בית משפט מחוזי תל אביב-יפו
א 1735/07
אברהם שפייזמן נ. ישראייר תעופה

ת.פתיחה: 13/05/07 סדר דין: רגיל
מספר תיק חדש: תא 27058-05/07

בבית המשפט המחוזי
בתל אביב

בעניין: **אברהם שפייזמן ת.ז. 050393867**
ע"י ב"כ מיכאל בך ושות', משרד עו"ד ונוטריון
מרח' ויצמן 2, תל אביב, 64239
מגדל אירופה-ישראל (קומה 6)
טל': 03-6932833, פקס': 03-6932834

התובע;

- נ ג ד -

ישראייר תעופה ותיירות בע"מ ח.פ. 51-14831-33
מרח' בן יהודה 23, תל אביב
טל' 03-7955888 פקס' 03-7955830

הנתבעת;

מהות התביעה: כספית, וצו עשה
סכום התביעה: 328 ש"ח

כתב תביעה

א. עניינה של התביעה

1. תביעה זו עניינה בתיאור מטעה אשר מבצעת הנתבעת כלפי כלל ציבור לקוחותיה, עת היא מתפארת בכך שמטוסיה, מדגם בואינג ER 767-300 (להלן: "המטוסים"), מציעים לציבור טיסה מרווחת, בה יש, כביכול, מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב, כאשר לאמיתו של דבר, המרווח האמיתי בין מושב למושב אינו עולה על 76 ס"מ.

2. באופן זה, מחד גיסא, הנתבעת "מתפארת-בנוצות-לא-לה", ומציגה עצמה כאילו טיסותיה מציעות מרווח נוח ביותר בין מושב למושב; ומאידך גיסא, דוחסת הנתבעת לתוך כל אחד מן המטוסים 25 מקומות ישיבה נוספים ובכך מתעשרת על חשבון ציבור לקוחותיה שלא כדין, ותוך הנאה מפירות המצג המטעה;

3. אין צל של ספק כי הנתבעת יודעת היטב כי המרווח בין מושב למושב במטוסיה אינו 82 סמ' אלא 76 סמ' בלבד, אך דבר זה אינו מפריע לה להציג לכלל ציבור לקוחותיה מצג מטעה בדבר המרווח הקיים בין המושבים, ביודעה כי מרווח זה הוא אחד הפרמטרים המהותיים ביותר בכרטיס הטיסה ובהחלטתו של לקוח בעת רוכש הוא כרטיס טיסה בעיקר בטיסות ארוכות טווח.

4. קודם להגשת התביעה, פנה התובע אל הנתבעת במכתב מיום 27.3.2007, אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח** "א", וביקש לקבל את התייחסותה לטענותיו אלה בתוך 14 ימים; עד למועד הגשת תביעה זו, הגם שחלפו כחודש וחצי ממועד משלוח המכתב, טרם התקבלה כל תשובה מצידה של הנתבעת.

ב. <u>העובדות הצריכות לענייננו</u>

5. התובע הוא אדריכל במקצועו.

6. בתאריך 16.2.2007 טס התובע בטיסה מס' ISR971 מתל אביב לבנגקוק (להלן: "הטיסה") באמצעות הנתבעת (להלן: "ישראייר"). העתק מכרטיס הטיסה של התובע מצ"ב **<u>כנספח "ב"</u>**.

7. המדובר בטיסה ישירה שארכה כ – 11 שעות רצופות במטוס מסוג בואינג 767-300 ER (לעיל ולהלן: "המטוסים").

8. עם עלייתו של התובע למטוס, הבחין התובע כי המרווח בין מושב למושב, ביחס למטוסים המבצעים טיסות ארוכות, הוא מרווח קטן וצפוף אשר גורם לאי נוחות רבה ביותר.

9. לפיכך, החליט התובע לעיין במאפייני המטוס כפי שהם מוצגים על ידי הנתבעת לציבור לקוחותיה בחוברת המחולקת לנוסעים והעתקה מצ"ב **<u>כנספח "ג"</u>**. כפי שעולה מן התיאור שמסרה הנתבעת, המטוס בו טס התובע מציע כביכול מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב.

10. התובע, שהינו כאמור אדריכל במקצועו, ובקיא בהנדסת האנוש המקובלת, סבר כי לא מתקבל על הדעת, על רקע הצפיפות הבלתי נסבלת בטיסה, שאכן מדובר במטוס המציע מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב. לפיכך, החליט התובע למדוד את המרווח בין המושבים.

11. וראה זה פלא, מסתבר כי בין מושב למושב קיים מרווח של 76 ס"מ בלבד, ולא של 82 ס"מ כפי התיאור המטעה שמסרה הנתבעת בעלון המחולק לציבור לקוחותיה.

12. התובע צילם את המרווח בין המושבים, הן במושב 5H בו הוא ישב, והן במושבים הסובבים אותו. העתק הצילום מצ"ב **<u>כנספח "ד"</u>**.

13. ודוק: עיון באמור בחוברת המחולקת לנוסעי המטוס שהעתקה מצ"ב **<u>כנספח "ג"</u>**, מלמד כי מדובר במטוס שהמרחק בין המושבים במחלקת התיירים בו הוא 82 ס"מ, ואילו המרחק בין המושבים במחלקת העסקים במטוס הוא 107 מ"ר. עוד נאמר על ידי הנתבעת, כי המטוס מכיל 18 מושבים במחלקת העסקים ו - 243 מושבים במחלקת התיירים.

82 ס"מ הם מעט יותר מ-32 אינץ', על פי חישוב של 2.54 ס"מ ל – 1 אינצ'.

לצורך ההשוואה, מופנה בית המשפט הנכבד לנתונים שמציגה חברת Asiana Airlines, כפי שאלה מופיעים באתר האינטרנט שהעתק העמוד הרלוונטי בו מצ"ב **<u>כנספח "ה"</u>**. כפי שעולה מנתונים אלה, למרות שמדובר במטוס מאותו הדגם בדיוק, ובמרווח זהה של 32 אינצ', הרי שמספר המושבים במחלקת התיירים של חברת Asiana Airlines, עומד על 218 בלבד, בעוד שהנתבעת דוחסת – במלוא מובן המילה – לא פחות מ-243 מקומות ישיבה במחלקת התיירים שלה.

כך, מתעשרת הנתבעת ומשלשלת לכיסה סכום השווה ללא פחות מ – 25 כרטיסי טיסה בכל אחת מטיסותיו של מטוס זה, על חשבון עגמת הנפש והצפיפות שנאלצים הנוסעים לסבול.

14. כאמור, קודם להגשת התביעה, פנה התובע אל הנתבעת במכתב שהעתקו מצ"ב **כנספח "א"**, בו ביקש לקבל את תשובת הנתבעת בתוך 14 ימים. חרף העובדה שעד למועד הגשת תביעה זו חלפו 46 ימים, הרי שטרם התקבלה תגובתה של הנתבעת למכתב.

ג. הטיעון המשפטי והסעד המבוקש

15. התובע רכש כרטיס טיסה מהנתבעת בתמורה לסך של $800, ובכך נכרת בין הנתבעת לבין התובע הסכם מחייב.

16. התובע יטען כי בהתנהגותה המפורטת לעיל, יצרה הנתבעת כלפיו מצג מטעה באשר למרווח בין המושבים ו/או הפרה את ההסכם שנחתם בינו לבינה (שמצגיה של הנתבעת מהווים חלק בלתי נפרד הימנו) ו/או נהגה שלא בתום לב ובדרך מקובלת בניהול מו"מ ובקיום ההסכם עמו, ובתוך כך, התעשרה על חשבונו שלא כדין תוך שהיא מפיקה תועלת הן מן המצג המטעה שיצרה, והן מן העובדה שדחסה כמות גדולה יותר של נוסעים לתוך המטוס.

17. זאת ועוד, התנהגותה של הנתבעת מהווה מצג מטעה, תוך הפרת הוראות סעיפים 2 ו – 7 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א -1981;

18. מיותר לציין, כי המרווח בין מושב למושב הוא אחד המאפיינים המהותיים ביותר של כרטיס טיסה כמוצר; לא בכדי, מוכנים אנשים לשלם עבור המרווח בין המושבים בטיסה סכומי כסף משמעותיים ביותר, ולא לחינם קיימת בטיסות האבחנה בין מחלקת התיירים, מחלקת העסקים והמחלקה הראשונה.

כך למשל, מופנה בית המשפט הנכבד אל הפרסום אשר ביצעה הנתבעת לטסים ב"מחלקת פרימיום", אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח "ו"**, בו כתבה הנתבעת:

> **"נכנסתם למטוס ותפסתם את מושבכם שהזמנתם מראש? שימו לב שביניכם ובין הכיסא שלפניכם קיים רווח של 42 אינצ' (אתם מוזמנים למדוד), התרווחו על הכיסא והישענו לאחור עד למצב של חצי שכיבה, אין מה לדאוג לשכן שיושב בכיסא מאחוריכם, הוא לא ירגיש בזה".**

19. הכספים שהתקבלו אצל הנתבעת כתוצאה מן המושבים שהוספו על חשבון צפיפות הנוסעים הם התעשרות שמקורה במעשה העוולה. דינם של כספים אלה שהתקבלו שלא כדין – השבה, כאשר סכומים אלה מבטאים בדיוק את השווי הכספי של עגמת הנפש שנגרמה לתובע.

20. במלים אחרות: אלמלא נאלץ התובע להצטופף בניגוד למובטח ולמוצג לו על ידי הנתבעת, לא היתה הנתבעת יכולה להתעשר ממושבי הנוסעים ה"עודפים" במטוסיה.

21. לצרכי תביעה זו, מעמיד התובע את הנזק שנגרם לו על החלק היחסי בכספי התמורה שאותה הרוויחה הנתבעת ממכירת 25 כרטיסי טיסה עודפים חלקי 243 הנוסעים שהשתתפו בטיסה. בהנחה שמחיר כרטיס טיסה ממוצע עומד על $800, מעריך התובע את הנזק שנגרם לו בגין המצג המטעה בסך של $82 (שהינם כ – 328 ש"ח נכון למועד הגשת תביעה זו).

חישוב זה נעשה באופן הבא: $800 (מחיר כרטיס טיסה ממוצע) * 25 (מקומות שהרוויחה הנתבעת עקב המצג המטעה) = $ 20,000 (הרווח שהפיקה הנתבעת בכל טיסה מן המצג המטעה).

$20,000 : 243 (מספר הנוסעים במטוס במחלקת תיירים) = $82.

22. לחילופין, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לתובע פיצוי אשר יבטא את עגמת הנפש שלו על פי שיקול דעת בית המשפט הנכבד בהתחשב בכלל נסיבות הענין.

23. התובע יטען כי הנתבעת הינה "עוסק" כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

24. עוד יטען התובע, כי בהתנהגותה האמורה הטעתה אותו הנתבעת במהלך קיום החוזה עמו, בניגוד להוראת סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), הקובע כדלקמן:

> **2. (א) 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); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:**
>
> **(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;**
>
> **(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;**
>
> **[...]**
>
> **(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם.**
>
> **[...]**
>
> **(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;**
>
> **(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;"**
>
> **[...]**
>
> **(ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.**

25. הוראת סעיף 2 הנ"ל קבועה בפרק ב' לחוק הגנת הצרכן; סעיף 31 לחוק קובע כי:

> **31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג' או ד' כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].**
>
> **(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.**

26. בנוסף או לחילופין, התובע יטען כי הנתבעת ביצעה כלפיו עוולה של הטעיה בפרסום בניגוד לסעיף 7 לחוק הגנת הצרכן, הקובע כדלקמן:

> **7. אחריות להטעיה בפרסומת**
>
> **(א) היתה הטעיה בפרסומת יראו כמפרים את הוראות סעיף 2 -**
>
> **(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;**
>
> **(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה -אף את**

המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

(ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הממונה, תהא בכך ראיה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.

(ג) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה.

(2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה.

(3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת.

(4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.

(ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצויין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.

(ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל - אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.

סעיף 34 לחוק הגנת הצרכן מוסיף וקובע כי:

"הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס".

27. בענייננו, מבצעת הנתבעת פרסום מטעה באמצעות העלון הרשמי המחולק לכל אחד ואחד מלקוחותיה.

28. כמפורט לעיל, הצפיפות במטוס היא עניין מהותי בעסקה שעניינה מכירת כרטיס טיסה, כאשר הנתבעת הטעתה במכוון, ולמצער, ברשלנות, את ציבור לקוחותיה בענין מהותי זה, כדי להפיק רווחים שלא כדין.

29. הטעיה זו של הנתבעת הובילה להתעשרותה שלא כדין על חשבונו של התובע, והסבה לו בכך נזקים ועגמת נפש.

30. בהתאם לכך, על הנתבעת לפצות את התובע בגין הנזקים שנגרמו לו ו/או להשיב לו חלק יחסי מן התמורה ששולמה על ידו בגין המוצר שקיבל, לעומת המוצר שהתחייבה הנתבעת לספק לו.

ד. סוף דבר

31. אשר על כל אלה, מתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את התביעה, ובתוך כך, להורות לנתבעת כדלקמן:

31.1. לפצות את התובע בסכום של 328 ש"ח בגין הטעייתו על ידי הנתבעת ו/או בגין התעשרותה של הנתבעת שלא כדין על חשבונו של התובע, הכל כפי שיפורט להלן;

31.2. ליתן צו עשה נגד הנתבעת המורה לה לבצע שינוי פנימי במטוסים מדגם בואינג 767-300 ER כך שהמרווח בין הכסאות יעמוד על 82 סמ' כמוצהר על ידה, ובתוך כך, להפחית את כמות המושבים במטוס ב – 25 מקומות ישיבה; לחילופין, ליתן צו עשה נגד הנתבעת המורה לה לחדול לאלתר מן הפרסום המטעה שהיא מבצעת לציבור הצרכנים, ולציין את העובדה שהמרווח בין המושבים במחלקת התיירים במטוסיה הינו 76 סמ' בלבד;

31.3. ליתן כל סעד אחר שבית המשפט הנכבד ימצא לנכון ולמתאים בנסיבות הענין;

32. כמו כן, מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בהוצאות תביעה זו ובשכ"ט עו"ד בתוספת מע"מ כדין;

מיכאל בך, עו"ד *עידן איידן, עו"ד*
ב"כ התובע
מיכאל בך ושות', משרד עו"ד ונוטריון

תל אביב, היום 13 במאי, 2007