

בעניין:

ענבל גוילי, ת"ז 040671406

ע"י ב"כ עוה"ד רן כהן ו/או יאיר קולמן

מרחוב בצלאל 3 (בית פלקסר), רמת גן 52521

טל': 03-5757165; פקס': 03-5757065

התובעת

- נגד -

רקיס בנקיזר (ניר איסט) בע"מ, ח"פ 8-279090-51

מרחוב הסדנאות 10, הרצליה פיתוח 46733

הנתבעת

סכום התביעה האישית: 13.29 ₪.

סכום התובענה הייצוגית: 10,757,347 ₪.

### כתב תובענה ייצוגית

מוגש בזאת כתב תובענה ייצוגית לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן - "חוק תובענות ייצוגיות"). בד בבד עם כתב תביעה זו מוגשת בקשה לאישור התובענה כייצוגית (להלן - "הבקשה").

#### א. עניינה של התובענה בתמצית

1. הרקע העובדתי והמשפטי העומד בבסיס תובענה זו הוא פשוט ביותר.
2. הנתבעת היא חברה פרטית המייבאת ומשווקת, בין היתר, מוצר הקרוי בשם "מבשם אוויר חשמלי Air Wick" (להלן - "מבשם האוויר" או "המכשיר").
3. כך עובד המכשיר (ברמה סכמטית): יש לחברו לשקע חשמלי; החשמל מפעיל גוף חימום, שגורם לאידוי נוזל ריחני שנמצא בבקבוקון המחובר למכשיר. אדי הנוזל מתפזרים בחלל החדר ומפיצים ניחוח נעים. למכשיר וסת ניחוח בעל שלוש עוצמות: עוצמה 1 (הנמוכה ביותר), עוצמה 3 (עוצמה אמצעית) ועוצמה 5 (הגבוהה ביותר). ככל שהעוצמה גבוהה יותר, כך הניחוח אמור להיות חזק יותר, והנוזל אמור להתנדף בקצב מהיר יותר.
4. ניתן לרכוש בחנויות את מבשם האוויר כ"סט" המכיל את המכשיר בצירוף בקבוק נוזל ריח (קיימים מגוון ריחות), וניתן אף לרכוש את בקבוקי נוזל הריח בנפרד, ללא המכשיר.
5. על אריזות המוצר, בחזית ובגב (הן כשרוכשים אותו ב"סט" מבשם אוויר ובקבוק נוזל, והן כשרוכשים את בקבוקי הנוזל בנפרד) נכתב בכיתוב מודגש:



תמונות של חזית, גב וצד אריזות המוצר בניחוחותיו השונים (למעט ניחוח פרחים לבנים, שאריזתו לא השתמרה אצל התובעת, אך הכיתוב מופיע גם בה) צורפו בנספח א' לבקשה.

6. כיתוב זה מעיד – כך יסכים כל קורא – כי בקבוקון ריח חדש המחובר למכשיר אמור להפיץ ריח פרק זמן של 80 ימים. אלא שהסימון "1" מפנה את הצרכן לאותיות קטנות המופיעות על קופסת האריזה, שבהן נכתב כי הכוונה לניחוח ל-80 יום המבוסס על 15 שעות הפעלה ביום, ובעוצמה 1.
7. דא עקא, בדיקה בפועל של משך הזמן עד שנוזל הריח מתאדה כולו והמכשיר מפסיק להפיץ ריח, מגלה שפרק זמן זה נמוך במידה משמעותית מ-80 ימים (שבהם המכשיר מופעל על 15 שעות ביום ובעוצמה 1).
8. כלומר, חרף המצג הברור והחד משמעי המופיע על אריזת המוצר, הרי שהנוזל שבתוך הבקבוק מתאדה ומפסיק להפיץ ריח בפרק זמן קצר בהרבה מ-80 ימים, ובמקרים מסוימים אף מתאדה לאחר פחות מ-40 ימים.
9. יש לציין שמדובר במוצר שמחירו אינו מבוטל. המחיר ברשתות הפארם ורשתות השיווק של "סט" (הכולל מכשיר ובקבוקון ריח) נע בין 24.99 ₪ ל-34.99 ₪. מחירו של בקבוקון ריח (ללא מבשם אוויר) נע בין 16.99 ל-24.99 ₪.
- המדובר, לכל הדעות, במוצר שאינו זול, ושמשך פעולתו משפיע במידה רבה על נכונות הצרכן לרכוש אותו.
10. הכיתוב על אריזת המוצר מהווה הטעיה כמשמעותה בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - "חוק הגנת הצרכן"), ומסב לצרכן נזק השווה למכפלת מחירו של המוצר בהפרש בין 1 לבין המנה המתקבלת מחלוקת פרק הזמן שבו הפיץ המוצר ריח עד שהתאדה כולו ב-80 ימים.
11. בגדרה של תובענה זו מבוקש להכיר בנזק הרב שנגרם לציבור הצרכנים שרכשו את המוצר, ולהורות לתביעת לפצותם על מלוא הנזק שנגרם להם.
12. הנזק הנתבע על ידי הנתבעת באופן אישי הוא ההפרש בסך של 13.29 ₪ בגין המוצר השני שרכשה, כפי שיפורט להלן. ואולם, טענת הנתבעת היא שמדובר בנזק לצרכן בגין כל רכישה ורכישה של מוצר, ולכן הנתבעת טוענת שהיא זכאית לפיצוי בגין כולם, והיא אינה מוותרת על זכויותיה בגין נזקים אלה על אף שהיא אינה תובעת אותם בגדרי תביעה זו.
13. עד כאן העובדות בתמצית; מכאן הן יובאו בפירוט.

### **ב. הצגת העובדות בפירוט**

14. במועדים הרלוונטיים לתובענה ניתן היה למצוא על המדפים נוזלי ריח בעשרה ניחוחות שונים: ענבר ושושן פראי, מגנוליה ודובדבן, לוטוס ואורכידאה, פרחים לבנים, עץ ארז ותפוזים, מנזרינה ותה ירוק, לבנדר וקמומיל, תפוחים וקינמון, וניל וצמחים ארומאטיים, אוויר הרים.
15. בתחילת חודש מאי 2007, או בסמוך לכך, הבחינה התובעת במבשם האוויר בהיותו מונח על אחד ממדפי המרכול שבו ערכה קניות. התובעת התבוננה באריזתו בחטף, ושתה ליכה לכך שבחזית האריזה נכתב: "80 יום". מחיר המוצר היה כ-30 ₪, והתובעת חשבה, בינה לבינה, אם כדאי

שתרכוש מוצר כזה יקר. ואולם, נוכח ההצהרה כי המוצר יספיק לפרק זמן כה ארוך (כמעט שלושה חודשים) – החליטה לרכוש אותו (בניחוח ענבר ושושן פראי).

16. עוד באותו היום חיברה התובעת את המוצר לחשמל, וכיוונה את הווסת לעוצמה 3. כעבור כשלושה ימים בלבד, כשהמוצר היה כל העת מחובר לחשמל, נוכחה התובעת לגלות שחלק ניכר מנוזל הריח שבמוצר התנדף, וכפי הנראה הנוזל יספיק לפרק זמן מועט בהרבה מאשר 80 יום. התובעת נכעסה והתאכזבה, וגמרה אומר לדרוש את כספה חזרה.

17. מספר ימים לאחר מכן, כששבה וערכה קניות במרכול, שוב נתקלה התובעת במוצר, אלא שהפעם עיינה בכתוב על האריזה ביתר תשומת לב, והבחינה לראשונה שליד הכיתוב: "80 יום" מופיע הסימן "1", ומאחורי האריזה (באותיות קטנות) נכתב:

**"עוד 80 ימים – מבוסס על 15 שעות פעולה ביום בעוצמה 1, לבקבוק מילוי איירוויק / הייז חשמלי".**

18. לנוכח כיתוב זה, הניחה התובעת שאם הייתה מפעילה את המוצר למשך 15 שעות ביום ובעוצמה 1 – היה נוזל הריח שבו מספיק לפרק זמן של כ-80 יום. לפיכך, החליטה להשהות את החלטתה לדרוש את כספה חזרה, תוך שביקשה לבדוק עד כמה מדויק האמור באותן אותיות קטנות. התובעת רכשה אפוא "סט" נוסף (מבשם אוויר ובקבוק ריח) – הפעם בניחוח מגנוליה ודובדבן.

19. התובעת חיברה את המוצר החדש, כשהוא מחובר לבקבוק הריח בניחוח החדש, לשקע החשמל, אך הפעם כיוונה אותו לעוצמה 1. התובעת ידעה שיקשה עליה לוודא חיבור של המוצר לשקע והוצאתו מדי 15 שעות במדויק, ולכן החליטה לחברו לשקע משך 24 שעות ביממה ברציפות, וכשיתאדה מלוא נוזל הריח – תכפיל את הזמן שהספיק בפועל ב-1.6, וכך יותאם זמן הפעולה כאילו המוצר היה מחובר 15 שעות ביום (15 שעות כפול 1.6 הם 24 שעות).

20. הממצאים שעלו מן הבדיקה הדחימו את התובעת. היא נוכחה לגלות שגם בעוצמה 1 הנוזל שבמוצר מתאדה בקצב מהיר מן המצופה, ועתיד להתאדות במלואו תוך פרק זמן קצר בהרבה מ-80 יום.

21. בשלב זה פנתה התובעת לקבלת ייעוץ משפטי, ובעקבותיו נערכה בדיקה של ניחוחות נוספים.

22. הבדיקה בוצעה תוך הקפדה על קיומן המדויק של ההוראות שהופיעו על האריזות: נשמר מרווח של 50 ס"מ לפחות מעל ומסביב למכשיר בעת השימוש; פתח יציאת האוויר (פתח התנדפות הריח) לא כוסה; לא הוכנס דבר לפתח העליון של המכשיר; המכשיר הוצא מהחשמל מיד ברגע שהבקבוק התרוקן מהנוזל; המכשיר הוכנס לשקע הגבוה למעלה מ-7.5 ס"מ מהרצפה; המכשיר לא הונח ליד מקור חום או בשמש. עם זאת, המכשיר הושאר דלוק באופן רצוף, מבלי לכבותו בלילה.

23. אלה הנתונים המדויקים שהעלתה הבדיקה:

שם המוצר	תאריך הפעלה	תאריך סיום	מחיר	החזיק מס' ימים	שונה ערך לכמה ימים	פער (באחוזים)	הסרש במחיר
מגנוליה ודובדבן	14.4.2007	13.5.2007	34.99	31	49.6	38%	13.29 ₪
ענבר ושושן פראי	5.5.1007	27.5.2007	24.99	22	35.2	56%	10.90 ₪
לויטס ואורבידאה	5.5.1007	13.6.2007	24.99	39	62.4	22%	5.49 ₪

מגדריונה ותה ירוק	6.5.2007	15.6.2007	24.99	40	64	20%	4.998 ₪
מרחים לבנים (מיליון)	17.5.2007	14.6.2007	24.99	28	44.8	44%	10.99 ₪
עץ ארז ותפוז (מיליון)	17.5.2007	5.6.2007	24.99	19	30.4	62%	15.49 ₪
תבואים וקינמון	17.5.2007	17.6.2007	27.99	31	49.6	38%	10.63 ₪

24. **נתונים אלה מעלים חשש כבד להטעיית הצרכן**, ובגינו של המוצר הראשון מבין אלה המפורטים בטבלה מוגשת תביעתה האישית של התובעת.

25. בעוד שעל כל אחת מאריונות המוצרים (לרבות אריונות של מילוי בלבד) צוין אותו כיתוב: "80 יום" וצוינו אותו "אותיות קטנות", הרי שאף אחד מהמוצרים לא הספיק ל-80 יום (או שווה ערך) בפועל.

26. לכל אחד מהצרכנים שרכשו את המוצר נגרם לכאורה נזק בשיעור השווה למכפלת מחירו של המוצר לצרכן בהפרש בין 1 לבין המנה המתקבלת מחלוקת פרק הזמן שבו הפיץ המוצר ריח עד שהתאדה כולו ב-80 ימים. למשל, בדוגמה המופיעה בראש הטבלה (נושא התביעה האישית) יחושב הנזק באופן הבא:

$$34.99 \text{ ₪ (המוחיר) כפול (1 פחות מספר הימים בפועל (49.6) חלקי 80)} = 13.29 \text{ ₪.}$$

27. הואיל ועסקינן במוצר לא זול – הנזק שנגרם לצרכנים הוא רב, ומוערך בסכום כסף גדול במיוחד.

28. חשוב לציין שהנזק נגרם לצרכן בכל פעם שהוא צורך את המוצר, שכן כל פעם מחדש נוצר כלפיו מצג כי המוצר מספיק ל-80 יום, וכל פעם מחדש מצג זה שגוי.

29. ביום 20.6.2007 פנתה התובעת, באמצעות בא כוחה, אל התובעת; פירטה את הנתונים והטענות שהובאו לעיל, והודיעה על כוונתה להגיש תובענה ובקשה לאשרה כייצוגית.

התובעת ציינה בפנייתה, כי היא ערה לסיכון שמסבה בקשה לאישור תובענה ייצוגית לחברה מסחרית גדולה, ולכן ככל שקיים מידע שיכול להסיר את הסיכון טרם פנייה לבית המשפט – התובעת מעוניינת לקבלו.

העתק צילומי ממכתבו של ב"כ התובעת אל התובעת צורף **כנספח ב'** לבקשה.

30. ביום 19.8.2007, לאחר שניתנה למשיבה אריכה להשיב לפניית התובעת (ארכה שנתבקשה על-ידי באי כוחה של התובעת לצורך בירור מעמיק של הטענות שהועלו נגדה), השיבה התובעת למבקשת, באמצעות באי כוחה, במכתב מפורט (להלן - "**מכתב התשובה**").

העתק צילומי ממכתבו של ב"כ התובעת אל ב"כ התובעת צורף **כנספח ב'** לבקשה.

**אלא שמכתב זה רק חיזק את טענותיה של התובעת ואת אמונה בהן.**

31. במכתב התשובה נאמר, כי המוצר מיוצר בסטנדרטים מחמירים, וכל הכתוב על גבי אריונות, לרבות הטענה כי הניחוח נמשך כ-80 ימים, "**נבדקת ומוכחת כדבעי על ידי מעבדות החברה בחו"ל, טרם שיווקו של המוצר**". ב"כ התובעת הוסיף, כי התובעת שבה ובדקה את תוצאותיהן של בדיקות

שנעשו למוצר בניחוחות שצוינו במכתבה של התובעת, ולפי ממצאיהם הנוזל מספיק לפרק זמן של 80 ימים.

32. דברים אלה של התובעת לא הפיסו את דעתה של התובעת, שכן "אין טוב ממראה עיניים" ובענייננו אין טוב מניחות אפה של התובעת. כאמור, התובעת ערכה בדיקות קפדניות משלה, המבססות ממצאים שהיו שונים בתכלית מאלה שלהם טוענת התובעת.

33. טענה נוספת שנטענה על-ידי התובעת היא, שעל חלק מהאריזות צוין כי הניחות מספיק לתקופה של "עד 80 יום", ומכאן, לשיטת התובעת, שגם פרק זמן קצר מכך מקיים מצג זה.

בכל הכבוד, אין לקבל טענה זו. מדוע אם כן לא נכתב "עד 70 יום" או "עד 60 יום"? תשובתנו היא זו: הכיתוב שעל האריזה יוצר מצג כאילו המוצר מספיק לפרק זמן של 80 יום, או פרק זמן דומה. הכיתוב "עד 80 יום" נועד לאפשר סטייה קלה, אך לכל הדעות לא נועד לאפשר סטייה של עשרות אחוזים, שאינה אלא מצג מטעה.

34. טענה נוספת שהועלתה במכתב התשובה, נוגעת לשביעות רצונם של צרכנים ברחבי העולם מן המוצר. גם טענה זו, בכל הכבוד, אינה גורעת מטענותיה של התובעת. אפילו מדובר במוצר ששביעות הרצון ממנו רבה, אין בכך כדי לגרוע מן העובדה שהתובעת מטעה את ציבור צרכניה.

35. טענה זו אין לקבל גם מטעם נוסף: המצג המופיע על האריזה, כאילו הניחות מספיק ל-80 יום, כשמצטרף אליו האמור באותיות הקטנות (על בסיס הפעלה של 15 שעות ביום בעוצמה 1) מקשה על הצרכן לבדוק את נכונותו.

ברי כי רוב ציבור הצרכנים נוהג לחבר את מבשם הריח לשקע חשמל ולהפעילו פרק זמן רצוף, עד שנוזל הריח מתאדה כולו, מבלי להקפיד שהוא מחובר לחשמל רק 15 שעות כל יום. כדי לבדוק את נכונות המצג, הלקוח נדרש להיות בעל מודעות (דוגמת התובעת), ולהכפיל את פרק הזמן שבו נגמר הריח בפועל פי 1.6 (ורק אז לבדוק אם פרק הזמן מגיע כדי 80 יום), או לחלופין, להפעיל את המוצר באמצעות "טיימר".

**כאמור, הצרכנים אינם נוהגים כך, ולכן אינם מודעים להטעיה שפוגעת בהם.**

36. כאן המקום לציין, כי התובעת חששה שמא חיבור המכשיר ברציפות יגרום לנוזל להתנדף מהר יותר, ושאם הייתה מקפידה על ההוראות, ומפעילה את המכשיר פרק זמן של 15 שעות ביום בלבד, היה הנוזל מתנדף לאט יותר. לשם כך בוצעה בדיקה מדגמית של שלושה ריחות, לאחר שהוברו לחשמל באמצעות טיימר הפועל 15 שעות במדויק, ולאחריון מפסיק לפעול ל-9 שעות, וחוזר תלילה. הממצאים, כצפוי, לא היו שונים, ואלה הם:

שם המוצר	תאריך רכישה	תאריך הפעלה	תאריך סיום	מחיר	החזיק מס' ימים	מער (באחוזים)	הפרש במחיר
מגנוליה דובדבן	14.6.2007	14.6.2007	14.7.2007	34.99	30	62.5%	21.86 ₪
זוויר הרים (נמליו)	14.6.2007	14.6.2007	28.7.2007	16.99	44	45%	7.64 ₪
גיל נצמחים ארומאטיים	14.6.2007	14.6.2007	26.7.2007	34.99	42	47.5%	16.62 ₪

37. במכתב התשובה העלתה התובעת טענה נוספת, שזו לשונה:

"מסקנותיה השגויות של מרשתת נעוצות ככל הנראה גם בעובדה שהיא בחרה לבדוק את התאידות מלוא נוזל הריח תחת לבדוק אם המוצר עדיין מפיץ ריח. כפי שצינו לעיל, בדיקות המעבדה שביצעה קבוצת בנקיזר מוכיחות באופן חד משמעי, לגבי כל ניחוח, כי המוצר ממשיך להפיץ ריח גם לאחר שהנוזל מתאדה במלואו (ההדגשה במקור), במובן זה שהריח מופץ לתקופה של עד 80 ימים על אף שייתכן והנוזל מתאדה עוד טרם סוף התקופה." (סעיף 7 למכתב התשובה)

38. טענה זו תמונה משתי סיבות. ראשית, משום שברור כי מקור הריח הוא הנוזל. כשנוזל הריח מתאדה כולו, ברי כי המכשיר חדל להפיץ ריח, ולמצער, מפיץ ריח ברמה פחותה בהרבה, עד שאינה מורגשת (אלא באמצעות קירוב האף בניסיון "לספוג" ריח). לאחר שנוזל הריח מתאדה כולו, ומידת הריח המופץ פוחתת לרמה בלתי מורגשת – לא ניתן לומר שהמוצר ממשיך להפיץ ריח. פירוש סביר של המצג "80 יום" משמעו שהמוצר מפיץ ריח ברמה דומה משך כל התקופה.

39. שנית, וכאן העיקר, הנתבעת לא שתה ליבה לעובדה שהוראות המוצר מחייבות להוציא משקע החשמל ברגע שנוזל הריח מתאדה. כך, למשל, נכתב על אריזת "סט" בניחוח לוטוס ואורכידאה:

**"יש לסגור את המכשיר ברגע שהבקבוק התרוקן מהנוזל".**

40. לא ברור אפוא כיצד יכולה הנתבעת לטעון שהמוצר ממשיך להפיץ ריח לאחר שהנוזל התאדה. הרי עם תום ההתאידות חובה לסגור את המכשיר. האם טוענת הנתבעת ברצינות שהמוצר ממשיך להפיץ ריח גם לאחר שהנוזל התאדה ושהמכשיר סגור? האם כוונת הנתבעת היא שיש להשאיר את המוצר מתוך לחשמל וללא נוזל ריח ולצפות שהוא ימשיך להפיץ ריח? בכל הכבוד, לא יודנו לסוף דעתה של הנתבעת בטענתה זו.

41. נוכח תשובתה של הנתבעת, פנתה התובעת (ביום 16.9.2007) אל הנתבעת, באמצעות בא כוחה, והשיבה לטענותיה של הנתבעת. התובעת הודיעה למשיבה שהיא גמרה אומר להגיש תובענה ובקשה לאשרה כייצוגית, וביקשה מהנתבעת מידע שישמש לשם הערכת הנוק (כדי למנוע הערכתו ביתר, באופן שיכביד על דורותיה הכספיים של הנתבעת).

העתק צילומי ממכתבו של ב"כ התובעת אל ב"כ הנתבעת צורף **כנספת ג'** לבקשה.

42. תשובת הנתבעת, הדוחה את בקשת התובעת, התקבלה ביום 14.10.2007.

העתק צילומי ממכתבו של ב"כ הנתבעת אל ב"כ הנתבעת צורף **כנספת ד'** לבקשה.

43. בתשובתה זו של הנתבעת, ציינו באי כוחה, בין היתר, כי:

**"מרשתת מתעקשת שבנקיזר 'לא תבלבל אותה עם עובדות' אשר סותרות באופן נחרץ**

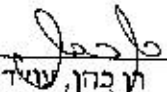
**וחד משמעי כל אחת ואחת מטענותיה..."**

44. הואיל ודברים אלה של הנתבעת נאמרו בלשון כה נחרצת, והגם שהתובעת הייתה סבורה שדי בבדיקותיה כדי לבסס ממצאים מוצקים ולהגיש את הבקשה והתובענה דנו, הרי **שלמען הסר ספק**, וכדי לוודא שהעובדות הן כפי העלו הבדיקות שתוארו לעיל, החליטה התובעת למסור את העניין לבדיקה מדעית חיצונית על-ידי מומחה, שתבוצע בתנאי מעבדה.

45. כפי שסברה התובעת, טענותיה אוששו במלואן בבדיקת המעבדה, ואף למעלה מכך: בדיקת המומחה הראתה שהנוזל מתנדף בקצב מהיר בהרבה מזה שהעריכה התובעת. תוות דעתו של המומחה, דייר אלי בר נס, מצורפת בזאת לבקשה, ומדברת בעד עצמה.

#### ד. סוף דבר

46. נזקת האישי של התובעת הוא 13.29 ש"ל לכל הפחות, וזה הסכום התביעה האישית.
47. לבית משפט זה הסמכות המקומית לדון בתביעה נוכח מיקום מענה הרשום של התובעת, והסמכות העניינית לדון בה נוכח הסכום הנתבע בשם הקבוצה.
48. אשר על כן, מתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את התביעה ולחייב את התובעת בהוצאת התובעת לרבות שכר טרחת עו"ד בצירוף מע"מ כחוק.

  
\_\_\_\_\_  
איל עיאל  
קולמן כהן, משרד עורכי דין  
בי"כ התובעת

רמת גן, היום, 29 בחודש ינואר, שנת 2008.