקת טכנולוגיות המידע של המשיבה.

רכישות המבקשת והצילומים שצולמו על ידה או על ידי מי ממכריה, בוצעו במהלך חודש ספטמבר 2013, כאשר שיטת הסימון החדשה הייתה עדיין בתהליך ההטמעה בסניפים ומטבע הדברים בתקופה זו, היו טעויות רבות יותר.

בשנה וחצי האחרונות, סימון המוצרים מבוצע על ידי סדרנים מטעם המשיבה ולא על ידי סדרנים מטעם הספקים. סדרנות עצמית זו מאופיינת באחוז תחלופה גבוה המגיע לשיעור של כ-40%. שיעור תחלופה זה מחייב את המשיבה לבצע לעיתים קרובות הדרכות בנושא סימון המוצרים, שכן כל סדרן חדש מודרך עם כניסתו לעבודה.

המשיבה מפעילה מערך פיקוח ובקרה על סימון המחירים, אשר מהווה חלק בלתי נפרד משגרת העבודה בסניפיה. לצורך כך, המשיבה מעסיקה חמישה מנהלי סדרנות אזוריים מטעמה, אשר פוקדים כל סניף אחת לשבועיים ובודקים מספר נושאים שנקבעים לבדיקה בכל חודש, ובכלל זה את נושא סימון המחירים. במידת הצורך, ממנים מנהלי הסדרנות סדרן שיהיה אחראי על תהליך הסימון בסניף כזה או אחר ומסמנים את הנושא למעקב לביקור הבא.

מנהלי הסדרנות מסמנים את הביקור בסניף בדו"ח ביקורת מובנה, במסגרתו הם מציינים, בין היתר, נושאים הדורשים מעקב לביקור הבא וכן נושאים הטעונים שיפור. דוגמאות צורפו כנספח 3 לתגובה.

סימון המחירים והמחירים ליחידת מידה שולב בנוהל שגרת יום מנהל סניף. הנוהל קובע גם כי במהלך השגרה השבועית, מנהל הסניף יבצע בדיקה מדגמית לעניין סימון מחיר ליחידת מידה בקטגוריות נבחרות ויעדכן בהתאם בדו"ח בו יצוין תאריך הבדיקה, הקטגוריה הנבדקת וממצאי הבדיקה (נספח 5 בתגובה).

בכל סניף מתבצעת בדיקה יומית על ידי מנהל הסניף או סגנו.

טפסי בדיקה יומית ושבועית שמואלו בסניפים בשנת 2014, צורפו כנספחים 7, 8 לתגובה.

המעבר לשיטת הקידוד הכפול ומערך הפיקוח והבקרה הפנימיים שמפעילה המשיבה צמצמו באופן ניכר את הטעויות בסימון המחירים. בנוסף למערך הפיקוח הפנימי של המשיבה, נערכות ביקורות חיצוניות על ידי פקחים של משרד הכלכלה, האמונים על ביצוע תקנות יחידת מידה, שבודקים בין היתר את סימון המחיר והמחיר ליחידת מידה על גבי המוצרים.

כך לדוגמה, ביום 19.12.13 נערכה ביקורת בסניף מגה ביד אליהו, אשר לא העלתה ליקויים בסימון המוצרים. ביום 6.3.14 נערכה ביקורת בסניף מגה באור יהודה, אשר לא העלתה ליקויים בסימון המוצרים. ביום 26.3.14 נערכה ביקורת בסניף "מגה בול" באופקים, אשר לא העלתה ליקויים בסימון המוצרים ואף העניקה לסניף ציון לשבח (נספח 9 בתגובה).

התנאים לאישור תובענה כייצוגית

ההליך של בקשה לאישור תובענה ייצוגית הוא הליך מקדמי אשר בית משפט נדרש לו על מנת להכריע בשאלה האם יש מקום לדון בתובענה שהובאה לפתחו במסגרת ההליך של תובענה ייצוגית. לשם כך, יש לבחון האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית. סעיף 3(א) בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות") קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה". התוספת השנייה בחוק מאפשרת הגשתה של "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו" (ר' פרט 1 בתוספת השנייה). בקשת האישור נושא הדיון (להלן: "בקשת האישור") הוגשה בהתאם לפרט 1 בתוספת השנייה בחוק תובענות ייצוגיות.

סעיף 3(ב) בחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "הגשת תובענה ייצוגית טעונה אישור בית המשפט" וסעיף 8(א) שבו קובע את התנאים אשר בהתקיימם יאשר בית המשפט את בירורה של תובענה כתובענה ייצוגית. וכך נקבע בסעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות:

"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בניסבות הענין;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה יוצג וינהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;

(4)קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה יוצג וינהל בתום לב."

להלן אבחן התקיימות התנאים הקבועים בסעיף 8(א) בהתייחס לשאלה שמחלוקת.

ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5.7.12) (להלן: "עניין עמוסי") נדרש בית המשפט לשלב בקשת האישור ולנטל לעניין השאלה האם קיימת אפשרות סבירה שהשאלות הנדונות יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה וכך נפסק שם:

"בשלב המקדמי של אישור התובענה כייצוגית, נדרש בית המשפט להעריך אם יש אפשרות סבירה כי השאלות העובדתיות והמשפטיות הנדונות יוכרעו לטובת קבוצת התובעים. הרציונאל המנחה העומד בבסיסה של דרישה זו הוא שתובענה ייצוגית חושפת את הנתבע לסיכון כי יידרש לשלם את הסכומים הנתבעים בתובענה לקבוצה רחבה של תובעים, תוך שהוא נושא בנטל כלכלי רב (רע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, פס"מ 10 לפסק דינו של השופט(כתוארו אז) גרוניס (26.4.2010) (להלן: פרשת קו מחשבה)..."

אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם קיימת 'אפשרות סבירה' להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה" (ההדגשה שלי – מ' נ').

ברע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ (11.4.13) התייחסה כבוד השופטת ברק-ארז לחשיבות ולסכנות שבניהול תובענה ייצוגית, וקבעה בין היתר את הרף בו נדרש לעמוד התובע הייצוגי המבקש לאשר את תביעתו כייצוגית: "41. מטרתו של שלב מקדמי זה היא למנוע אישורן של תובענות סרק, וזאת מבלי להרתיע תובעים מהגשת תובענות ייצוגיות צודקות. בפסיקתו של בית משפט זה נקבע כי מי שמבקש לאשר תובענה כייצוגית חייב לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה - ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד - כי הוא עומד בכל התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובכלל זה בדרישה לקיום עילת תביעה..."

על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית התומכת לכאורה בתביעתו. בשונה מן התובע בתביעה רגילה, המבקש לאשר תובענה כייצוגית אינו יכול להסתפק בעובדות הנתענות בכתב התביעה, אלא מוטלת עליו החובה להוכיח באופן לכאורי.

במקרה הצורך, המבקש צריך לתמוך את טענותיו בתצהירים ובמסמכים הרלוונטיים. בית המשפט שדן בבקשה נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון היטב – משפטית ועובדתית – האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית (עניין מגן וקשת, בעמ' 328; עניין רייכרט, בעמ' 291-292). מבחינים אלה לא נקבעו בעלמא, אלא נועדו להביא לשימוש מושכל בכלי התובענה הייצוגית, לנוכח השפעתו המכרעת על הנתבעים ועל התנהלותם העסקית, כמוסבר לעיל.

... 59. התובענה הייצוגית אינה צריכה להציב מחסום גבוה בפני תובעים ייצוגיים, וכי יש להביא בחשבון את פערי המידע הקיימים בין הצדדים. עם זאת, אין משמעות הדברים שהנטל המוטל על התובעים הייצוגיים יהיה קל כנוצה. על התובע הייצוגי להרים נטל ראשוני - נטל שיש לתת לו משמעות, מבלי שיהיה כבד מנשוא, תוך שבית המשפט נותן דעתו, בכל מקרה ומקרה, לקושי היחסי העומד בפני התובע הייצוגי כאשר הוא נדרש להוכיח את תביעתו לכאורה". (ההדגשות שלי – מ' נ'). (שם, בפסקאות 39-41 ו-59).

(ראה גם ע"מ 980/08 מנירב נ' מדינת ישראל - משרד האוצר, בפסקה 13 (6.9.11) (רע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ, בפסקה 1 (26.4.10) (רע"א 8268/96 רייכרט נ' שמש, פ"ד נה(5) 276, 291 (2001)).

התקיימות התנאי שבסעיף 8(א)1 ב חוק תובענות ייצוגיות - התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לחברי קבוצה ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובתם

השאלות המשותפות לחברי הקבוצה הן:

האם מסמנת המשיבה את המוצרים הנמכרים בחנויותיה כנדרש על פי חוק הגנת הצרכן והתקנות, במחיר ובמחיר ליחידת מידה. אם אכן המשיבה אינה מסמנת כנדרש את המוצרים, האם נגרם לכאורה נזק לחברי הקבוצה הנתענים, עקב כך וכן האם קמה להם עילה של עשיית עושר כלפי המשיבה.

האם יש אפשרות סבירה שהשאלה הראשונה תוכרע לטובת הקבוצה

הצדדים כאמור, ויתרו על חקירות המצהירים. מהבקשה ומנספחיה, שבשלב זה לא נסתרו לכאורה, עולה לכאורה כי המשיבה אינה ממלאת בדיוקנות אחר הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות בכל הנוגע לסימון מחיר ליחידת מידה, ונטען כאמור שגם אינה ממלאת אחר הוראות הדין הנוגעות לסימון מחיר. המבקשת גם הציגה תוצאות של "סקר" שערכה בחמישה עשר סניפים של המשיבה, לגבי עשרה מוצרים זהים בכל אחד מן הסניפים. מהסקר עלו המסקנות שהובאו לעיל קרי – 67.3% מן המוצרים לא סומנו במחיר ליחידת מידה כמתחייב בתקנות, מתוכם 11.3% מהמוצרים (17 במספר) לא סומנו במחיר המוצר. תוצאות אלה נמצאו לאחר שתובענה ייצוגית קודמת בעניין אי סימון מחיר ליחידת מידה, עניין פרץ, שהוגשה נגד המשיבה הסתיימה בהסתלקות עוד בחודש אפריל 2013 ובהודעת המשיבה כי תקיים את הדין. אמנם מהנספחים שצרפה המשיבה עולה כי הנפיקה חוברת הדרכה בעניין שילוט מחיר ליחידת מידה (זאת בינואר 2009 סמוך לכניסת

התקנות לתוקף, נספח 1) וכי מנהלים דו"חות ביקורת של מנהלי סדרנות (נספח 3). כמו כן עולה שיש טופסי בדיקה שבועיים אלא שאלה שהוצגו הם לכאורה מחודשים פברואר - אפריל 2014, וכן טופסי בדיקה יומיים שאף הם לכאורה ממרץ - מאי 2014. טופסי הבדיקות

האמורים אינם רלבנטיים למועד התובענה שהוגשה באוקטובר 2013.

ואולם, נראה שחרף חוברת ההדרכה ודו"חות מנהלי הסדרנות, היה לכאורה בחנויות המשיבה כשל בסימון המחיר ליחידת מידה. בחודש אוגוסט 2013 כחודשיים לפני הגשת התובענה שלחה ענת גריסרו, מנהלת סדרנות עצמית של המשיבה דוא"ל למספר רב של סניפים ומנהלים בו היא מציינת: "בביקורנו בסניפים אנו פוגשים סניפים שעד כה לא מקודדים מחיר ליחידת מידה באופן גורף. וסניפים בהם סדרנים אשר אינם מתייחסים למחיר ליחידת מידה ומקודדים את מחיר הפריט בלבד ולא נעשית בקרה מספקת על עבודתם. במקביל הופסק תהליך הפקת פתקיות מחיר ליחידת מידה ובמידה וקיימת פתקית היא אינה רלוונטית". האמור תואם לכאורה את ממצאי ה"סקר" של המבקשת ואת טענותיה לעניין אי סימון מחיר ליחידת מידה.

אינני מקבלת את טענת המשיבה כי המבקשת מנסה להיבנות מטעויות אקראיות במספר מוצרים זעום בכל הנוגע לסימון המחיר ליחידת מידה, זאת נוכח אחוזי המוצרים שלא סומנו כנטען על ידי המבקשת. טענות המבקשת והנספחים שהציגה כמו גם ה"סקר" שערכה ומגוון המוצרים שנבדק יש בו לכאורה להצביע על כשל ממשי בקיום הוראות הדין בכל הנוגע לסימון המחיר ליחידת מידה ויש בו כדי להוות את התשתית הראייתית לכאורית לצורך אישורה של תובענה ייצוגית.

אינני מקבלת גם את טענת המשיבה כי הכשל הוא זניח ואירע בתקופת ההתארגנות לשם הטמעת שיטת הקידוד הכפול שהחליפה את השיטה הקודמת. יש לזכור כי התקנות נכנסו לתוקף בתחילת שנת 2009 על כן עד מועד הגשת התובענה עברה תקופה ארוכה שאפשרה התארגנות כדבעי אילו אכן הייתה המשיבה פועלת להטמעת דרישות התקנות מבעוד מועד.

עם זאת אינני סבורה כי יש בסקר כדי להניח תשתית ראייתית לכאורית לצורך אישור התובענה כייצוגית, בכל הנוגע לסימון המחירים. זאת נוכח היקף ה"סקר" ומספר המוצרים הזעום ביותר (17) אשר נמצא שלא סומן במחיר.

על כן אני קובעת כי יש אפשרות סבירה שהשאלה הראשונה, בכל הנוגע לאי סימון המחיר ליחידת מידה (להבדיל מאי סימון מחיר), תוכרע לטובת הקבוצה.

האם יש אפשרות סבירה שהשאלה השנייה תוכרע לטובת הקבוצה

הבקשה הוגשה בעילה של הפרת חובה חקוקה, בגין נזק ממוני, בכך שנשללה מהמבקשת ומהקבוצה האפשרות להשוות בין המוצרים השונים ולכלכל בחירתם בתבונה (ס' 143-144 בבקשת האישור).

המבקשת בבקשה רמזה גם לעניין נזק לא ממוני (סעיף 146) אך זנחה טענה זו בסיכומיה.

בנוסף טענה המבקשת לעשיית עושר על ידי המשיבה בכך שהמשיבה חוסכת "הון עתק" על חשבון לקוחותיה בכך שהיא דורשת מלקוחותיה לשלם את העלויות המלאות הכרוכות בסימון המחירים ליחידת מידה.

לעניין הפרת החובה החקוקה

סעיף 63 בפקודת הנזיקין קובע:

"(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליה נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני." (לענין יסודות העוולה ר' ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לז(1), 113, 139 (1982))

בעניינינו חובת סימון המחיר ליחידת מידה נקבעו בחיקוקים, כפי שהובאו לעיל. חוק הגנת הצרכן, כשמו כן הוא, נועד להגנתו של הצרכן. ההוראות נושא הדין בפרט נועדו לאפשר לצרכן לערוך קניות בצורה מושכלת וזאת על ידי מתן כלים להשוואה קלה וזמינה בין מחירים של מוצרים על פי יחידות מידה, על מנת להגיע להחלטה מיטבית, איזה מוצר לרכוש, וזאת על פי כלל הנתונים הרלבנטיים לצרכן.

כפי שפרטתי לעיל, לכאורה לצורך שלב זה של הדין הוכח לכאורה כי המשיבה הפרה את החיקוקים הרלבנטיים בכל הנוגע לסימון מחיר ליחידת מידה.

המבקשת טענה לנזק עקב כך שהייתה רוכשת מוצר זול יותר, או את אותו מוצר במקום אחר, וכי הנזק הוא הפרש המחיר ששילמה.

סעיף 4(ב) בחוק תובענות ייצוגיות קובע:

"לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק—

(1) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) – די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק." בעניין זה אני סבורה כי המבקשת הראתה כי לכאורה נגרם לה נזק, נוכח העובדה שלכאורה המחיר הוא השיקול היחיד מבחינתה לרכישתו של מוצר. בהתאמה אני סבורה כי חברי הקבוצה שלהם נגרם לכאורה הנזק הנתען על ידי המבקשת הם ציבור הלקוחות של המשיבה אשר השיקול היחיד מבחינתם לרכישתו של מוצר הוא המחיר. שכן, ככל שיש ללקוח שיקולים אחרים או נוספים, אין לכאורה קשר סיבתי בין

הפרת הדין הנטענת לנזק.

תימוכין למסקנתי אני מוצאת בנספח מב' לבקשה, הדו"ח של לוי, עליו סומכת המבקשת. שם אומנם נכתב הנטען על ידה אך גם נכתב כדלקמן: "טיעון בולט כנגד סימון מחירים נוגע לעובדה שלא כל הצרכנים נהנים בהכרח מהתועלת הנובעת מחוק סימון מחירים, אבל כל הצרכנים משלמים בעקיפין עבור החוק. קרי: כל הצרכנים נושאים בנטל מימון פעולות סימון המחיר על המוצר.

מי לא נהנה מחוק סימון מחירים? ...לא כל הצרכנים רגישים למחירים באותה מידה....בנוסף, מחקרים בתחום מלמדים שצרכנים רבים נוטים להתעלם משינויים זעירים במחיר. תופעה זו עקבית עם ההבנה שצרכנים לא תמיד עורכים בדיקת מחירים קפדנית ורבים מהם – מתעלמים מהמחירים ואינם מודעים להם כלל" (הדגשה שלי – מ' נ').

לעניין העילה לפי חוק עשיית עושר

המשיבה פרטה בתגובתה בהרחבה כי "סימון המחירים על גבי המוצרים הינו תהליך מורכב, המחייב תיאום בין מערכות מידע ועובדים רבים, בין היתר נוכח כמות המוצרים האדירה בסניפיה של המשיבה, כמו גם בשים לב לשינויי המחירים התכופים הנובעים מהתחרות בשוק הקמעונאות" (סעיף 8 בתגובה). בפרק ג(2) לתגובתה מתארת המשיבה את השתלשלות יישום התקנות בסניפיה, את שיטות הסימון שהפעילה, את המעבר לשיטת הקידוד הכפול ורכישת 4,000 מקודדים בעלות של 105 ש"ח למקודד, וכן את התאמת המערכות כמו גם הדרכת העובדים ופיתוח מערכות מידע ממוחשבות והתאמתן למקודדים. המשיבה אף מציינת כי המעבר לשיטת הקידוד הכפול היה כרוך בהשקעת משאבים לא מבוטלים (סעיף 43 לתגובה). ניתן למצוא באמור תימוכין לכאורה לטענת המבקשת כי יש עלויות נכבדות לסימון המוצרים. נראה לכאורה גם שיש טעם בטענת המבקשת כי עלויות אלה מגולגלות על הצרכנים (כאמור בנספח מב' לבקשה). ככל שעלויות הסימון מצאו ביטוי במחירי המוצרים, למרות שחלק ניכר מהם לא סומן לכאורה, הרי שיש בכך להקים לכאורה לקבוצה, עילה של עשיית עושר.

לאור האמור עד כאן, אני קובעת כי יש אפשרות סבירה שהשאלה השנייה תוכרע לטובת הקבוצה.

התקיימות התנאי שבסעיף 8(א)(2) ב חוק תובענות ייצוגיות

אני סבורה כי בניסיון העניין כפי שפורטו לעיל ניהול תובענה ייצוגית היא דרך יעילה והוגנת להכרעה במחלוקת. משהוכח לכאורה כי סימון המוצרים לא נעשה על פי הדין וכי נגרם לכאורה נזק לחברי הקבוצה, בסכומים שאינם מהווים תמריץ להגשת תביעות אישיות, נראה כי התובענה הייצוגית היא הדרך הראייה לניהול ההליך.

התקיימות התנאים שבסעיפים 8(א)(3) ו- (4) ב חוק תובענות ייצוגיות

לא הוכח כי עניינם של חברי הקבוצה לא ייוצג וינהל בדרך הולמת או בחוסר תום לב.

סוף דבר

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית מתקבלת.

המשיבה תשא בשכר טרחה לבא כוח המייצג בסכום של 30,000 ש"ח (כולל מע"מ).

הקבוצה בשמה תנוהל התובענה הייצוגית היא - לקוחות המשיבה, שהשיקול היחיד שלהם ברכישת מוצרים הוא המחיר, אשר רכשו מוצרים בחנויות "מגה בעיר" ו"מגה בול" החל מיום 1.1.09 ועד ליום הגשת התובענה (שכן נוכח טענות המשיבה שלא נסתרו, ערכה זו שינוי מערכתי אשר יתכן שהביא לשינוי המצב לאחר הגשת התובענה), אשר לא סומנו במחיר ליחידת מידה, כמתחייב בדין, ואשר נגרם להם נזק עקב כך.

בהתאם לסעיף 11(א) בחוק, כל חבר קבוצה רשאי להודיע לבית המשפט בתוך 45 יום מיום פרסום החלטה זו על רצונו שלא להיכלל בקבוצה.

התובעת הייצוגית היא יהודית מנצור, בא הכוח המייצג הוא עו"ד דורון שמעוני.

עילות התובענה הן הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 בפקודת הנזיקין הנובעת מהפרת חוק הגנת הצרכן והתקנות, ועשיית עושר.

השאלה המהותית של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה הן האם מסמנת המשיבה את המוצרים הנמכרים בחנויותיה בסימון של מחיר ליחידת מידה כנדרש על פי חוק הגנת הצרכן והתקנות. אם המשיבה אינה מסמנת כאמור את המוצרים, האם נגרם נזק לחברי הקבוצה הנטענים, עקב כך וכן האם קמה להם עילה של עשיית עושר כלפי המשיבה.

הסעד הנתבע - צו עשה הצהרתי ותשלום סכום כולל של 110,000,000 ש"ח.

המשיבה תגיש כתב הגנה בתוך 45 יום.

הצדדים יפרסמו הודעה בדבר ההחלטה לאשר את התובענה, בהתאם לסעיף 25(א)(1) בחוק תובענות ייצוגיות ויכללו בה את האמור בפרק זה שכותרתו "סוף דבר" וכן יציינו כי ניתן לעיין בהחלטת בית המשפט בפנקס תובענות ייצוגיות. טיטוט ההודעה תועבר לאישור בית

המשפט בתוך 30 יום ואזי יינתנו הוראות לעניין דרך הפרסום. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.  
הצדדים ישלחו עותק מהחלטתי זו למנהל בית המשפט לשם רישומה בפנקס תובענות ייצוגיות.  
ניתנה היום, ה' ניסן תשע"ה, 25 מרץ 2015, בהעדר הצדדים.

---

[http://www.ruling.co.il/%D7%9E%D7%A0%D7%A6%D7%95%D7%A8-%D7%A0'-%D7%9E%D7%92%D7%94-%D7%A7%D7%9E%D7%A2%D7%95%D7%A0%D7%90%D7%95%D7%AA-%D7%91%D7%A2%22%D7%9E\\_a29a4214-764c-48e9-bee0-3eb724f29331](http://www.ruling.co.il/%D7%9E%D7%A0%D7%A6%D7%95%D7%A8-%D7%A0'-%D7%9E%D7%92%D7%94-%D7%A7%D7%9E%D7%A2%D7%95%D7%A0%D7%90%D7%95%D7%AA-%D7%91%D7%A2%22%D7%9E_a29a4214-764c-48e9-bee0-3eb724f29331)

Accessed: April 20, 2018