

נספחים - תוכן עניינים

מס'	שם הנספח	עמוד
א	בקשה לאישור הסדר פשרה	1
ב	החלטת בית המשפט מיום 8 ביולי 2010	10
ג	בקשה לתיקון הסכם פשרה	18
ד	החלטת בית המשפט מיום 20 ביולי 2010	23
ה	נוסח מודעה לציבור שאושר על-ידי בית המשפט	29
ו	התובענה והבקשה לאישורה כייצוגית	32
ז	תגובה לבקשה לאישור התובענה כייצוגית	65

נספח א

בקשה לאישור הסדר פשרה

עמוד 1

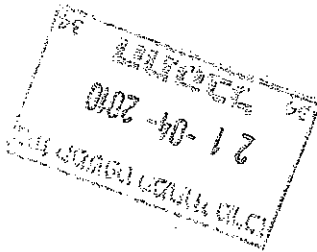
בפני כבוד השופטת אסתר שטמר

ראובן גמבשו, ת.ז. 022335459

על-ידי ב"כ עו"ד שלומי פרידמן ואו אילנית (ונינה) רוזנצוויג
מרח' קפלן 2, בית יכין, תל-אביב
[טל': 03-6959855-03 פקס: 03-6959295]

המבקש

"נגד"



שופרסל בע"מ¹

על-ידי ב"כ עו"ד חגית בלייברג ואו עו"ד אסף לוי
גולד פרב, לוי, ערן, מאירי, צפירי ושות', עורכי דין
רחוב ויצמן 2, תל אביב 64239
[טלפון: 03-6089835, פקס: 03-6089861]

המשיבה

בקשה לאישור הסדר פשרה

בהתאם להתלטת בית המשפט הנכבד מיום 24 במארכ 2010, מתכבדים מר ואובן גמבשו ("המבקש") ושופרסל בע"מ ("שופרסל"; יחד - "הצדדים") להעלות על הכתב את הסדר הפשרה שגובש ביניהם, בהתאם להצעת בית המשפט הנכבד ("הסדר הפשרה")

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את הסדר הפשרה, בהתאם לסמכותו מכוח סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות") ובהתאם להלכה שנפסקה בעניין סבו נ' רשות שדות התעופה בישראל ("הלכת סבו")²

כן מתבקש בית המשפט הנכבד לפטור את הצדדים מפרסום הזעזעו בקשר לבקשה זו, בהתאם לסעיף 25(א)(3) ו-25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות.

¹ הבקשה לאישור והתובענה הוגשו גם נגד "יש הכל בזול בע"מ" ("יש") יובהר כי "יש" הינו אחד מהפורמטים של תנויות אותו מפעילה שופרסל בע"מ אין מזובר בישות משפטית
² רע"א 8479/02 סבו נ' רשות שדות התעופה בישראל פורסם בנבו (2008)

- א. הרקע להסדר הפשרה**
- 1.א. הבקשה לאישור התובענה כייצוגית**
1. ביום 17 במאי 2009 הגיש המבקש כתב תביעה ("כתב התביעה") ובקשה לאישור תובענה כייצוגית נגד שופרסל ("בקשת האישור"; ת"צ 10823-05-09) בבית משפט נכבד זה.
 2. בקשת האישור מבוססת על טענה, לפיה שיטת החיוב אותה נוקטת שופרסל בסניפיה לגבי כלל הצרכנים המשלמים באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" אינה כוללת את ההנחות, להן זכאים צרכני שופרסל, ובכך גובה סכומי כסף שלא כדין על-פי הנטען בבקשת האישור, כאשר צרכן מגיע לקופה עם המוצרים הכלולים במבצע, המוצרים מוצגים על צג הקופה כמוצרים בעלי הנחה, והמחיר המוצג על הצג כולל את ההנחה. לאחר הצגת המחיר הכולל את ההנחה על הצג, חוזרת הקופאית ואומרת לצרכן בעל פה את המחיר הסופי הכולל את ההנחה. ואולם, בעת התשלום באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" – מתבטלות ההנחות באופן אוטומטי מבלי לציין בפני הצרכן, בכתב או בעל פה, שההנחות בוטלו לחלוטין והצרכן משלם את מחירם המלא של המוצרים ללא הנחה כלשהי.
 3. הקבוצה אותה ביקש המבקש לייצג הינה הצרכנים המבצעים כיום ושיבצעו בעבר את קניותיהם בכלל חנויות שופרסל.
 4. על-פי הנטען בבקשה לאישור, התנהלות זו עולה, לכאורה, כדי הפרת הוראות סעיפים 2(א)(13), 3(ב), 17 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, שעניינם איסור הטעיה באשר למחיר, איסור ניצול מצוקת הצרכן וסימון טובין והצגת מחירים, בהתאמה; הוראות סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973, שענייניו תום לב במשא ומתן; הוראות סעיפים 56 ו-63 לפקודת הנוזיקין [נוסח חדש], התשכ"ח-1968, שעניינם תרמית והפרת חובה חקוקה, בהתאמה; הוראות סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשלי"ט-1979.
 5. בבקשת האישור נטען, כי סכום תביעתו האישית של המבקש מוערך בסכום של 36 77 ש"ח; הנזק שנגרם לקבוצה כולה מוערך על-יזיו בסכום של 321,222,720 ש"ח.
- 2.א. תשובת שופרסל לבקשת האישור**
6. ביום 10 בספטמבר 2009, הגישה שופרסל תשובה לבקשת האישור ותצהיר מטעם אחראית תחום מחשוב סניפים, באגף מערכות המידע של שופרסל ("התשובה").
 7. במסגרת תשובתה, טענה שופרסל, כי לאחר חקירה ודרישה יסודית שערכה, נמצא, שבשל תקלה נקודתית במערכת מחשב התבטלו בחלק מהמקרים ההטבות המתקבלות במבצעי 1 + 2 ובמבצעי 1 + 3 בחנויות פורמט "יש". הרקע לתקלה המחשב היה פרויקט החלפת הקופות הרושמות למערכת משוכללת ומתקדמת של קופות "חכמות". תהליך הסבת הקופות הישנות לקופות החכמות – הן בכל הנוגע לתוכנה והן בכל הנוגע להחלפת החומרה – נעשה בהדרגה ובקצב מבוקר בכדי להימנע מתקלות ולמעשה ארך יותר משלוש שנים ("שדרוג הקופות"), כאשר שופרסל השקיעה עשרות מיליוני ש"ח בשדרוג הקופות.
 8. חנויות פורמט "יש" היו האחרונות בהן נערך שדרוג הקופות, כך שלמעשה, תחילת שדרוג הקופות ב-"יש" בוצע בסוף חודש יולי 2007 והתהליך נמשך עד חודש יולי 2009. שדרוג הקופות בתוך פורמט "יש" נעשה גם הוא בהדרגה. בשנת 2007 בוצע שדרוג קופות רק ב-3 סניפים, בשנת 2008 בוצע שדרוג קופות ב-6 סניפים ובשנת 2009 בוצע שדרוג קופות ב-42 הסניפים הנותרים.

תקלת המחשב (בהתאם לבדיקת שופרסל וריטליקס)

- 9 במסגרת הפעילות לאיתור תקלת המחשב, נבדקו עשרות מיליוני פעולות ורשומות מחשב במטרה לנסות ולמצוא שגיאות בחיוב ולהתחקות אחר הסיבה לתקלה, כמו גם האם מדובר בתקלות אקראיות או שמה מדובר בתקלה עקבית ("הבדיקה").
- 10 שורש התקלה נוצר, כאשר לאחר השלמת שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש", ובשל תקלת מחשב נדירה, זוהה כרטיס ויזה שופרסל במערכת הזיהוי של הקופות החכמות ככרטיס חבר מועדון הלקוחות של שופרסל, זאת בעוד מועדון לקוחות שופרסל אינו כולל את חנויות פורמט "יש". הסיווג המוטעה יצר תקלת תוכנה במערכת הקופה החכמה אשר ביטלה, בחלק מהמקרים, את ההטבה המתקבלת במבצעי 2 + 1 ובמבצעי 3 + 1 ("תקלת מחשב"), זאת, למרות שהלקוח היה זכאי לקבלה.
- 11 לאור העובדה שתקלת המחשב נבעה כל כולה משדרוג מערכת הקופות ולא הייתה יכולה להתרחש בקופות ה"ישנות", הרי שהמועד המוקדם ביותר בו יכלה להתרחש תקלת המחשב הינו מועד תחילת תהליך שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש" - 26 ביולי 2007 בהתאם, בוצעו בדיקות של מסדי הנתונים והפעולות של מערכת המחשב החל מיום זה ועד יום 11 במאי 2009, יום השלמת ביצוע הבדיקה ("התקופה הרלוונטית").
- 12 מן הראוי לציין, כי תקלה זו לא התרחשה בכלל סניפי שופרסל. חלק בלתי נפרד מהגדרת התקלה במערכת המחשב, הינה קיומה אך ורק בחנויות פורמט "יש".
- 13 על-מנת שתוצאות הבדיקה תהיינה מדויקות באופן אבסולוטי, באופן שלא יהיה מצב שכרטיס אשראי של לקוח היווה חלק מאירוע של תקלה ולא נלקח בחשבון, נעשה תחשיב לחומרת, במסגרתו נלקחו בחשבון כל הכרטיסים שהיו חלק מאירוע תקלה, מבלי לבדוק באופן פרטני האם אותם הלקוחות קיבלו זיכוי חשבון כולל בסניף "יש" - כפי שאירע למבקש שופרסל מעריכה, כי חלק מהלקוחות איתרו את התקלה בעצמם וכבר קיבלו זיכוי פרטני מלא באמצעות הסניף בו בוצעו קניותיהם. לפיכך, חלק מהצרכנים, ובהם המבקש, קיבלו פיצוי ביתר
- 14 סיכום תוצאות הבדיקה: במהלך התקופה הרלוונטית, אירעו, לכל היותר, 2,615 אירועי תקלה, שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח (שלושים ושניים אלף מאתיים שישים וחמשה ש"ח בלבד); "סכום התקלה".
- 15 יצוין, כי עם גילוי הסיבות לתקלה, פעלה שופרסל מייד לתיקונה בכל מערכות המחשב של סניפי "יש". התיקון היה כרוך בזיהוי תקלת המחשב, תיקון התוכנה והפצת גרסת תיקון לתוכנה לכל סניפי "יש". כל זאת נעשה בתוך 3 ימים בלבד. בכך מנעה שופרסל את הישנות התקלה.
- השבת הכספים**
- 16 שופרסל התחייבה מיד עם גילוי תקלת המחשב, להשיב לכל לקוחותיה כספים שנגבו ביתר עקב התקלה.
- 17 היות ומדובר בכרטיס אשראי מועדון המונפק רק לתבוי מועדון לקוחות שופרסל, היה בידה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב ויזה שופרסל, ולפעול לזיכוי כספי של כל אחת ואחת מלקוחות אלה על-פי החישוב הרלוונטי לגבין באמצעות לאומי קארד בע"מ, מנפיקת כרטיס האשראי ויזה שופרסל.
- 18 כל לקוחות שופרסל המחזיקים כרטיסי ויזה שופרסל אשר היו חלק מאירוע תקלה ואשר בעקבותיו חויבו ביתר, קיבלו משופרסל החזר מלא, כך שלמעשה לא נגרם לאף לא אחד מתבוי הקבוצה נזק כלשהו. להערכת שופרסל, בחלק מהמקרים התקלות אותרו על-ידי הלקוחות ואותם

לקוחות קיבלו החזר מלא בגין התקלה (כפי שאירע במקרה של המבקש). לפיכך שופרסל מעריכה, כי חלק מהלקוחות קיבלו החזרים גבוהים מהסכום שנגבה מהם ביתר עקב תקלת המחשב או לחלופין לא ארעה כל תקלה בחשבונם

19. עד מועד הגשת התובענה, שופרסל החזירה ללקוחותיה סכום של 6,717.19 ש"ח, ובמהלך חודשים ספטמבר ואוקטובר 2009, החזירה יותר סכום התקלה.

20. נכון למועד הסדר פשרה זה, כל סכום התקלה הוחזר במישרין ללקוחות באמצעות זיכוי כרטיס האשראי שלהם.

טענות נוספות

21. עוד טענה שופרסל בתשובה, כי התקלה התגלתה לה בעקבות פניה של עיתון ידיעות אחרונות ולא בעקבות הגשת הבקשה לאישור; כי המבקש הוא זה שפנה לידיעות אחרונות; כי הוא לא ציין זאת בפני בית המשפט הנכבד; כי סכום התובענה דמיוני ומופרך; כי הבקשה לאישור הוגשה כלאחר יד; כי למבקש אין עילת תביעה אישית; כי המבקש זכה לפיצוי ביתר בסכום של 151.89 ש"ח - בנוסף לזיכוי הפרטי שקיבל המבקש בו במקום, באמצעות הקופה הראשית בסניף, זכה להחזר כספי נוסף בעקבות התחייבותה של שופרסל לפצות את כל הלקוחות שחויבו ביתר בגין תקלת המחשב, כולל אלו אשר פוצו במקום, בגין התקלה.

22. זאת ועוד. לאור העובדה שלאחר בדיקה יסודית עולה, כי מדובר בסכום נמוך שנגבה ביתר בעקבות התקלה, אין מדובר בתובענה המתאימה להידון בדרך של תובענה ייצוגית. בנוסף, טענה שופרסל כי אין לפסוק למבקש ולבא כוחו גמול ושכר טרחה.

3.א. תשובת המבקש לתשובת שופרסל

23. ביום 17 בספטמבר 2009 הגיש המבקש תשובה לתשובת שופרסל, במסגרתה טען כי לאור תשובת שופרסל, אין מחלוקת כי נעשתה גבייה ביתר; כי אלמלא הגיש את הבקשה לאישור ואת התובענה, שופרסל לא היתה משיבה ללקוחותיה כספים; כי על שופרסל לא רק להשיב את הכספים שגבתה ביתר מחברי הקבוצה אלא גם לפצות את חברי הקבוצה; וכי על בית המשפט למנות בודק אובייקטיבי.

4.א. תיאור מהלך הדיון בבקשה לאישור

24. ביום 23 בספטמבר 2009 נערך דיון קדם בפני בית המשפט הנכבד, במסגרתו נקבע כי אדם מוסמך מטעם החברה שהתקינה את התוכנה אצל שופרסל, ריטליקס בע"מ ("ריטליקס"), יצהיר בפני בית המשפט על אופן ביצוע בדיקת התקלה. כמו-כן בית המשפט הציע שהצדדים יבואו בדברים באשר לגמול לתובע ולבאי כוחו

25. ביום 19 בנובמבר 2009 הוגש לבית המשפט, בהתאם להחלטת בית המשפט, תצהיר מטעם ריטליקס ("תצהיר ריטליקס"), במסגרתו פורטו השלבים שנערכו במהלך ביצוע בדיקת התקלה האמורה והן ממצאיה של בדיקה חוזרת שנעשתה בליווי מומחה לבסיסי נתונים, אשר אימתה את תוצאת הבדיקה אליה הגיעה שופרסל. ריטליקס הצהירה, כי היא מאשרת את מהלך הבדיקה ואת החישוב שערכה שופרסל, לבדיקת היקף התקלה.

26. ביום 24 בנובמבר 2009 נערך דיון קדם משפט נוסף בפני בית המשפט הנכבד, במסגרתו טען המבקש, כי בתצהיר ריטליקס אין התייחסות לגובה המספרים אותם ציינה שופרסל, וכי לא נעשתה בדיקה עצמאית מטעם ריטליקס נקבע, כי יוגש לבית המשפט תצהיר נוסף מטעם ריטליקס, המפרט את הפעולות שבוצעו לבחינת הנתונים שהציגה שופרסל, וזאת תוך 30 ימים, קרי, עד יום 24 בדצמבר 2009

27 ביום 24 בדצמבר 2009 הוגש לבית המשפט, בהתאם להחלטה, תצהיר נוסף מטעם ריטליקס, אשר פירט את הפעולות שבוצעו לבחינת הנתונים שהציגה שופרסל, במהלך הבדיקות אשר בוצעו על-ידה

ב. הסדר הפשרה פרי הצעת בית המשפט הנכבד

28 ביום 1 במארכ 2010, התקיים דיון קדם משפט נוסף, אשר בסיומו קבע בית המשפט כי בשים לב לתצהיר הנוסף שהוגש ולעמדות הצדדים, נראה שניתן להגיע להסדר של פשרה וכן יש לשקול למנות בודק להסדר כזה.

29 ביום 24 במארכ 2010 התקיים דיון במסגרתו הודיעו באי-כח הצדדים, כי הגיעו להסכם פשרה, לפיו שופרסל תשיב ללקוחותיה, שמהם גבתה סכומים ביתר, את מלוא סכום התקלה (כהגדרתו בסעיף 14) מבלי להודות בכל טענה. כמו כן הצדדים הסכימו שימונה בודק ניטרלי על-ידי בית המשפט אך השאירו לשיקול דעת בית המשפט את אופן התשלום לבודק; את קביעת הגמול לתובע, אם בכלל; ואת שכר טרחת בא-כח התובע אם ימצא הבודק שימונה כי סכום התקלה שונה, שומר לעצמו כל אחד מן הצדדים את האפשרות לטעון לסכום אחר

30 אף כי שופרסל דוחה מכל וכל את כל טענות המבקש כנטען בתביעה ובבקשת האישור, העדיפו הצדדים לגבש ביניהם את הסדר הפשרה בהתאם למתווה שהוצע על-ידי בית המשפט הנכבד, תחת ניהול הליכים משפטיים והסבת הוצאות נכבדות, כמו גם הסטת משאבי ניהול ומשאבים אחרים וכן כדי לחסוך בזמן שיפוטי. לפיכך ומבלי שהצדדים להסדר יוזו באיזו מהטענות שהועלו על-ידי הצד האחר בכתב התביעה, בבקשה לאישור ובתגובה לה, ניאותו הצדדים לגבש את הסדר הפשרה כמפורט להלן.

ג. הסדר הפשרה

1.ג. מטרת

31 הסדר הפשרה מסדיר את הגזרת הקבוצה בהתאם לבדיקת שופרסל אשר ממצאה מורים, כי במהלך התקופה הרלוונטית, קרי כשנתיים, אירעו, לכל היותר, 2,615 אירועי תקלה, שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח.

32 הסדר הפשרה נועד להשיב לכל לקוחות שופרסל המחזיקים כרטיס ויזה שופרסל, אשר היו חלק מאירוע התקלה ואשר בעקבותיה הם חויבו ביתר, את מלוא הכספים שנגבו ביתר.

33 שופרסל מצהירה (ר' תצהיר מצ"ב), כי עד למועד הגשת התובענה, שופרסל החזירה ללקוחותיה שמהם נגבה ביתר סכום של 6,717.19 ₪, וכי במהלך חודשים ספטמבר ואוקטובר 2009, החזירה שופרסל ללקוחותיה שמהם נגבה ביתר סכום נוסף בסך של 25,548 ₪.

34 שופרסל מצהירה (ר' תצהיר מצ"ב) כי נכון למועד הסדר הפשרה זה היא השיבה ללקוחותיה את כל שגבתה מהם ביתר.

2.ג. שכר טרחה וגמול

35 הצדדים משאירים לשיקול דעת בית המשפט הנכבד את קביעת תשלום הגמול למבקש, אם בכלל, ואת שכר טרחת ב"כ המבקש

3.ג. בודק ופיצוי

36 תנאי לשכלולו של הסכם פשרה זה הוא מינוי בודק ניטרלי על-ידי בית המשפט הצדדים משאירים לשיקול דעת בית המשפט הנכבד את אופן התשלום לבודק.

37. מוסכם על הצדדים, כי אם ימצא הבודק, כי סכום התקלה (כהגדרתה לעיל, 32,265 ש"ח) הינו גבוה מ-65,000 ש"ח (כפול הסכום) ייחשב הסכום פשרה זה כבטל מעיקרו (VOID) וכל צד יהא רשאי לטעון את טענותיו במסגרת בקשת האישור ו/או במסגרת התביעה.

38. עוד הוסכם, כי אם ימצא הבודק, כי סכום התקלה הינו בין 32,265 ש"ח לבין 65,000 ש"ח כל צד יהיה רשאי לטעון טענותיו לעניין הסכום, לרבות בנושא גובה הפיצוי (מעבר לסכום ששופרסל מחויבת להשיב לחברי הקבוצה בשל הגביה שביתר), אם בכלל, לכלל חברי הקבוצה.

4.ג. הקבוצה

39. כל מחזיקי כרטיס אשראי ויזה שופרסל אשר ביצעו רכישות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 במהלך התקופה הרלוונטית בחנויות פורמט "יש" ואשר לא קיבלו את ההטבה לה היו זכאים במסגרת המבצע

5.ג. התקופה הרלוונטית

40. החל מתאריך 26 ביולי 2007, מועד תחילת תהליך שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש" ועד ליום תיקון התקלה, 11 במאי 2009.

6.ג. ויתור על תביעות

41. בכפוף לאישור הסדר הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, מותרים המבקש וחברי הקבוצה, כמפורט בבקשה לאישור הסדר פשרה זה, כלפי שופרסל ו/או מי מטעמה, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה הנובעים ו/או הכרוכים עם איזו מהטענות ו/או הדרישות הכלולות בכתב התביעה והבקשה לאישור

42. כן מצהירים המבקש וחברי הקבוצה, כי הסכם זה ממצה באופן סופי ומוחלט את מלוא זכויותיהם וטענותיהם כלפי שופרסל ו/או מי מטעמה, וכי לא תהיה להם בעתיד כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות כלפי שופרסל ו/או מי מטעמה, הקשורה בתביעה ו/או בעובדות מושא התביעה ו/או הבקשה לאישור

ד. בקשה לפטור מפרסום הודעות

43. בית המשפט הנכבד מתבקש לפטור את הצדדים מפרסום הודעות בקשר לבקשה זו בהתאם לסעיף 25(א)(3) ו-25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות ("ההודעות")

44. הראצינול העומד מאחורי דרישות המחוקק להורות על פרסום הסכם פשרה לציבור באמצעות פרסום הודעה, הינו יידוע חברי הקבוצה באשר לפשרה ולתנאיה.

45. כאמור, היות ומדובר בכרטיס אשראי מועדון הניתן לחברי לקוחות שופרסל, היה בידיה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב ויזה שופרסל, ולפעול לזיכוי כספי של כל אחת ואחד מלקוחות אלה על-פי החישוב הרלוונטי לגביו, באמצעות לאומי קארד בע"מ, מפעילת כרטיס אשראי ויזה שופרסל. כל הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב בויזה שופרסל זוהו באמצעות מערכת המחשב של שופרסל וכספם הוחזר להם באמצעות תשלום ישיר דרך כרטיס האשראי ובהוספת כיתוב מיוחד "זיכוי ברשת יש" במילים אחרות, הציבור כבר קיבל למעשה הודעה על זיכוי.

46. פועל יוצא מכך, הינו שפרסום מודעות בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, לא רק שאינו רלוונטי לציבור הרחב (שכאמור הוא אינו נמנה עם הקבוצה שאותרה כבר), אלא אף עלול להטעותו ביצירת הרושם כי זכאי הוא לפיצוי, כאשר למעשה אינו זכאי לדבר.

- 7 -

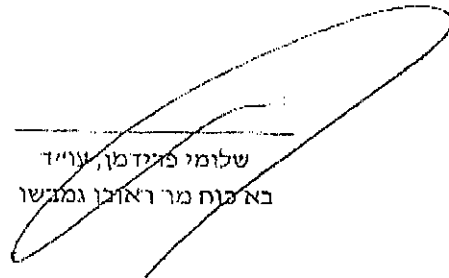
47 בנוסף, פרסום מודעות יביא לבזבוז של אלפי ש"ח ללא כל מטרה ותכלית לעניין זה ניתן גם ללמוד מסעיף 25(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, בו נקבע כי בית המשפט רשאי לקבוע דרכי פרסום שונות בהתחשב בשיקולים שונים, וביניהם, היכולת לזהות את חברי הקבוצה, למסור להם הודעה אישית וכן בהתחשב בהיקף הכספי הכולל של הפיצוי לאור העלויות הכרוכות בפרסום מודעות.

48 הנה כי כן, במקרה דנן, קיימים טעמים כבדי משקל אשר מצדיקים מתן פטור מפרסום הודעות בהתאם לסמכותו של בית המשפט הנכבד

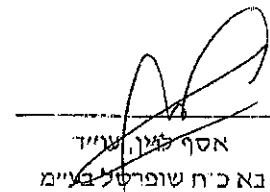
49 יצוין, כי לבית המשפט מוקנית הסמכות להורות על פטור מפרסום מודעות, בין היתר גם לאור הלכת סבו אשר קבעה כי הפעלת התנאים לאישורו של הסדר פשרה בתובענה ייצוגית כפופה לשיקול דעת שיפוט. בית המשפט העליון פרש את תכליתו של ההסדר החקיקתי בסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות כנועדה למנוע קנוניה בין התובע המייצג את הקבוצה לבין הנתבע, וזאת על חשבון חברי הקבוצה בהליך הייצוגי שם נקבע, כי חשש זה מתבטל מקום שזוהר הינה פרי הצעתו של בית המשפט, אשר ניתנה על בסיס היכרות מעמיקה של מכלול נתוני העניין

ה. סוף דבר

50 בית המשפט הנכבד מתבקש, אפוא, לאשר את הסדר הפשרה, אשר גובש בין הצדדים ברוח הצעתו של בית המשפט הנכבד ובהתאם להלכת סבו וליתן לו ונוקף של פסק דין.



 שלומי פיינמן, עו"ד
 בא כוח מר' ראובן גמבושו

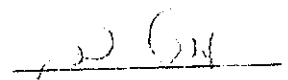


 אסף פיינמן, עו"ד
 בא כוח שופרסל בע"מ

תצהיר

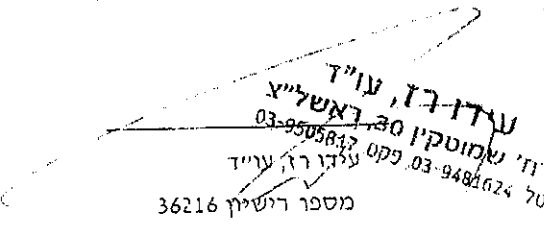
אני הח"מ, מיכל ניליסן, בעלת תעודת זהות מספר 54675806, לאחר שהוזהרתי, כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת, בכתב, כדלקמן:

- 1 הנני משמשת אחראית תחום מחשוב סניפים באגף מערכות מידע בשופרסל בע"מ ("שופרסל") ועושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור הסדר פשרה המוגשת במסגרת בקשה לאישור תובענה כייצוגית (תי"צ 10823-025-09; "בקשת האישור") שהוגשה על-ידי מר ואובן גמבשו ("המבקש") נגד שופרסל הוסמכתי על-ידי שופרסל ליתן תצהירי זה.
- 2
- 3 הסדר הפשרה מסדיר את הגדות הקבוצה בהתאם לבדיקת שופרסל אשר ממצאיה מורים, כי בנהלך התקופה הרלוונטית, קרי, החל מיום 26 ביולי 2007, מועד תחילת תהליך שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש" ועד ליום תיקון התקלה, 11 במאי 2009, אירעו, לכל היותר, 2,615 אירועי תקלה בחנויות פורמט "יש", שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח.
- 4 עד למועד הגשת התובענה, שופרסל החזירה ללקוחותיה שמהם נגבה ביתר סכום של 6,717 ש"ח במהלך חודשים ספטמבר ואוקטובר 2009, החזירה שופרסל ללקוחותיה שמהם נגבה ביתר סכום נוסף בסך של 25,547 ש"ח.
- 5 נכון ליום חתימת תצהירי זה, שופרסל השיבה ללקוחותיה סכום כולל של 32,265 ש"ח, קרי, כל שגבתה מהם ביתר.
- 6 זהו שמי, להלן חתימוני ותוכן תצהירי דלעיל אמת


מיכל ניליסן

אישור

אני הח"מ עידו רוז, עו"ד מאשרת/בזה כי ביום 18.4.2010 הופיעה בפניי גברת מיכל ניליסן, נושאת תעודת זהות מספר 54675806, ולאחר שהוזהרתי כי עליה לומר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפניי


מספר רישיון 36216

נספח ב
החלטת בית המשפט
מיום 8 ביולי 2010

עמוד 10



בית המשפט המחוזי מרכז

08 יולי 2010

תיצ 10823-05-09 גמכשו נ' י"ש " הכל
כולל בע"מ ואח'

א.ל. ע"ד חגית בלייברג משרד ע"ד חגית בלייברג
יצמן 2 מגדל ארופה ישראל תיקוד 64239
תל אביב - יפו

טלפון מרכז מידע: 02-6593333

מכתב מלווה

מצורף בזה מסמך החליטה.

ב"ן תמוז תש"ע, 08 יולי 2010

האריך

החתימה מזכיר



בית המשפט המחוזי מרכז

אט יולי טגט

ת"צ עט-לט-10845
גמבשו נ"י "יש" הכל בזול בע"מ ואח'

לפני ב' השופטת אסתר שטמו

המבקש: ראובן גמבשו
באמצעות ב"כ עו"ד שלומי פרידמן ועו"ד אילנית רוזנצוויג

נגד

המשיבות: 1. "יש" הכל בזול בע"מ
2. שופר סל בע"מ
באמצעות ב"כ עו"ד חגית בלייברג ועו"ד אסף לוי

החלטה

1 בקשה לאישור הסכם פשרה בתובענה ייצוגית שעניינה שיטת החיוב באמצעות כרטיס אשראי "יזיה שופרסל"

2 לטענת המבקש, שיטת החיוב מאיימת את ההנחות שהצרכנים זכאים להן לפי פרסומי המשיבה וגורמת לגביית סכומי כסף שלא כדיון לפי הנטען, המשיבה מציינת מוצרים שבמבצע, ובקופה הם נרשמים ככני הנחה, אולם בעת התשלום באמצעות "יזיה שופרסל" מתבטלות ההנחות. המבקש טוען כי המשיבה הטעתה את הצרכנים, הפירה את חוק וזגנת וזכרן, הפירה את חובת תום הלב המוטלת עליו, עוולה בתרומית והפירה חובה חקוקה כלפי לקוחותיה ועשתה עושר ולא במשפט.

המשיבה הגישה תשובה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית ותצהיר מטעם אחראית תחום מחשוב סניפים באגף מערכות המידע של המשיבה לטענתה, בשל תקלה נקודתית במערכת המחשב הותבטלו בחלק מהמקרים ההטבות המתקבלות במבצעי "2 + 1" ובמבצעי "3 + 1" בחנויות "יש" של המשיבה הויקע לתקלה היה פרויקט החלפת חקופות הרושמות למערכת מתקדמת של קופות "חכמות" תהליך שדיוג הקופות ב"יש" בוצע באופן הזרזתי מסוף חודש יולי 2007, ונמשך עד חודש יולי 2009.

המשיבה התחייבה לערוך בדיקה לגילוי המקרים בהם רכש לקוח בחנות "יש" מוצרים בהנחה באמצעות כרטיס "יזיה שופרסל" בין התאריכים 26.7.2007 ועד 31.7.2009, ולהחזיר ללקוחותיה את הסכומים שעלמו ביתר, באמצעות אותו כרטיס (ראה החלטה מיום 23.9.2009 וכן תצהיר פסטרנק מיום 19.11.2009 בסעיף 8) יחד עם זאת, במסגרת בקשה זו צוין כי התקופה הרלוונטית אליה מתייחסת הבדיקה הינה החל מיום 26.7.2007 ועד יום 11.5.2009 (להלן: "התקופה הרלוונטית")

באשר לאופן ביצוע הבדיקה, נטען על ידי המשיבה כי נעשה "תחשיב לתזמנה" כך שנקחו בחשבון כל הכרטיסים שהיוו חלק מן התקלה, מבלי לבדוק אם אותם לקוחות קיבלו זכוי חשבון בסניף "יש" (כפי שאירע למבקש) לפיכך, והעריכה המשיבה כי חלק מן הלקוחות קיבלו פיצוי יתר

תוצאות הבדיקה לימדו כי במהלך התקופה הרלוונטית אירעו לכל היותר 2,615 אירועי תקלה שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ₪. עם גילוי הסיבות לתקלה, מעלה המשיבה לתיקונה בכל מערכות המחשוב של סניפי "יש".



בית המשפט המחוזי מרכז

צט יולי 2010

ת'צ עט-טני-10823
גמבשוני ני "יש " הכל בזול בע"מ ואחי

3. הצדדים מבקשים לאשר הסדר פשרה, שאלו עיקריו:
 - א. הקבוצה מוגדרת לפי בדיקת תמשיבה שלעיל, כלומר 2,615 אירוני תקלה שהובילו לגבייה בטעות בסכום של 32,265 ₪
 - ב. המשיבה מצהירה כי עד למועד הגשת התובענה החזירה ללקוחות, שכתשובנם ארעה תקלה סכום של 5,717 19 ₪ ובמהלך החזשים ספטמבר ואוקטובר 2009, החזירה סכום נוסף בסך 25,548 ₪
 - ג. המשיבה מצהירה כי נכון למועד הסכם פשרה זה, השיבה ללקוחותיה את כל שגבתה מהם ביתר.
4. גמול לתובעים ושכר טרחת לבא כוחם:

הצדדים מושאיוים לשיקול דעת בית המשפט את קביעת תשלום הגמול למבקש, אם בכלל, ואת שכר טרחת באי כוחו
5. מינוי בודק:

הצדדים עותרים למנות בודק כתנאי לשכלולו של הסכם הפשרה מוסכם על הצדדים כי אם ימצא הבודק כי סכום ותקלה גבוה מ- 65,000 ₪ ייחשב הסכם הפשרה בטל מעיקרו במידה ומצא כי סכום התקלה הינו בין 32,265 לבין 65,000 ₪ יהא ושאי כל צד לטעון טענותיו לענין הסכום לו בוחן ננושא גונו והפיצול, אם בכלל, מכלל דונריו והקצונו.

לפי ההסכמה ובהתאם לסעיף 19(ב)(1) בחוק, אכן ראוי למנות בודק. אני ממנה את מר משה מצליח מחברת מיהשוב בע"מ בודק מטעם בית המשפט. שכרו של הבודק ישולם ע"י המשיבה. חוות הדעת תוגש רק לאחר שיהיה לבודק סיפק לעיין בהתנגדויות שתוגשנה, אם וכאשר תוגשנה

לתשומת לבו של הבודק, אלו ההוראות הרלוונטיות בחוק תובענות ייצוגיות:

"19

(א).....

 - (2) לא ימונה כבודק אדם שעליו המליץ אחד הצדדים או שהגיש התנגדות להסדר הפשרה לפי סעיף 18(ד) או שיעץ עצה או חיווה את דעתו לאחד הצדדים בקשר לסכסוך שבענינו הוגשה הבקשה לאישור או אושרה התובענה הייצוגית.
 - (3) מונה בודק, יעביר לו בית המשפט העתק מהבקשה לאישור הסדר הפשרה על נספחיה וכן מההתנגדויות שהוגשו לפי סעיף 18(ד); לשם מתן חוות דעת לפי סעיף קטן זה, ושאי כל צד להגיש לבדק כל חומר בקשר להסדר הפשרה והבודק ושאי לזגן את הצדדים כדי לשמוע את עמדתם בענין זה וכן להציע שינויים בהסדר הפשרה, הכל כפי שימצא לנכון.
 - (4) בחוות דעתו יתייחס הבודק ליתרונות ולחסרונות של הסדר הפשרה מבחינת כלל חברי הקבוצה, בשים לב למכלול הסיבות, ולכל ענין אחר כפי שיורה בית המשפט.



בית המשפט המחוזי מרכז

ע"ט יולי 2010

ת"צ ע"ט-571-10823
גמבשו נ' ייש" הכל בזול בע"מ ואח'

(5) הבודק ימציא לבית המשפט את חוות דעתו בתוך 60 ימים מהיום שבו הועבר אליו העתק הבקשה לאישור הסדר הפשרה ובית המשפט ימציא העתק מחוות הדעת לצדדים; הצדדים רשאים להגיש לבית המשפט תגובה בכתב לחוות הדעת בתוך 30 ימים מהיום שבו הומצא להם העתק ממנה".

6 פרסום הודעה: לכתחילה בקשו הצדדים לפטור מפוסטום הודעה בהתאם לסעיף 25(א)(3) ו- 25(א)(4) לחוק. לטענת המשיבה, היא יכולה לזהות את הצרכנים שבענינם חלה הטעות בחיוב ולזכות את חשבונו של כל אחד מהם. לטענתה, כך הוחזרו כספי הזיכוי באמצעות חברות כרטיסי האשראי, במשרדן לכרטיס האשראי ובהוספת הכיתוב – "זיכוי ברשת ייש", כך שהציבור קיבל הדעה על זיכוי דא עקא, לא היה באפשרות המשיבה לקבל מחברת כרטיסי האשראי העתק מן ההודעה שניתנה לזכאים להחזר, ועל כן חזרו בהם הצדדים מבקשתם להורות על פטור מפרסום

7 לא מצאתי לחוות את ההסדר על הסף, ואולם הצדדים יואילו לבחון שניים:

א. הגדרת הקבוצה אינה עוכה בקנה אחד עם ההנחיות שניתנו לבודק לבדיקה. ראוי להעמיד את הקבוצה על כל מי שחשבונו חויב למרות ההנחות בתקופה המדוברת.

ב. תקופת הבדיקה

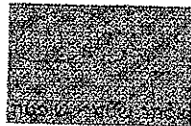
8 לפי הוראות סעיף 18 בחוק תובענות ייצוגיות:

א. המשיבה תואיל לפרסם הודעה בדבר ההסכם המוצע בשני עיתונים יומיים בעלי תפוצה רחבה לפי בחירתה, בגליון של יום ו'. בייכ הצדדים יואילו להגיש נוסח מוסכם של ההודעה לאישורי, תוך 10 ימים

ב. המשיבה תואיל לשלוח העתק ההודעה ליועץ המשפטי לממשלה ולמנהל בית המשפט

8 וקבע לתזכורת פנימית לבחינת עמות היועץ המשפטי לממשלה וההתנגדויות, אם תוגשנה, ליום 10 2010

ניתן היום, כ"ותמוז תשי"ע, 08 יולי 2010, בהעדר הצדדים





בית המשפט המחוזי מרכז

צט ירלי טוטג

ת"צ עט-כטי-כטג
גמבשוני כי "יש הכל בזול בע"מ ואח'

הוקלד על ידי ...

נספח ג
בקשה לתיקון הסכם פשרה

עמוד 18

תי"צ 10823-05-09
בפני כבוד השופטת אסתר שטמר

בבית המשפט המחוזי מרכז

ראובן גמבשו, ת.ז. 022335459
 על-ידי ב"כ עו"ד שלומי פרידמן ואו אילנית (ונינה) רוזנצוויג
 מרח' קפלן 2, בית יכין, תל-אביב
 [טל': 03-6959855 פקס : 03-6959295]

המבקש

-נגד-

שופרסל בע"מ¹
 על-ידי ב"כ עו"ד חגית בלייברג ואו עו"ד אסף לוי
 גולדפרב, לוי, ערו, מאירי, צפירי ושות', עורכי דין
 רחוב ויצמן 2, תל אביב 64239
 [טלפון: 03-6089835, פקס: 03-6089861]

המשיבה

בקשה משותפת ומוסכמת

(בהמשך לבקשה לאישור הסדר פשרה שחוגשה ביום 21 באפריל 2010)

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 8 ביולי 2010 ("ההחלטה"), מתכבדים מר ראובן גמבשו ("המבקש") ושופרסל בע"מ ("שופרסל", וביחד – "הצדדים") להגיש בקשה משותפת ומוסכמת זו כדלקמן:

א. בקשה לתיקון הסכם הפשרה

1. בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד בסעיף 7 להחלטה, תיקנו הצדדים את הסכם הפשרה שחוגש לבית המשפט הנכבד ביום 21 באפריל 2010 ("הסכם הפשרה"), כדלקמן:

1.1 **תקנה הגדרת הקבוצה** בסעיף ג' להסכם הפשרה, כדלקמן:

"כל מחזיקי כרטיס אשראי שופרסל אשר ביצעו רכישות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת ישי, במהלך התקופה הו לונטית";
נוסח זה מחליף את הנוסח המופיע בהסכם הפשרה.

1.2 **תקנה התקופה הרלוונטית** בסעיף ג' 5 להסכם הפשרה, כדלקמן:

¹ הבקשה לאישור והתובענה חוגשו גם נגד ייש וזבל בזל בע"מ ("ייש"). יובהר כי ייש הינו אחד מהפורמטים של חנויות אותו מפעילה שופרסל בע"מ אין מדובר בישות משפטית

"החל מתאריך 26 ביולי 2007, מועד תחילת תחליך שדרוג הקנפות בחנויות פורמט "יש" ועד ליום 31 ביולי 2009"


נוסח זה מחליף את תנוסח המופיע בהסכם הפשרה

2 בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התיקון להסכם הפשרה דלעיל, וליתן לו וזקף של פסק דין

ב. בקשה לאישור נוסח מודעה

3 בהתאם לתוראות טעיפים 18 ו-25 (ד) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את נוסח המודעה המצורף כנספת 1 לבקשה זו.

4 לאחר קבלת אישור בית המשפט הנכבד לנוסח המודעה, יפעלו הצדדים לפרסום המודעה, בהתאם להנחיות בית המשפט בהחלטה.



שלומי פרידמן, עו"ד
בא כוח מר ראובן גמבשו



אסף לירן, עו"ד
בא כוח שופרסל בע"מ

הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסכם פשרה

לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

ניתנת בזאת הודעה בהתאם לסעיף 25(א)(3) לחוק ותובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות"), כי ביום 21 באפריל 2010, הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז ("בית המשפט") בקשה לאישור הסכם פשרה ("הסכם הפשרה"), בעניין התובענה והבקשה לאישור (ת"צ 10823-05-09; "התובענה" ו-"הבקשה לאישור", בהתאמה) אשר הוגשו ביום 17 במאי 2009 על-ידי מר ראובן גמבושו ("המבקש") נגד שופרסל בע"מ ("שופרסל").

נוסח הודעה זו, שעניינה עיקרי הסכם הפשרה, אושר על-ידי בית המשפט והנכבד בהתאם להוראות סעיף 25(ד) לחוק תובענות ייצוגיות.

בהתאם להוראות סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, או אחז' מן הגופים המנויים בסעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, רשאי להגיש לבית המשפט התנגדות מנומקת בכתב להסכם הפשרה, עד ליום [5.12.2010] ("התנגדות").

בוותאם להוראות סעיפים 11 ו-18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, רשאי להודיע, עד ליום [5.12.2010], כי הוא אינו מעוניין שהסכם הפשרה יחול עליו ("הודעת פרישה"). הסכם הפשרה, יחייב את כל חברי הקבוצה המיוצגת, אשר לא מסרו הודעות פרישה כדין. המבקש ישלח עותק מהודעת ההתנגדות ו/או הודעת הפרישה לראובן גמבושו כמפורט למטה במסירה אישית או בזואר רשום עם אישור מסירה.

האמור להלן מהווה את עיקרי הסכם הפשרה. הנוסח המלא של הסכם הפשרה הוא המחייב. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יקבעו הוראות הסכם הפשרה.

עיקרי הסכם הפשרה:

הסכם הפשרה נועד להשיב כספים לכל מחזיקי כרטיס אשראי "שופרסל", אשר חויבו ביתר כתוצאה מתקלה נקודתית במערכת המחשב, במסגרתה התבטלו, בחלק מהמקרים, והטבות המתקבלות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת "יש" התקלה ארעה בתקופה שבין 26 יולי 2007 - 31 יולי 2009 ("התקופה הרלוונטית"). מייד עם גילוי התקלה פעלה שופרסל לתיקונה ובכך מנעה את הישנותה.

יודגש, כי תקלה זו לא התרחשה בכלל סניפי שופרסל אלא אך ורק בחנויות ברשת "יש". לצורך איתור התקלה והשבת הכספים, נערכה בדיקה מקיפה במסגרתה נבדקו כל חשבונות העסקה של כרטיסי האשראי שתי חלק מאירוע התקלה ("הבדיקה").

בהתאם לתוצאות הבדיקה, בתסופה הרלוונטית אירעו, לטענת שופרסל, לכל היותר, 2,615 אינדיבידואלים, שתובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח ("סכום התקלה").

נכון למועד הסדר הפשרה, שופרסל טוענת שהשיבה ללוחותיה את מלוא סכום התקלה, באמצעות זיכוי כרטיס האשראי.

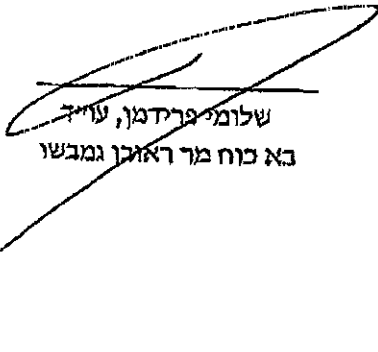
תנאי לשכלולו של הסכם הפשרה הוא מינוי בודק ניטרלי על-ידי בית המשפט הנכבד. חוסכם על הצדדים שאם ימצא הבודק, כי סכום התקלה גבוה מ-65,000 ש"ח (כספ סכום התקלה) ייחשב הסכם הפשרה כבטל מעיקרו וכל צד יהא רשאי לטעון את טענותיו במסגרת הבקשה לאישור ו/או התובענה. אם ימצא הבודק, כי סכום התקלה חינו בין 32,265 ש"ח לבין 65,000 ש"ח כל צד יהיה רשאי לטעון טענותיו לעניין הסכום, לרבות בנושא גובה הפיצוי, אם בכלל, לכלל חברי הקבוצה המיוצגת.

גמול ושכר טרחה: הצדדים השאירו לשיקול דעת בית המשפט הנכבד את קביעת תשלום הגמול למבקש, אם בכלל, ואת שכר טרחת ב"כ ומבקש.


הקבוצה המיוצגת: כל מחזיקי כרטיס אשראי שופרסל אשר ביצעו רכישות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת "יש", במוהלך התקופה הרלוונטית.

ויתור על תביעות: בכפוף לאישור הסכם הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, מוותרים ומבקש וחברי הקבוצה, כמפורט בהסכם הפשרה, בלפי שופרסל ו/או מי מטעמה, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה הנובעים ו/או הכרוכים עם איזו מוטענות ו/או הדרישות הכלולות בכתבי הטענות שהגיש המבקש.

הסכם הפשרה בנוסחו המלא, עומד לעיון במשרדי בייכ המבקש ובייכ שופרסל, המפורטים לחלן :
בייכ המבקש, עו"ד שלומי פרידמן, רחוב קפלן 2, בית יכין, תל אביב (טלפון : 03-6959855 ; פקס : 03-6959295).
בייכ שופרסל, עו"ד אסף לוי, גולדפרב, לוי, ערן, מאירי, צפריר ושות', עורכי דין, רחוב ויצמן 2, תל-אביב
(טלפון : 03-6089835 ; פקס : 03-6089861).



שלומי פרידמן, עו"ד
בא כוח מר ראובן גמבשו



אסף לוי, עו"ד
בא כוח שופרסל בע"מ

נספח ד
החלטת בית המשפט
מיום 20 ביולי 2010

עמוד 23



בית המשפט המחוזי מרכז

20 יולי 2010

ת"צ 109-05-10823 במכשור נ' ייש" הכל
בוזל בע"מ ואח'

ע"ד הגות בליכוד, משרד ע"ד: חגית בליכוד
ויצמן 2 מגדו א רופה ישראל מיקוד 64239
תל אביב - יפו

טלפון מרכז מידע: 02-6593333

מכתב מלווה

מצורף בזה מסמך החלטה.

ט' אב תש"ע, 20 יולי 2010

תאריך

החיימת מזכיר

19.JUL 2010 10:26 036969295

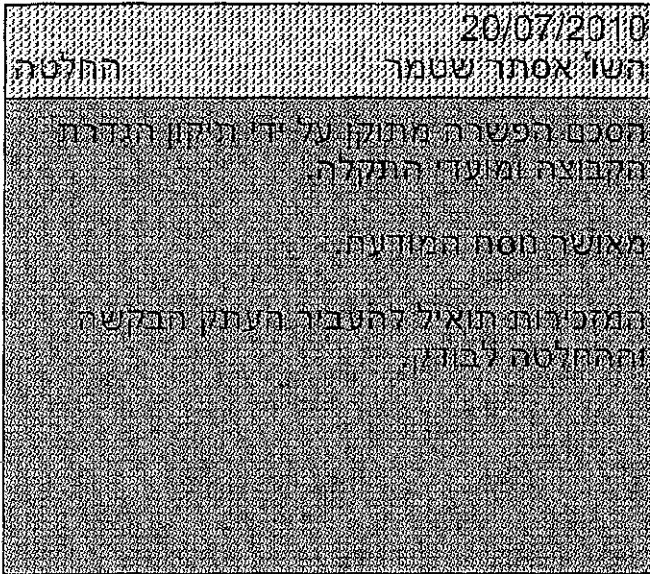
FRIDMAN&CO LAW OFFICE

#1888 P 062 / 005

תי"ע 10823-05-09

בפני כבוד השופט אסתר שטמ

בית המשפט המחוזי מרכז



20/07/2010

החלטת

השו" אסתר שטמ

ראובן גמבוש, ת.ז. 022335459

על-ידי בייב עוזי"ד שלומי פריזמן ו/או מרחי קפלן 2, בית יכין, תל-אביב [טל': 03-6959855; פקס: 03-6959295]

מאוסר חסם המזרחי
המזרחי תואיל להעביר העתק חבוקשה
החלטת לפונק

שופרסל בע"מ
על-ידי בייב עוזי"ד חגית בלייברג ו/או ע גולדפרב, לוי, ערן, מאירי, צפני ו/או רחוב ויצמן 2, תל אביב 64239 [טלפון: 03-6089835; פקס: 03-6089861]

המשיבה

בקשה משותפת ומוסקמת

(בזמשיך לבקשה לאישור הסדר פשרה שהוגשה ביום 21 באפריל 2010)

בוקתאם לוחלטת בית המשפט הנכבד מיום 8 ביולי 2010 ("החלטת"), מתכבדים מר ואובן גמבוש ("המבקש") ושופרסל בע"מ ("שופרסל", ובחד - "הצדדים") להגיש בקשה משותפת ומוסקמת זו כדלקמן:

א. בקשה לתיקון הסכם הפשרה

1. בהתאם להנחיית בית המשפט הנכבד בסעיף 7 לוחלטה, תיקנו הצדדים את הסכם הפשרה שהוגש לבית המשפט הנכבד ביום 21 באפריל 2010 ("הסכם הפשרה"), כדלקמן:

1.1 תוקנה הגדרות הקבוצה בסעיף ג' לחסכם הפשרה, כדלקמן:

"כל מחזיקי כרטיס אשואי שופרסל אשר ביצעו וכישונו במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחגיוז ושת ייש', במהלך הזקופה הז לונטית";
נוסח זה מחליף את הנוסח המופיע בהסכם הפשרה

1.2 תוקנה הזקופה הז לונטית בסעיף ג' 5 לחסכם הפשרה, כדלקמן:

1 הבקשה לאישור ותזכובענוז חוגשו גם נגד ייש' וכל בזל בעימ" ("יש"). יובהר כי ייש' הינו אחד מהפדמטיס של חנויות אותו מפעילכ שופרסל בעימ" אין מזכבר בישות משפטית

19. JUL. 2010 10:26 036959295

FRIEDMAN & CO. LAW OFFICE

#1868 P.003 / 005

- 2 -

"החל מתאריך 26 ביולי 2007, מועד תחילת תהליך שדרוג תקופות בחנויות פורמט "יש" ועד ליום 31 ביולי 2009"

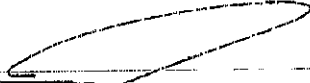
נוסח זה מחליף את הנוסח המופיע בהסכם המכר

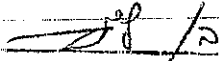
2 בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התיקון להסכם המכר דלעיל, וליתן לו תוקף של פסק דין

בקשת לאישור נוסח מודעה

3 בהתאם להוראות סעיפים 18 ו-25 (ד) לחוק תובענות ייצוגיות, תשי"ו-2006, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את נוסח המודעה המצורף בנספח 1 לבקשה זו.

4 לאחר קבלת אישור בית המשפט הנכבד לנוסח המודעה, יפעלו הצדדים לפרסום המודעה, בהתאם להחלטות בית המשפט בהחלטה.


שלומי פרידמן, ע"י
בא כוח מר ראובן גמבוש


אסף לירן, ע"י
בא כוח שופרסל בע"מ

**הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסכם משרה
לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006**

נקמת בזאת הודעה בהתאם לסעיף 25(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות"), כי ביום 21 באפריל 2010, הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז ("בית המשפט") בקשה לאישור הסכם משרה ("הסכם משרה"), בעניין התובענה ובקשה לאישור (ת"צ 10823-05-09; "התובענה" ו-"הבקשה לאישור", בהתאמה) אשר הוגשו ביום 17 במאי 2009 על-ידי מר ראובן גמבוש ("המבקש") נגד שופרסל כ"מ ("שופרסל")

נוסח הודעה זו, שעניינה עיקרי הסכם המשרה, אושר על-ידי בית המשפט הנכבד בהתאם להוראות סעיף 25(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

בהתאם לתור אודות סעיף 18 (ד) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כתגדורתו להלן, או אחד מן הגופים המנויים בסעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, רשאי להגיש לבית המשפט התנגדות מנומקת בכתב להסכם המשרה, עד ליום [REDACTED] ("התנגדות").

בהתאם להוראות סעיפים 11 ו-18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, רשאי להודיע, עד ליום [REDACTED], כי הוא אינו מעוניין שהסכם המשרה יחול עליו ("הודעה פרישה"). והסכם המשרה, יחייב את כל חברי הקבוצה המיוצגת, אשר לא מסרו הודעת פרישה לזין המבקש ישלח עותק מהודעת ההתנגדות ואן הודעת הפרישה לבה כוח שופרסל כמפורט למטה במסירת אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה.

האמור להלן מהווה את עיקרי הסכם המשרה. הנוסח המלא של הסכם המשרה הוא המחייב. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם המשרה לבין האמור בהודעה זו, יקבעו הוראות הסכם המשרה.

עיקרי הסכם המשרה:

הסכם המשרה נועד להשיב כספים לכל מחזיקי כרטיס אשראי "שופרסל", אשר חויבו ביתר כחוצאון מוזקלה נקודתית במערכת המחשב, במסגרת התבטלו, בחלק מהמקרים, החטבות המתקבלות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות ושת "יש" התקלה ארעית בתקופה שבין 26 יולי 2007 - 31 יולי 2009 ("התקופה הרלוונטית") מיני עם גילוי התקלה פעלה שופרסל לתיקונה ובכך מנעו את הישנותה.

יתגש, כי תקלה זו לא התרחשה בכלל סניפי שופרסל אלא אך ורק בחנויות ברשת ישי. לצורך איתור התקלה והשבת הכספים, נערכה בדיקה מקיפה במסגרתה נבדקו כל חשבונות העסקה של כרטיסי האשראי שהיו זולק מאירוע התקלה ("תביעה").

בהתאם לתוצאות הבדיקה, בתקופה הרלוונטית אירעו, לטענת שופרסל, לכל היותר, 2,615 אירועי תקלה. שתובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח ("סכום התקלה").

בכך לטענת הסדר המשרה, שופרסל טוענת שתשיבת לתזותיה את מלוא סכום התקלה, באמצעות זיכו כרטיס האשראי.

תנאי לשכלולו של הסכם הפשון ה הוא מינוי בודק ניטרלי על-ידי בית המשפט הנכבד. הוסכם על הצדדים שאם ימצא הבודק, כי סכום התקלה גבוה מ-65,000 ש"ח (ככל סכום התקלה) ייחשב הסכם המשרה כבטל מעיקרו וכל צד יהא רשאי לטעון את טענותיו במסגרת הבקשה לאישור האו התובענה. אם ימצא הבודק, כי סכום התקלה הינו בין 32,265 ש"ח לבין 65,000 ש"ח כל צד יהיה רשאי לטעון טענותיו לענין הסכום, לרבות בנושא גובה הפיצוי, אם בכלל, לכלל חברי הקבוצה המיוצגת.

גמול ושכר טרחה: הצדדים השאירו לשיקול זעת בית המשפט הנכבד את קביעת תשלום הגמול למבקש, אם בכלל, ואת שכר טרחה ב"ב המבקש.

הקבוצה המיוצגת: כל מחזיקי כרטיס אשראי שופרסל אשר ביצעו רכישות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת ישי, כמולך התקופה הרלוונטית.

ויתור על תביעות: בכפוף לאישור הסכם המשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, מוותרים המבקש וחברי הקבוצה, כמפורט בהסכם המשרה, כלפי שופרסל ואו מי מטעמה, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ואו דרישה ואו זכות ואו עילה חנובעים ואו הכרוכים עם איון מוטענות ואו הדרישות וכלולות בכזבי הטענות שהגיש המבקש

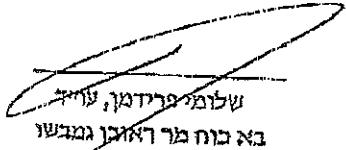
19 JUL 2010 10:27 036959295

FRIEDMAN&CO. LAW OFFICE

#1868 P.005 /005

- 2 -

חסכם המשרה בנוסחו וזמלא, עומד לעיון במשרדי בייכ המבקש ובייכ שופרסל, המפורטים לחלן:
בייכ המבקש, עויד שלומי פרידמן, רחוב קפלן 2, בית יכון, תל אגוב (טלפון: 03-6959855; פקס: 03-6959295).
בייכ שופרסל, עויד אסף לוי, גולדפרב, לוי, ערן, מאירי, צפריר ושות, עורכי דן, רחוב ויצמן 2, תל-אביב
(טלפון: 03-6089835; פקס: 03-6089861).


שלומי פרידמן, עויד

בא כוח מר ראובן גמבשו



אסף לוי, עויד

בא כוח שופרסל בע"מ

נספח ה
נוסח מודעה לציבור
שאושר על-ידי בית המשפט

עמוד 29

הודעה בדבר הגשת בקשה לאישור הסכם פשרה

לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

ניתנת בזאת הודעה בהתאם לסעיף 25(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות"), כי ביום 21 באפריל 2010, הוגשה לבית המשפט המחוזי מרכז ("בית המשפט") בקשה לאישור הסכם פשרה ("הסכם הפשרה"), בעניין התובענה והבקשה לאישור (ת"צ 10823-05-09; "התובענה" ו-"הבקשה לאישור", בהתאמה) אשר הוגשו ביום 17 במאי 2009 על-ידי מר ראובן גמבשו ("המבקש") נגד שופרסל בע"מ ("שופרסל").

נוסח הודעה זו, שעניינה עיקרי הסכם הפשרה, אושר על-ידי בית המשפט הנכבד בהתאם להוראות סעיף 25(ד) לחוק תובענות ייצוגיות

בהתאם להוראות סעיף 18 (ד) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, או אחד מן הגופים המנויים בסעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות, רשאי להגיש לבית המשפט התנגדות מנומקת בכתב להסכם הפשרה, עד ליום [45 ימים ממועד פרסום ההודעה] ("התנגדות")

בהתאם להוראות סעיפים 11 ו-18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה להלן, רשאי להודיע, עד ליום [45 ימים ממועד פרסום ההודעה], כי הוא אינו מעוניין שהסכם הפשרה יחול עליו ("הודעת פרישה"). הסכם הפשרה, יחייב את כל חברי הקבוצה המיוצגת, אשר לא מסרו הודעות פרישה כדין. המבקש ישלח עותק מהודעת ההתנגדות ו/או הודעת הפרישה לבא כוח שופרסל כמפורט למטה במסירה אישית או בדואר רשום עם אישור מסירה

האמור להלן מהווה את עיקרי הסכם הפשרה. הנוסח המלא של הסכם הפשרה הוא המחייב בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יקבעו הוראות הסכם הפשרה.

עיקרי הסכם הפשרה:

הסכם הפשרה נועד להשיב כספים לכל מחזיקי כרטיס אשראי "שופרסל", אשר חויבו ביתר כתוצאה מתקלה נקודתית במערכת המחשב, במסגרת התבטלו, בחלק מהמקרים, ההטבות המתקבלות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת "יש". התקלה ארעה בתקופה שבין 26 יולי 2007 - 31 יולי 2009 ("התקופה הרלוונטית"). מייד עם גילוי התקלה פעלה שופרסל לתיקונה ובכך מנעה את הישנותה

יודגש, כי תקלה זו לא התרחשה בכלל סניפי שופרסל אלא אך ורק בחנויות ברשת יש.

לצורך איתור התקלה והשבת הכספים, נערכה בדיקה מקיפה במסגרתה נבדקו כל חשבונות העסקה של כרטיסי האשראי שהיו חלק מאירוע התקלה ("הבדיקה")

בהתאם לתוצאות הבדיקה, בתקופה הרלוונטית אירעו, לטענת שופרסל, לכל היותר, 2,615 אירועי תקלה, שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח ("סכום התקלה").

נכון למועד הסדר הפשרה, שופרסל טוענת שהשיבה ללקוחותיה את מלוא סכום התקלה, באמצעות זיכוי כרטיס האשראי.

תנאי לשכלולו של הסכם הפשרה הוא מינוי בודק ניטראלי על-ידי בית המשפט הנכבד.

הוסכם על הצדדים שאם ימצא הבודק, כי סכום התקלה גבוה מ-65,000 ש"ח (כפול סכום התקלה) ייחשב הסכם הפשרה כבטל מעיקרו וכל צד יהא רשאי לטעון את טענותיו במסגרת הבקשה לאישור ו/או התובענה. אם ימצא הבודק, כי סכום התקלה הינו בין 32,265 ש"ח לבין 65,000 ש"ח כל צד יהיה רשאי לטעון טענותיו לעניין הסכום, לרבות בנושא גובה הפיצוי, אם בכלל, לכלל חברי הקבוצה המיוצגת.

גמול ושכר טרחה: הצדדים השאירו לשיקול דעת בית המשפט הנכבד את קביעת תשלום הגמול למבקש, אם בכלל, ואת שכר טרחת ב"כ המבקש

הקבוצה המיוצגת: כל מחזיקי כרטיס אשראי שופרסל אשר ביצעו רכישות במבצעי 1+2 ובמבצעי 1+3 בחנויות רשת יש, במהלך התקופה הרלוונטית

ויתור על תביעות: בכפוף לאישור הסכם הפשרה על-ידי בית המשפט הנכבד, מוותרים המבקש וחברי הקבוצה, כמפורט בהסכם הפשרה, כלפי שופרסל ו/או מי מטעמה, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה הנובעים ו/או הכרוכים עם איזו מהטענות ו/או הדרישות הכלולות בכתבי הטענות שהגיש המבקש

הסכם הפשרה בנוסחו המלא, עומד לעיון במשרד בי"כ המבקש ובי"כ שופרסל, המפורטים להלן :
בי"כ המבקש, עו"ד שלומי פרידמן, רחוב טשרניחובסקי 16, בית הצדק, כפר-סבא (טלפון : 09-8611118 ; פקס :
03-6959295)
בי"כ שופרסל, עו"ד אסף לוי, גולדפרב, לוי, ערן, מאירי, צפריר ושות', עורכי דין, רחוב ויצמן 2, תל-אביב
(טלפון : 03-6089835 ; פקס : 03-6089861).

שלומי פרידמן, עו"ד
בא כוח מר ראובן גמבשו

אסף לוי, עו"ד
בא כוח שופרסל בע"מ

נספח ו
התובענה והבקשה
לאישורה כייצוגית

עמוד 32

בית המשפט המחוזי מרכז
17-05-2009
התקבל 29

בית המשפט המחוזי
באיזור המרכז

המבקש: ראובן גמבושו ת.ז. 022335459

ע"י בייכעו"ד שלומי פרידמן ואו אילנית (ונינה) רוזנצוויג
מרח' קפלן 2, בית יכין, תל-אביב
טל': 03-6959855 פקס: 03-6959295

שופרסל בע"מ
17-05-2009
בית קבל
פנימי וניסוח / בית המשפט

לבין

המשיבות

1 "יש" הכל בזול בע"מ 0657652476
לב אגם 10 טבריה עלית
טל': 04-6735303

2 "שופרסל" בע"מ ח.צ 520022732
רח' שמוטקין 30 ראשון לציון
טל': 03-9481400 פקס:

מהות הבקשה: להכיר בתביעה כבתביעה ייצוגית

סכום התביעה הייצוגית (אם תוכר): 32.1,222,720 ₪

בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

לבית המשפט הנכבד מוגשת יחד עם בקשה זו תביעה של המבקש כנגד המשיבות שמספרה
ת א 09/_____ (להלן: "התביעה").

בתביעה, נדרשות הנתבעות לפצות את התובע וכן להשיב לתובע סכומי כסף שקיבלו שלא
כדין, בעקבות מצגי שווא, מתוך הטעיה, ומתוך רמייה

מסכת העובדות והמהווה בסיס לתובענה נעוצה בשיטת והתיוב (להלן: "השיטה") בהן נוקטות
הנתבעות בסניפי הרשת השונים שלהן לגבי כלל הצרכנים המשלמים באמצעות כרטיס
האשראי "ניזוה שופרסל"

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את התביעה כתביעה ייצוגית

אלה נימוקי הבקשה:

א. ה"שיטה" הפסולת נשוא התביעה

1. המשיבות, הינן תאגדי ענק החולשות, זה פקטו, על שוק המסחר הקמעונאי
בישראל, נוקטות בשיטה של רמייה מתמשכת, שעיקרה הטעיה בסכומים קטנים,
ועשיית רווח בלתי הוגן באחוזים נמוכים, על פני ציבור רב מאד של צרכנים ובמספר
דול מאד של מקרים

2 השיטה שבה מחייבות המשיבות את צרכניהן משלמים באמצעות כרטיס אשראי "ויזה שופרסל", ואת המשיב ביניהם, בעת שהם רוכשים אצלן מוצרי צריכה הינה כדלקמן:

א. המשיבות, מוכרות טובין בחנות (המבקש רכש בחנות שברחי לב האגם בטבריה) ומפרסמות בצמוד לטובין את מחיריהם ואת המבצעים;

ב. כאשר צרכן מגיע לקופה עם מוצרים הכלולים במבצע הם מוצגים על צג הקופה כמוצרים בעלי הנחה, והמחיר המוצג על הצג כולל את ההנחה;

ג. לאחר הצגת המחיר הכולל את ההנחה על הצד חוזרת הקופאית ואומרת לצרכן בע"פ את המחיר הסופי הכולל את ההנחה;

ד. ואולם, בעת התשלום באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" – מתבטלות ההנחות באופן אוטומטי מבלי אפילו לציין בפני הצרכן, בכתב או בע"פ, שהן מבוטלות לחלוטין ותוך שהצרכן משלם את מחירם המלא של המוצרים ללא הנחה כלשהי!!

(כל השלבים א' – ד') הן השיטה שאני טוען שבה המשיבות גובות ביתר ואפילו במרמה כספים עודפים מצרכניה. להלן: "השיטה"

ב. הנזק לצרכנים ואופן יצירתו והסתרתו

1. יוצא איפוא כי כל צרכן, והמבקש בהם, המשלם באמצעות "ויזה שופרסל" משלם בגין המוצרים את מחירם המלא ללא כל הנחה למרות שמוצרים אלו מוצגים ע"י המשיבות כמוצרים ב"מבצע"

2. האלמנט העיקרי ב"שיטה" הוא ביטול ההנחות המוצגות בפני ציבור הקונים, כך שההנחות המובטחות לצרכן:

א. על גבי המדפים;

ב. על צג המסך של הקופאית;

ג. בע"פ ע"י הקופאית;

מבוטלות באופן אוטומטי בעת ביצוע התשלום בקופה כאשר החשבון משולם באמצעות כרטיס אשראי (ויזה שופרסל) (להלן: "ויזה שופרסל")

3. לא זו בלבד שההנחה מבוטלת בעת חיוב הטובין הנקנים מהמשיבות באמצעות ויזה שופרסל, אלא שהמשיבות טומנות מנגנון של הסוואת החיוב הבלתי חוקי והבלתי הוגן. אין כל איזכור/ציין לצרכן, בכתב או בע"פ, שההנחות מבוטלות לחלוטין ותוך שהצרכן משלם את מחירם המלא של המוצרים ללא הנחה כלשהי!!

4. קיפוחו של הצרכן הקטן בניטול ההנחות המגיעות לו על פי המוצג על ידי המשיבות נראה כחלק מהשיטה, תוך הסתמכות המשיבות על חוסר הכדאיות הכלכלי של כל אחד ואחד מהצרכנים לתבוע את המשיבות, שכן עלות ניהול תביעתו תהא יקרה משמעותית מסך הפיצוי וההשבה להם הוא זכאי.

5. המשיבות, מוכרות טובין בחנות ומפרסמות בצמוד לטובין את מחיריהם ואת המבצעים. ואולם, עם הגעת הלקוח אל הקופה, ולאחר הצגתם על צג הקופה כמוצרים בעלי הנחה, ולאחר שהקופאית נקבה בע"פ במחיר הכולל את ההנחה, הרי שבעת התשלום באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" – מתבטלות ההנחות באופן אוטומטי מבלי אפילו לציין שהם בוטלו

6 יוצא איפוא כי כל צרכן, והתובע בהם, המשלם באמצעות "ויזה שופרסל" משלם בגין המוצרים את מחירם המלא ללא כל הנחה למרות שמוצרים אלו מוצגים בחנות כמוצרים ב"מבצעי".

7 בעוד שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויגיל" (שאינו "ויזה שופרסל") מקבל את מלוא ההנחות המוצגות בצמוד למוצרים הרי שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל" אינו מקבל את ההנחות הללו

ג התביעה מתאימה להידון כתביעה ייצוגית

1 סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006 קובע כדלקמן:

"מטרתו של חוק זה לקבוע כללים אחידים לעניין הגשת תובענות ייצוגיות וניהול של תובענות ייצוגיות, לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכך לקדם בפרט את אלה:

1 מימוש זכות והגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה המתקשים למנות לבית המשפט כיחידים.

2 אכיפת הדין והרתעה בפני הפרתו;

3 מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין;

4 ניהול יעיל הולם וממצא של התביעות

2 הכרת התביעה כתובענה ייצוגית תבטא באופן הולם והוגן את מטרות חוק התובענות הייצוגיות שכן יש בה כדי:

א להותיע את המשיבות מפני המשך מעשיהן (שיתוארו לעיל) שבהן הן מטעות ומרמות את צרכניהן וגובות מהן כספים ביתר, הכל כמפורט בתביעה.

ב להפסיק את המשך מעשיהן המשיבות שבהן הן מטעות ומרמות את צרכניהן וגובות מהן כספים ביתר, הכל כמפורט בתביעה

ג להשיב לצרכני המשיבות את הכספים שנגבו מהם ביתר

3 בדרך זו ניתנת ההודמנות למבקש ולשאר הנפגעים מהמעשים שיתוארו להלן לקבל סעד הולם בפני הפרת הדין

4 בשל ריבוי הנפגעים (להערכת המבקש מדובר בלמעלה מ-100000 איש), אין זו אלא הדרך היעילה וההולמת ביותר למצות את התביעה

5 סעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006 קובע:

"לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית;"

6 התוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו – 2006 קובעת:

"(סעיף 3(א)) – תביעה שניתן להגיש בה בקשה לאישור תובענה ייצוגית)

1 תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו"

7. כפי שיתואר להלן תביעה זו עונה על זדירות סעיף 1 לתוספת השניה לחוק התובענות הייצוגיות, והיא כפי הזמור מוגשת בקשר לעניין שבין עוסק (המשיבות) כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן לבין לקוח (המבקש) – ואלו התקשרו בהסקה כמתואר בתביעה

ד רקע עובדתי:

1. ביום 06 05 09 הגיע המבקש אל חנות "יש" ברח' לב האגם בטבריה, על מנת לרכוש מספר מוצרי צריכה.
2. התובע ביצע באותה העת שתי קניות נפרדות, אחת לו ואחת לחמותו, חלק מן המוצרים שרכש התובע היו מוצרים שהוצגו בחנות כמוצרי "מבצע" או "הנחה"
3. בעת שהקופאית סיכמה בעל פה את החשבון הראשון, הוצג על הצג וגם הקופאית נקבה בעל פה בסכום החשבון בסך של 348.74 ₪ התובע שילם את חובו באמצעות כרטיס אשראי ויזה שופרסל, מבלי להביט בחשבון ר' בתצהיר המצ"ב
4. כאשר סיים התובע את הקניה השניה, הוצג על הצג וגם הקופאית נקבה בעל פה בסכום הקניה בסך של 206.87 ₪ אך כאשר עמד המבקש לחתום על חיוב חשבוןו באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל, הכחין המבקש (במה שלא הבחין בקניה הראשונה) כי החשבון אינו על סך הסכום אשר נקב ע"י הקופאית בעל פה ושהוצג על המסך (היינו 206 87 ₪) אלא על סך של 292.81 ₪
5. באותו רגע סרק המבקש את החשבון מהקניה הראשונה, ואז גילה שגם הוא אינו על הסכום אשר נקב בעל פה על ידי הקופאית ו/או שהוצג על המסך, וכי במקום שיחוייב על סך של 348.74 ₪ כפי שנקב בע"פ ע"י הקופאית, הוא חתם על חשבון שסכמו עמד על סך של 414.69 ₪ ר' בתצהיר המצ"ב
6. המבקש ביקש מהקופאית הסבר לפשר העניין, היינו כיצד ייתכן שחשבון שסוכם לפני שניות אחדות בעל פה בסך 206 87 ₪ הפך לפתע לסך של 292.81 ₪. הקופאית, גבי בת הן קדושים, השיבה למבקש כי אינה מבינה את פשר העניין ושלהח איתו לקופה הראשית
7. בקופה הראשית פגש המבקש את הקופאית הראשית, גבי זיקלה קובני, שמייד כשמעה את טענותיו, מבלי היסוס, שאלה אותו במיידיות: "באיזה אמצעי תשלום שילמת את החשבון?". כאשר נקב המבקש בשם הכרטיס "ויזה שופרסל" אמרה הקופאית הראשית, "אההה, בטח! עם הכרטיס של שופרסל מתבטלות ה ההנחות..."
8. הקופאית הראשית הציעה למבקש לשלם באמצעי תשלום אחר, ביטלה לו את שני החשבונות: הראשון - שסכמו היה אמור להיות 348 74 ₪ - ובגינו שילם התובע סך של 414.69 ₪ והשני בסכום 206 87 ₪ שבגינו שילם התובע בפועל 292.81 ₪. והייתה את התובע באמצעות כרטיס אשראי אחר, על פי הסכומים הכוללים את ההנחה (348.74 ₪ ו-206 87 ₪) ר' בתצהיר המצ"ב
9. למחרת, ביום 07.05 09, שב המבקש אל אותה החנות וביצע שתי קניות זהות שבהן רכש בדיוק את אותם מוצרים ושילם בגין בשני אמצעי תשלום שונים בראשונה בכרטיס אשראי של שופרסל ובשנית בכרטיס ישראלכארט שאינו משתייך לחברת המועדון של שופרסל. ר' בתצהיר המצ"ב

תקניה הראשונה:

החשבונית הראשונה - חשבונית מספר 5232 בסך 139 28 ₪, שולמה באמצעות "ויזה שופרסל" ר' בתצהיר המצ"ב.

הקנייה השניה (בהפרש של שתי דקות מהקנייה הראשונה):

החשבונית השניה - חשבונית מספר 5233 בסך 102.51 ש"ח שולמה באמצעות כרטיס אשראי שאינו שייך לכרטיס אשראי של מועדון הלקוחות של "שופרסל" ר' בתצהיר המצי"ב

10 הפלא ופלא. בעת שניגש המבקש, וכל צרכן, לקופה ומשלם באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל, האמור להקנות הנחות יתר, בשל השתייכותו למועדון חברים ספציפי, או לכל הנחות אמור לשמש בכלל הכרטיסי האשראי, נמתקות ההנחות שניתנות על ידי החנות לכל לקוח אחר אשר משלם באמצעות כרטיס אשראי אחר, שאינו שייך למועדון החברים של שופרסל.

11 בעת שהמוצרים נסרקים על ידי הקופאית באמצעות הבר קוד, מופיעה ההנחה על מסך הקופה!!! והצרכן רואה בעיניו כי אכן "בוצעה" ההנחה, וכאשר נוקבת הקופאית בעל פה בסך תקניה, הצרכן שומע באזניו כי אכן "בוצעה" ההנחה, אך כאשר מועבר אמצעי התשלום של ויזה שופרסל בקופה, לפתע... מתבטלות ההנחות לגמרי

12 צרכן רגיל שלא ישווה בין מה ששמע בע"פ לבין החשבון המודפס יכול בפה ולא יידע כי נגבו ממנו סכומי כסף גבוהים מאלו שנאמרו לו בע"פ!!!

13 צרכן רגיל שישתפק בהשוואת הנקוב על המסך למה ששמע בע"פ לא יידע כי נגבו ממנו סכומי כסף גבוהים מאלו שנאמרו לו בע"פ ומאלו שמופיעים על המסך!!!

14 באופן כזה, מוטעים מאות אלפי צרכנים לחשוב כי ההנחה אכן בוצעה וניתנה להם, וכי סכום הקניה הינו אותו הסכום הנקב על ידי הקופאית בעל פה ואותו סכום המופיע על המסך, אך רוב הצרכנים, אינם עורכים השוואה בין המופיע על המסך לבין מה שטאמר להם בע"פ לבין מה שמודפס בסופו של דבר בחיוב

15 באופן זה גובות המשיבות מיליוני שקלים ביהו מצויבור הצרכנים שלזון, בשיטתיות, מבלי להניד עפעף ותוך הסתרת המעשה הילזו (אי התאמה בין המסך לנאמר בע"פ לנרשם בחשבון)

ה. השיטה מיושמת ע"י המשיבות במכוון!

1 השיטה ידועה היטב למשיבות ולעובדיהן, וידועה לקופאיות ואפילו לקופאיות הראשיות, אשר לא הופתעה כלל בעת שניגש אליה המבקש וביקש לדעת את כסר העניין.

2 העובדה שהקופאית ניגשה ישירות לביורור אמצעי התשלום, ונקבה בפניה בפני המבקש, תוך כזי ציון העובדה כי בכרטיסי אשראי של שופרסל מתבטלות ההנחות, מעידה על כך כי השיטה ידועה למשיבות, וכי המשיבות ממשיכות לגבות כספים שלא כדין ואינן עושות מאומה על מנת לתקן את המחזל

3 נראה כי המחזל מוכר היטב לעובדי המשיבות, ונואה כי הקופאיות הראשיות מיומנות היטב, ומנחית לבטל באופן מיידי את ה"תקלה" כאשר מופיע בפניה לקוח אשר "גילה" את העובדה כי לא ניתנו לו ההנחות המובטחות נראה כי הקופאיות הראשיות מיומנות היטב, ומנחית לבטל באופן מיידי את ה"תקלה" כאשר מופיע בפניה לקוח אשר "גילה" את העובדה כי לא ניתנו לו ההנחות המובטחות.

4 לא זו בלבד שהיא יודעת להסתיר את המחזל אלא שהיא גם יודעת ליטול מהצרכן את הקבלה המפליגה כך שלאחר תיקון המחזל לא נותרת בידי הצרכן שגילה את המחזל כל אסמכתא המעידה שאכן נבנו ממנו כספים ביתר .

5 העובדה שגם לאחר שהתובע העמיד את המשיבות על המחזל (ביום 6.5.09), ולאחר שהקופאית הראשית אישורה שהיא מוזעת לגביה ביתר, המשיכו המשיבות (ביום 7.5.09) לגבות ביתר, מעידה על כך כי המשיבות לא רק יודעות על המחזל, אלא מבצעות את הרמייה בשיטתיות ואינן מתקנות את מחזלן במכוון

ו. הקבוצה המיוצגת המוצעת

- 1 הקבוצה המיוצגת המוצעת הינה הצרכנים המבצעים כיום ושביצעו בעבר את קניותיהם בחנויות לממכר קמעונאי השייכות לרשת "שופרסל" - ובניהן - "שופרסל ביג" שופרסל שלי", "שופרסל דיל", "שופרסל ישיר" ורשת "יש" ששילמו באמצעות כרטיס "ויזה שופרסל".
- 2 מספר חברי הקבוצה המיוצגת, ראוי שיכלול את כל מי שנפגע מה"שיטה" בה נקטו ועדיין נוקטות המשיבות מאז הנפקת כרטיס האשראי
- 3 לפי הדו"ח התקופתי של "שופרסל בע"מ" עד 31 לדצמבר 2008 - 224,000 אנשים מחזיקים בכרטיס ויזה שופרסל.

ז. מספר חברי הקבוצה

- 1 המשיבות הן תאגידי ענק בעל מספר רב מאד של לקוחות, אשר סביר להניח, שרובם המכריע של הלקוחות אשר בבעלותם כרטיס אשראי של "ויזה שופרסל" ניוזק כתוצאה מפעילותן ודרך התנהלותן
- 2 מתוך עיון בדוחות הכספיים ובמאזנה של המשיבה 2 לשנת 2008 - עולה כי המשיבה 2 מפעילה 232 סניפי סופרמרקט תחת שמות של 5 מותגים, ובניהם המשיבה 1
- 3 מתוך הדוחות הכספיים של משיבה 2 משנת 2008 עולה כי עד דצמבר 2008 - הונפקו 224,000 כרטיסי אשראי מסוג "ויזה שופרסל" עם זאת על מנת שהמבקש יוכל לאמוד את מספרם המזויק והמעוזכן של חברי הקבוצה המוצעת יזוקו המבקשים למידע המצוי רובו ככולו ברשותן של המשיבות
- 4 לפיכך, יתבקש בית המשפט הנכבד, מיד לאחר העברת התובענה לפסים של תביעה ייצוגית, לאשר בקשות למתן צווי גילוי מסמכים והגשת שאלונים, הדרושים לשם בירור מספר חברי הקבוצה ולשם ייעול יישום התביעה, אם תתקבל
- 5 לשם הזהירות מעמיד כעת המבקש את מספר חברי הקבוצה על מחצית מבעלי כרטיס ויזה שופרסל, היינו על 112,000 איש, תוך שמירה על זכותו לעדכן מספר זה כשיוברדו לו הנתונים המזויקים, המצויים בידי המשיבות.

ח. עילת תביעה אישית

1 כתוצאה מהשיטה בה נוקטות המשיבות, שעל פיה מציגות המשיבות על מסך הקופה את ההנחה המבוצעת ללקוח, והקופאיות מטעמן מסכמות את החשבון בעל פה בסכום הכולל בתוכו את ההנחה, אך לבסוף מבטלות את ההנחות בעת העברת כרטיס החיוב של "ויזה שופרסל" הן גרמו נזק למבקש באופן אישי, הן בשל ביטול ההנחות וחיובו ביותר, הן בגין הקניות שביצע המבקש בעת שגילה את המתזל, והן בגין קניות שביצע המבקש בעבר בטרם גילה את המתזל וכל זאת כאמור כתוצאה ממחדליהן, מעשיהן, מצגי השווא הטעיה ומעשי תרמית.

2 בעי"א 2967-95, מגן וקשת בע"מ נ' טמפו, קבעו כב' השופטת שטרסברג, בעניין הדרישה לקיומה של עילה אישית:

"אין להעמיד דרישות מחמירות מידי לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית המשפט עומס יתר בביורר הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לנפילות בהתדיינות ולרפיץ יזיים של התובעים ויצוגיים פוטנציאליים"

3 העילה האישית של המבקש היא זו המקנה לו את זכות התביעה האישית כנגד המשיבות, ומרצע שעמד גם בתנאי הסף, המפורטים בחקיקה ובפסיקה, זכאי המבקש גם לכך שתביעתו תוכר כתביעה ייצוגית. כמו כן על פי ההלכה אין ליפול לתוך היימלכודת של בירור יתר בשלב אישון הבקשה, אלא דיו בכך שיראה לכאורה כי קיימת עילה אישית של התובע כנגד המשיבות

ט. לתביעה סיכויי הצלחה גבוהים

- 1 בידי המבקש מצויות ראיות לכאורה והמספיקות על מנת להוכיח את מעשיתן של המשיבות, המגיעים לכזי הטעיה כהגדרתה ב"ס 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק")
- 2 מסכת הטענות והעובדות שפורטה בכתב התביעה, די בה להראות, לא רק שיש צורך לנהל את התובענה על דרך של תביעה ייצוגית (לאור היקף הנפגעים הרב), אלא אף בסיכוי הגבוה של הכרעה לטובת המבקש.

י. סכום התביעה

- 1 כאמור, עילת התביעה נסובה סביב שיטת ביטול ההנחה המגיע לכלל הצרכנים הרוכשים באמצעות ויזה שופרסל במסווה, כ"גנבים בלילה".
- 2 היקף התרמית של המשיבות, הגורמות נזק של עשרות ש"ח עד מאות ש"ח לכל צרכן בקניה מסוימת, מגיע להיקפים אדירים כשמביאים בחשבון ששיטת התרמית נקוטה בידי המשיבות בכל טניפיה (232 בשנת 2008).
- 3 המבקש הינו בעל כרטיס אשראי ויזה שופרסל ובאמצעותו רכש מוצרים בהנחה (שאותה לא קיבל!) מהמשיבות
- 4 סביר מאוד להניח כי בעלי הכרטיס המדובר, קונים בעיקר ברושתות השיווק השייכות למשיבות, שכן בודאי הזמינו כרטיס זה במטרה לזכות בהנחות והטבות מצד המשיבות, בסניפיהן, אך באופן אירוני הם אינם מקבלים אותן

5. לפי הדו"ח התקופתי של "שופרסל בע"מ" עד 31 לדצמבר 2008 הנפיקה החברה כ - 224.000 כרטיסי אשראי
6. והמבקש ביצע קניה קטנה שבה רכש 7 מוצרים (בעזר שהרוב הגדול של לקוחות המשיבות בוודאי מבצעים קניות גדולות יותר) ובקניה קטנה זו - רכש 3 מוצרים שעליהם היה אמור לקבל הנחה בסך 36 77 ₪ אך סך זה נגבה ממנו ביותר שלא כדין ובניגוד והתחייבותן של המשיבות כלפי התובע
7. לפי חישוב זה ולמרות שסביר להניח שרוב הצרכנים רוכשים הרבה יותר מוצרים, ולמרות שההנחות שהם אמורים לקבל הינן יותר גבוהות נלך לשיטת בית הלל ונניח כי אדם ממוצע רוכש רק 7 מוצרים, מתוכם 3 בהנחה, פעם בשבועיים - היינו שמצרכן ממוצע נגבו ביותר (ותוך ניטרול ההנחה המגיע לו) סך 36 77 ₪ לכל קניה כפול 26 קניות בשנה - היינו 956.02 ₪
8. על אף שסביר להניח שכל מחזיקי כרטיס אשראי וזה שופרסל (224,000 אנשים) רוכשים אצל המשיבות נניח (שוב לשיטת בית הלל) כי רק מחצית מהם (112,000 אנשים) רוכשים בסניפי הושתות של המשיבות, היינו שהם נחזקים בסך של 107,074,240 ₪ בשנה (956 02 כפול 112,000)
9. מאז שהושק כרטיס האשראי של "ויזה שופרסלי" חלפו 3 שנים שבהן הצטבר הנזק האמור לעיל - היינו סך של 321,222,720 ₪

יא. התביעה והבקשה מוגשות בתום לב

1. המבקש הינו איש מן הישוב אשר והגינות בעסקים ובצרכנות משמשת נר לרגלו. המבקש נזעק לפעול כנגד הניצול הציני שמנצלות המשיבות את כוחן הכלכלי, באופן המהווה מעשה הטעיה ורמייה כנגד ציבור הצרכנים המשתמשים בכרטיס האשראי "ויזה שופרסלי".
2. ראוי להדגיש כי לא המבקש ולא אחד מקרוביו מצוי בקשרי מסחר או תחרות עם המשיבות ואין למבקש כל קשר עם המשיבות מעבר להיותו צרכן פרטי המבצע מעת לעת קניות בסניפי המשיבות
3. עוד ראוי להדגיש כי ביום 6 5 09 פירס המבקש בפני הקופאית הראשית את התמונה במלואה ואיפשר למשיבות לתקן את דרכיהן אלא שהן בחרו שלא לעשות כן
4. לא ניתן לצפות שהמבקש ימשיך "להתחנן" בפני המשיבות שיפסיקו לגבות ביתר הפנייתן ע"י המבקש כבר ביום 6 5 09 מספיקה.

יב. ייצוג הולם

1. המבקש, בהיותו אזרח מן הישוב וצרכן פרטי מסוגל, ללא כל ספק, לייצג בצורה הולמת את עניינם של כל חברי הקבוצה.
2. המבקש מיוצג ע"י עורכי דין מנוסים ומיומנים שייצגו בעבר בתביעות ייצוגיות שהביאו תוצאות חיוביות לכלל הצרכנים ובעתירות ציבוריות

יג. גודלה של הקבוצה מצדיק את אישור התובענה כייצוגית

1. מספרם הגדול של חברי הקבוצה (למעלה ממאה אלף) כפי שפורט לעיל הופך את השימוש בתביעה ייצוגית לא רק לכלי היעיל וההוגן ביותר להשבת נזקם של כלל הלקוחות ולהפסקת הניצול וההטעיה אלא לדרך היחידה בה ניתן לפעול לאור נסיבות העניין
2. בנוסף, חוק הגנת הצרכן התשמ"א 1981 - מגדיר בסעיף 23א(ב1) לחוק "נסיבות מחמירות" כמעשה המתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים.
3. דומה כי יש בכך כדי ללמד על הצורך בשימוש במנגנון התביעה הייצוגית ככלי ראשון במעלה להגנת ציבור הצרכנים במקרה דנן

יז. אישור הטעיה

1. המשיבות, תאגידי ענק החולשים, זה פקטור, על שוק המסחר הקמעונאי בישראל, נוקטות בשיטה של רמייה מתמשכת, שעיקרה רמייה בסכומים קטנים, ועשיית רווח בלתי הוגן באחוזים נמוכים, מציבור רחב מאד של צרכנים ובמספר גדול מאד של מקרים
2. האלמנט העיקרי ב"שיטה" הוא ביטול ההנחה המוענקת לכלל הלקוחות - אחרי הצגתן במסך הקופה, ולאחר ציון סכום החשבון - וזאת בשל חיוב החשבון בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל"
3. המשיבות מבטלות את ההנחות המוענקות ללקוחות, בניגוד לחוק, המשיבות מציונות בפני הלקוחות את מחיר המוצר ואת תנאי המבצע ונוהגות בניגוד להם
4. חוק הגנת הצרכן התשמ"א 1982 - מגדיר בסעיף 2 שכותרתו "אישור הטעיה" ב - (א)13 "המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושונער הריבית" כ"ענין מהותי" בעסקה, וככזה חל אישור על עוסק, לגרום לגביו להטעיה בין במעשה ובין במחדל.
5. ה"שיטה" נוקטת במאפיינים מובהקים של הטעיה כנגד כלל ציבור הצרכנים
6. לא רק הטעיה היא מנת הלקה של ה"שיטה" אלא גם הסתרתה מעיניו ואזניו של הצרכן

טו. ניצול מצוקה ובורות

1. עיקרה של ה"שיטה" מושתת על לקיחת מעט ביתר מכל צרכן ובכך מביאה ה"שיטה" לקבלת תמורה גבוהה יותר מהתמורה שהיתה מתקבלת אילו היו המשיבות נותנות את ההנחות ומקיימות את המבצעים כפי שהן מפרסמות על גבי המוצרים, או בקרבם
2. בשל הסכומים הקטנים בהם מדובר ביחס לכל אינדיבידואל, ובעיקר בשל "תבסיס ההסוואה" המסוות את התרמית בחשבון הסופי ללקוח, קשה מאד לאדם מן היישוב, לגלות את מעשה התרמית
3. סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן מחיל על עוסק אישור לצל את מצוקתו או בורותו של צרכן לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

4. המשיבות, בדרך התנזלותן, מנצלות את כוחן לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת, אמנם בכמה עשרות שקלים או כמה מאות מכל צד, אך בסיכומו של מאזן, על פני כל חברי הקבוצה, מדובר בסכומי עתק הנצברים שלא כדין.

5. סעיף 4 (ב) (1) לחוק התובענות הייצוגיות

"בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א) (1) - זי בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק

6. סעיף זה קובע כי די בכך שתובע יראה כי נגרם נזק לצדו כדי לאשר תובענה כייצוגית.

7. יובהר כי כל הצרכנים של המשיבות המשתמשים בכרטיס אשראי של "יויזה שופרסל" מחוייבים ביתר, חעת שקונים מוצר המוצג כמוצר "במבצע" או "בחנתה"

טז. מטרת התביעה הייצוגית - הפסקת הגזל והשבת הגזל במלואו

1. התביעה הייצוגית במקרה דנן היא ראויה במיוחד בשל כך שהיא נועדה:

א. להרזיע את המשיבות מפני המשך מעשיהן (שיתוארו לעיל) שבהן הן מטעות ומרמות את צרכניהן וגובות מהן כספים ביתר, הכל כמפורט בתביעה.

ב. להפסיק את המשך מעשיהן המשיבות שבהן הן מטעות ומרמות את צרכניהן וגובות מהן כספים ביתר, הכל כמפורט בתביעה.

ג. להשיב לצרכני המשיבות את הכספים שנגבו מהם ביתר

2. קל מאוד לחייב את המשיבות לתקן את התוכנה ולהפסיק לאלתר את המשך יישום השיטה"

3. קל מאוד לעיי הרצת תכנה על כלל הרכישות שבוצעו אצל המשיבות באמצעות ויזה שופרסל לחייב את המשיבות להשיב את מלוא הסכומים שגבו ביתר

4. קל מאוד לעיי הרצת תכנה על כלל הרכישות שבוצעו אצל המשיבות באמצעות ויזה שופרסל לאתר בדיוק את הצרכנים שפגעו בפועל עיי השיטה.

5. **זוהי תביעה ייצוגית קלאסית ואופטימלית שאמורה להשיב לצרכן הנפגע הספיציפי את סך נזקו הספיציפי!**

6. כמו כן מאחר ולמשיבה 2 יש שליטה מלאה בדוחות האשראי, של לקוחות "יויזה שופרסל" וזאת מאחר והיא בעלת שליטה במותג, בית המשפט הנכבד מתבקש להורות למשיבה 2 להשיב ללקוחות "יויזה שופרסל" את אשר גזלה מהן

יח. שכ"ט עו"ד

שכר טרחה שנקבע בין המבקש לבין בא כחם הינו על פי התוצאה, דהיינו: בייכ המבקש יהיה זכאים לקבל את שכר טרחתו שייפסקו לטובת המבקש עיי בית המשפט הנכבד

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר כי הסדר שכר טרחה דומה יחול לגבי כל אחד מהתובעים חברי הקבוצה הנזכרת לעיל

י.ט. סיכום

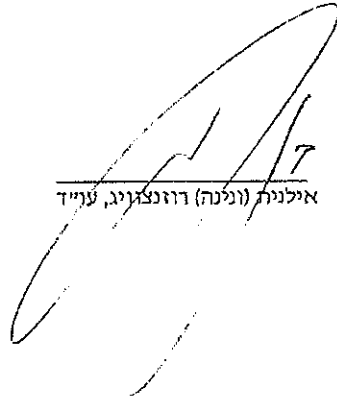
1. לדאבונו, גילה המבקש/הצרכן כי אותו גוף ענק (המשיבות) מנצלות את כותן העדיף, כדי לרמת אותו ולגזול ממנו מעבר למגיע להן ממנו, וגם עושות כל שאלל דין כדי להסתיר מחצרכן את העוולה.
2. בעוד שהמשיבות מציגות על הצג את ההנחות וגם הקופאית נוקבת בעיי במחיר הכולל את ההנחות הדי שלמתע כבמטה קסם מופיע בחיוב הסופי סכום שונה ומוגדל מבלי להסב את תשומת ליבו של הצרכן לשינוי
3. צרכן סביר לא אמור לחשוד שיש אי התאמה בין הסכום המופיע על הצג לבין הסכום המופיע בחיוב ודי לו לצרכן הסביר אם יבדוק את החשבון המופיע על הצג ויסתפק בכך. מי היה מעלה על הדעת שיש שוני בין סכום החיוב המופיע על הצג לבין סכום החיוב האמיתי?!
4. לפי הדוח הכספי של חברת שופרסל בעיימ לשנת 2008 – ההכנסות של החברה בתחום הקמעונאות נעמדו על סכום של 10,884 מיליוני שקלים הכנסות שחלקן הושגו במרמה על השבונם של אלפי ורבבות צרכנים
5. מדצמבר 2007 ועד פברואר 2009 חילקה החברה לבעלי מניותיה זיבידנד בסך 244 מיליון ₪
6. המשיבות הינן גוף כלכלי מהותי במשק הישראלי הפועל בתוך הקהילה ויונק את רווחיו ממנה.
7. מאחר וחלק מרווחי המשיבות הינן בבחינת יעשיית עושר ולא במשפט, ונצברו שלא כדון ותוך נקיטה בשיטה שהלקים עיקריים ממנה מנוגדים לחוק, קיימת הצדקה משפטית ומוסרית מלאה, ותהיה זו אף מזינות משפטית וחברתית ראויה, לאשר את התובענה כייצוגית, לקבל את התביעה, לחייב את המשיבות לחייב את ההנחות גם בכרטיסי האשראי של ויזה שופרסל, ולחייב את המשיבות לפצות את ציבור הצרכנים הניזוקים ולחשיב את הכספים שגבו שלא כדין
8. בית המשפט העליון הכיר בתביעה כתביעה ייצוגית, גם מקום שלא נגרם נזק ממון ואף קיים קושי ניכר להגזיר את חברי הקבוצה הניזוקים נאף את הסעד הראוי, לא כל שכן כשכן נגרם נזק כספי כמו שכאן
9. כך, בלשונוה של השופטת נאור (ר' עייא 1338/97 תנבה נ' ראבי תופיק, טרם פורסם):

”חיששתי, שאם לא נקבע בתביעות מעין אלה את האפשרות לסעד לטובת הציבור או לטובת הקבוצה, נימצא מעקרים מתוכן את האפשרות להגשת תביעות ייצוגיות בעניינים צרכניים. אם כן נקבע, תהיה אפשרות מעשית להגשת תביעה ייצוגית רק בעניינים בהם מתנהל רישום של הצרכנים. הפתרון המצוי בחוקים אחרים של סעד לטובת הציבור, שהוא פתרון שניתן היה, להשקפתי, ליצור אותו בלי קשר לחוקים שהוזכרו, הוא פתרון ההולם במיוחד תביעות צרכניות.”
10. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בבקשה זו בשים לב למהות התביעה ולאופייה הייצוגי, כמו גם לכתובת עסקה של הנתבעת.

ג. סוף דבר

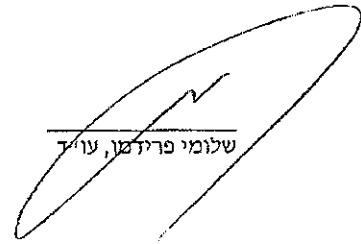
בהסתמך על האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד, ליתן את אישורו לבירור התביעה בדרך של תובענה ייצוגית, להגדיר את הקבוצה בשמה תנהל התובענה, בין באופן המפורט לעיל ובין בכל אופן אחר שיראה לבית המשפט הנכבד לנכון, לקבוע כי בייכ המבקש ייצג את כלל חברי הקבוצה, לאשר את שכר טרחתו של בייכ המבקש, להורות על אופן פרסומה של החלטת בית המשפט הנכבד ולהייב את המשיבות בהוצאות בקשה זו, לרבות שכ"ט עו"ד ומע"מ כדין

תצהיר זה נתמך בתצהיר ובנספחים המצורפים אליו



אילנית (ונלנה) דוזגאניאן, עו"ד

באי כח התובע



שלומי פרידמן, עו"ד

3 ג' ה'תש"ט
התקן ו' פ'ר'ט'
שלומי מירלמן ע"ד
מ.ר. 16704



תצהיר

אני הח"מ ראובן ראובן גמבשו בעל תז מספר 022335459, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, שאם לא כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת בכתב, כדלקמן:

1. אני עושה תצהיר זה כתמיכה לבקשתי לבית המשפט שעניינה אישור תביעה שהגשתי כנגד "שופרסלי בע"מ ר"ש" הכל בזול בע"מ (להלן: "המשיבות") כתובענה ייצוגית

תקציר הבקשה להכיר בתביעה כייצוגית

2. אני צרכן המבצע קניות מעת לעת בחנויות לממכר מוצרי צריכה ומזון בכלל, ובסניפיהן של המשיבות בפרט.

3. השיטה שבה חייבו אותי המשיבות בעת שרכשתי אצלן מוצרי צריכה (להלן אפרט את הקניות הפרטניות שביצעתי אצל המשיבות) תפורט להלן, ומבירור שערכתי עולה כי השיטה מיושמת לגבי כל הצרכנים שמשלמים באמצעות כרטיס אשראי "ויזה שופרסלי":

- א. המשיבות, מוכרות טובין בחנות (אני רכשתי בחנות שברחי' לב האגם בטבריה) ומפרסמות בצמוד לטובין את מחיריהם ואת המבצעים החליטעליהם;
- ב. חברתי מוצרים הכלולים במבצע ואכן כשהגעתי אל הקופה הם הוצגו על צג הקופה כמוצרים בעלי הנחה במחיר מופחת;
- ג. גם הקופאית אמרה לי בע"פ את המחירים הכוללים את ההנחה ונקבה במחיר המופחת;
- ד. ואולם, בעת התשלום באמצעות כרטיס אשראי "ויזה שופרסלי" - התבטלו ההנחות באופן אוטומטי מבלי אפילו לציין בפני, בכתב או בע"פ, שהן בוטלו לחלוטין ושילמתי את מחירם המלא ללא הנחה כלשהי.

(כל השלבים אי - ד') הן השיטה שאני טוען שבה המשיבות גובות ביתר ואפילו במרמה כספים עודפים מצרכניה להלן: "השיטה"

4. יוצא אפוא כי כל צרכן, ואני בתוכם, המשלם באמצעות "ויזה שופרסלי" משלם בגין המוצרים את מחירם המלא ללא כל הנחה למרות שמוצרים אלו מוצגים בחנות כמוצרים ב"מבצע".

5. הקבוצה המיוצגת המוצעת על ידי הינה כלל הצרכנים המבצעים כיום ושביצעו מאז אוגוסט 2006 את קניותיהם בחנויות לממכר קמעונאי השייכות לרשת המשיבות, ושילמו באמצעות כרטיס אשראי "ויזה שופרסלי".

6. מספר חברי הקבוצה המיוצגת, ראוי לכלול את כל מי שנפגע מה"שיטה" שבה נקטו ועדיין נוקטות (למיטב ידיעתי) המשיבות מאז הנפקתו של כרטיס האשראי "ויזה שופרסלי" לשוק, שיטה המנטרלת את ההנחות הנקובות על המדפים ומבטלת אותן בעת התשלום באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל כיוון שקראתי שהונפקו כ-224,000 כרטיסי ויזה שופרסל הרי שאני מעריך בזהירות שכחצי מתוכם, כ-112,000 איש, רוכשים באמצעות הכרטיס בסניפי המשיבות.

7. המשיבות, תאגדי ענק החולשים, זה פקטור על שוק המסחר הקמעונאי בישראל, נוקטות בשיטה של רמייה מתמשכת שעיקרה הטעיה בסכומים קטנים ועשיית רווח בלתי הוגן באהזים נמוכים. יש לציין כי נרשמו גם במספר הדגם באן שיש ס' כ

8. האלמנט העיקרי ב"שיטה" הוא ביטול ההנחות המוצגות בפני ציבור הקונים, כך שההנחות המובטחות לצרכן מבוטלות באופן אוטומטי בעת ביצוע התשלום בקופה כאשר החשבון משולם באמצעות כרטיס אשראי המונפק על ידי רשת שופרסל (להלן: "ויזה שופרסל").
9. ביטול ההנחה, החישוב והחיוב של טובין הנקנים המשיבות באמצעות ויזה שופרסל, טומנת בחובה מנגנון של הסוואת החיוב הבלתי תוקי והבלתי הוגן, שכן אין איזכור כלתו, לא בכתב ולא בע"פ, לביטול ההנחה!
10. קיפוחו של הצרכן הקטן, וביניהם אני, בביטול ההנחות המגיעות לי על פי המוצג על ידי המשיבות נראה כחלק מהשיטה, תוך הסתמכות המשיבות על חוסר הכדאיות הכלכלי של כל אחד ואחד מהצרכנים לתבוע את המשיבות, שכן עלות ניהול תביעתו תהא יקרה משמעותית מסך הפיצוי והחשבה להם הוא זכאי.
11. בעוד שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ריגלי" (שאינו "ויזה שופרסל") מקבל את מלוא ההנחות המוצגות בצמוד למוצרים הרי שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל" אינו מקבל את ההנחות הללו.

רקע עובדתי

12. ביום 06.05.09 הגעתי אל חנות "יש" ברח' לב האגס בטבריה, על מנת לרכוש מספר מוצרי צריכה.
13. באותה העת ביצעתי שתי קניות נפרדות, אחת לי ואחת לחמותי חלק מן המוצרים שרכשתי היו מוצרים שיוצגו בחנות כמוצרי "מבצע" או "הנחה".
14. בעת שהקופאית סיכמה בפני בעל פה את החשבון הראשון, נקבה הקופאית בסכום החשבון בסך של 348.74 ₪. גם על הצג ראיתי שההנחות שהגיעו לי נכללו וכי אכן אני עומד להיות מחוייב ב-348.74 ₪. שילמתי את החשבון באמצעות כרטיס אשראי ויזה שופרסל מבלי להביט בחשבון. אין ברשותי את החשבון בשל הסיבה שאפרט להלן.
15. כאשר סיימתי את הקניה השניה, הקופאית נקבה בעל פה בסכום הקניה בסך של 206.87 ₪ וגם על המסך ראיתי שזה הסכום הנכון הכולל את ההנחות המגיעות לי אך כאשר עמדתי לחתום על חיוב החשבון שביצעתי באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל, הבחנתי (במה שלא הבחנתי בקניה הראשונה) כי החשבון אינו על סך הסכום אשר נקב ע"י הקופאית בעל פה ושהופיע על המסך (היינו 206.87 ₪) אלא על סך של 292.81 ₪. **יוצא כי חוייבתי ביתר בסך של 85.94 ₪, היינו ב-41.54% יותר ממה שהייתי צריך לשלם!!!**
16. באותו רגע סרקתי את החשבון מהקניה הראשונה, ואז גיליתי שגם הוא אינו על הסכום אשר נקב בעל פה על ידי הקופאית ושהופיע על המסך, וכי במקום שאחוייב על סך של 348.74 ₪ כפי שנקב בע"פ ע"י הקופאית, חתמתי על חשבון שסכומו עמד על סך של 414.69 ₪ (אין ברשותי את החשבון בשל הסיבה שאפרט להלן) **יוצא כי חוייבתי ביתר בסך של 65.95 ₪, היינו ב-18.91% יותר ממה שהייתי צריך לשלם!!!**
17. לכן ביקשתי מהקופאית הסבר לפרש העניין, היינו כיצד ייתכן שחשבון שסוכם לפני שניתן אחדות בעל פה בסך 206.87 ₪ הפך לפתע לסך של 292.81 ₪. הקופאית, גבי בת חן קדושים, השיבה לי כי אינה מבינה את פשר העניין ושלחה אותי אל לקופה הראשית.

18. בקופה הראשית פגשתי את הקופאית הראשית, גבי דיקלה קובי, שמייד כששמעה את טענותי, ומבלי היסוס, שאלה אותי במיידיות: "באיזה אמצעי תשלום שילמת את החשבון?" כאשר נקבתי בשם הכרטיס "ויזה שופרסל" אמרה לי הקופאית הראשית, "אההה, בטח! עם הכרטיס של שופרסל מתבטלות כל ההנחות..."

19. הקופאית הראשית הציעה לי לשלם באמצעי ונשלום אחר, ביטלה לי את שני החשבונות: הראשון - שסכמו היה אמור להיות 348.74 ₪ - ובגינו שילמוני סך של 414.69 ₪ והשני בסכום 206.87 ₪ שבגינו שילמתי בפועל 292.81 ₪, וחייבה אותי באמצעות כרטיס אשראי אחר, על פי הסכומים הכוללים את ההנחה (348.74 ₪ ו-206.87 ₪). בשלב זה לקחה ממני הקופאית הראשית את שני החשבונות הראשונים שאותם היא ביטלה ולכן אין לי עותק מהם.

▪ זיכוי העסקה הראשונה בסך 414.69 ₪ (במקום 348.74 ₪ המעיד שזה אכן הסכום שבו חוייבתי מלכתחילה רק כיוון ששילמתי באמצעות ויזה שופרסל - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח א');

▪ חיוב העסקה הראשונה בסך 348.74 ₪ (כפי שצריך להיות!) המעיד שההנחות ניתנו לי רק כאשר שילמתי באמצעות כרטיס שאינו ויזה שופרסל - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח ב');

▪ זיכוי העסקה השניה בסך 292.81 ₪ (במקום 206.87 ₪ המעיד שזה אכן הסכום שבו חוייבתי מלכתחילה רק כיוון ששילמתי באמצעות ויזה שופרסל - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח ג');

▪ חיוב העסקה השניה בסך 206.87 ₪ (כפי שצריך להיות!) המעיד שההנחות ניתנו לי רק כאשר שילמתי באמצעות כרטיס שאינו ויזה שופרסל - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח ד');

20. למחרת, ביום 07.05.09, שבת, אל אותה והנחות וביצעתי שתי קניות זהות שבהן רכשתי בדיוק את אותם מוצרים ושילמתי בגין בשני אמצעי תשלום שונים בראשונה בכרטיס אשראי של שופרסל ובשניה בכרטיס ישראלכארט שאינו משתייך לחברי המועדון של שופרסל:

הקניה הראשונה שביצעתי ביום 7.5.09 היתה כדלקמן:

החשבונית הראשונה - חשבונית מספר 5232 בסך 139.28 ₪, שולמה באמצעות "ויזה שופרסל" - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח ה');

הקניה השניה שביצעתי ביום 7.5.09 (בהפרש של שתי דקות מהקניה הראשונה):

החשבונית השניה - חשבונית מספר 5233 בסך 102.51 ₪ שולמו באמצעות כרטיס אשראי שאינו שייך לכרטיס אשראי של מועדון הלקוחות של "שופרסל" - מצייב כחלק בלתי נפרד מתצהירי ומסומן כנספח ו');

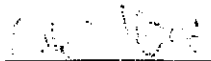
21. הפלא ופלא. בעת שניגשתי לקופה ושילמתי באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל, האמור לחקנות הנחות יתר, בשל השתייכותו למועדון חברים ספציפי, או לכל הפחות אמור לשמש ככלל כרטיסי האשראי, נמחקו לי כל ההנחות שהיו אמורות להנתן לי על ידי החנות, כפי שפורסם על המדפים בצמוד למוצרים שרכשתי גם מצאתי שכל לקוח אחר אשר משלם באמצעות כרטיס אשראי אחר, שאינו שייך למועדון החברים של שופרסל, מקבל את ההנחות המובטחות במלואן

- 22 בעת שהמוצרים נסרקו על ידי הקופאית באמצעות הכר קוד, הופיעו התנחה על מסך הקופה!!! וראיתי כמו עיני כי אכן "בוצעה" התנחה, וכאשר נקבה הקופאית בע"פ בסך סכום הקניה, היא נקבה בסכום הכולל את ההנחות, אך כאשר שילמתי באמצעי התשלום של ויזה שופרסל בקופה, התבטלו ההנחות לגמרי והקופאית כלל לא הזכירה את השינוי בחשבון והוא גם לא הודגש בחשבון!
- 23 כצרכן רגיל שלא השווה בין מה ששמעתי בע"פ לבין החשבון המודפס "נפלתי בפח" ולא ידעתי כי נגבו ממני סכומי כסף גבוהים מאלו שנאמרו לי בע"פ!!!
- 24 כצרכן רגיל שלא השווה בין הסכום שראיתי על המסך לבין החשבון המודפס "נפלתי בפח" ולא ידעתי כי נגבו ממני סכומי כסף גבוהים מאלו שהופיעו על המסך!!!
- 25 באופן כזה, הוטעיתי אני, ומוטעים כלל הצרכנים, לחשוב כי הוזנחה אכן בוצעה וניתנה לנו, וכי סכום הקניה הינו אותו הסכום הנקב על ידי הקופאית בעל פה ואותו סכום המופיע על המסך, אך אני וגם רוב הצרכנים, איננו עורכים השוואת בין המופיע על המסך לבין מה שנאמר להם בע"פ לבין מה שמודפס בסופו של דבר בחיוב
- 26 באופן זה גובות המשיבות מיליוני שקלים ביתר מציבור הצרכנים שלהם, ואני בתוכם, בשיטתיות, מבלי להניד עפעף ותוך הסונרת המעשה הנלוו (אי התאמה בין המסך והנאמר בע"פ מחד, לנרשם בחשבון מאידך)
- 27 השיטה ידועה היטב לעובדי המשיבות, וידועה לקופאיות ואפילו לקופאית הראשית, אשר לא הופתעה כלל בעת שניגשתי אליה וביקשתי לזעת את פשר העניין
- 28 העובדה שהקופאית ניגשה ישירות לבירור אמצעי התשלום, ונקבה בבעיה בפני, תוך כדי ציון העובדה כי בכרטיסי אשראי של ויזה שופרסל מתבטלות ההנחות, מעידה על כך כי השיטה ידועה למשיבות, וכי המשיבות ממשיכות לגבות כספים שלא כדין ואינן עושות מאומה על מנת לתקן את המחדל
- 29 עובדה היא שיום אחרי הקניה הראשונה שביצעתי ושהקופאית הראשית גילתה את המחדל המשיכו המשיבות לחייב ביתר. משמע שהן בחרו להמשיך ולגזול כספים מלקוחותיהם, וממני בתוכם, בכוונת מכוון!
- 30 המחזל מוכר היטב לעובדי המשיבות, ונראה לי שהקופאית הראשית מיומנת היטב, ומנוחית לא רק לבטל באופן מיידי את ה"תקלה" כאשר מופיע בפניה לקוח כמוני אשר "גילה" את העובדה שנגבו ממנו כספים ביתר וכי לא ניתנו לו ההנחות המובטחות אלא שהיא גם מיומנת בהסתרת המעשה וחמור של המשיבות והיא נוטלת מהצרכן "הפרובלמטי", כפי שהיא לקחה ממני, את השבונית החיוב ביתר כדי שלא תשאר בידו, כפי שלא נשארה אצלי, הראיה המפלילה
- 31 כאמור, לא זו בלבד שהקופאית הראשית יודעת להסתיר את המחדל אלא שהיא נטלה ממני את חקבלה המפלילה כך שלאחר תיקון המחדל ולא נותרה בידי קבלה המוכיחה את המחדל שאכן נגבו ממני כספים ביתר
- 32 למזלי הרב נותרו בידי קבלות אודות הזיכוי (בסך של 414.69 ₪ ובסך של 292.81 ₪). קבלות אלו מוכיחות כי אחרי שמצאתי שגבו ממני ביוזר ביטלה לי הקופאית הראשית את הקניות שבגינן חייבתי ביוזר ובמקומן שילמתי סכום נמוך יותר באמצעות כרטיס אשראי אחר. רינספחים 1-1

- 33 העובדה שגם לאחר שהעמדת את המשיבות על המחל, ולאחר שהקופאית וזראשית אישרה שהיא מודעת לגביה ביתר (ביום 5 09 6), המשיכו המשיבות (ביום 7 5 09) לגבות ביתר, מעידה על כך כי המשיבות לא רק יודעות על המחל, אלא שהן מבצעות את הרמייה בשיטתיות מכוונת ואינן מתקנות את מחלן. במכוון
- 34 המשיבות הינן תאגידי ענק בעל מספר רב מאד של לקוחות שגם מנפיקים ואפילו מעודדים את לקוחותיהם לקבל לשימושם כרטיס האשראי "ויזה שופרסל".
- 35 אני מאמין שרובם המכריע של הלקוחות שמחזיקים כרטיס אשראי "ויזה שופרסל" מבצעים את רכישותיהם אצל המשיבות ולפיכך הם ניזוקים כתוצאה מפעילותן וזרז התנהלותן של המשיבות באמצעות השיטה הנ"ל שבה מחוייבים הצרכנים הרוכשים באמצעות כרטיס אשראי "ויזה שופרסל".
- 36 כדי לאמוד את מספרם של חברי הקבוצה המוצעת אזדקק למידע המצוי רובו ככולו ברשותן של המשיבות אך כאמור לעיל, גם אם רק מחצית ממחזיקי כרטיס אשראי מסוג ויזה שופרסל, שלפי הפרסומים עומד על כ-224,000 איש, רוכשים מוצרים אצל המשיבות חרי שמדובר ב-112,000 צרכנים
- 37 בהיותי צרכן הנוהג לבצע קניות בסניפיהן של המשיבות, נגרם לי, באופן אישי נזק בסך 36.77 ₪ (כי חוייבתי בסך של 139.28 ₪ במקום בסך של 102.51 ₪ - ר' רכישותי ביום 7.5.09 כנספחים הי ו-ו), הכל כתוצאה מהתרמית וההטעיה בה נוקטות המשיבות באופן (בשיטות ביטול המבצעים וזחנחות בעת חיוב החשבון באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל")
- 38 על פי יעוץ משפטי שקיבלתי, העילה האישית שלי היא זו שמקנה לי את זכות התביעה האישית כנגד המשיבות, ומרגע שעמדתי גם בתנאי הסף, המפורטים בחקיקה ובפסיקה, הנני זכאי לכך שתביעתי תוכר כייצוגית.
- 39 בידי מצויות ראיות לכאורה המספיקות על מנת להוכיח את מעשיהן של המשיבות, המגיעים לכדי הטעיה ורמיה ומוכיחות כי המשיבות גובות מצרכניהן המשלמים באמצעות ויזה שופרסל מחירים גבוהים יותר למוצרים שבמבצע
- 40 מסכת הטענות והעובדות שפורטה בכתב התביעה, העובדה כי מדובר במאות אלפי מחזיקי כרטיסי אשראי יחד עם העובדה שהמשיבות גובות ביתר בכל עיסקה לפחות עשרות ₪ ביוזר, מעידה שיש צורך לנהל את התובענה על זרז של תביעה ייצוגית ואף בסיכוי הגבוה של הכרעה לטובתי
- 41 כאמור, עילת התביעה נסובה סביב שיטת ביטול המבצעים וזחנחות בהסתרה (!) בעת חיוב החשבון באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" וזאת למרות שבע"פ ועל המסך הוצגו מחירים נמוכים יותר הכוללים את ההנחה.
- 42 היקף התרמית של הנתבעות, הגורמות נזק של עשרות ₪ עד מאות שייח לכל צרכן בקניה מסוימת, מגיע להיקפים אדירים כשמביאים בחשבון ששיטת התרמית נקוטה בידי הנתבעות בכל סניפיהן (232 בשנת 2008).
- 43 אני בעל כרטיס אשראי ויזה שופרסל. סביר מאוד להניח כי בעלי הכרטיס המדובר, קונים בעיקר ברשתות השיווק השייכות לנתבעות, שכן בוודאי הזמינו כרטיס זה במטרה לזכות בהנחות והטבות מצד הנתבעות, בסניפיהן, אך באופן אירוני הם אינם מקבלים אותן


54. קיפוחו של הצרכן הקטן בביטול ההנחות המגיעות לו על פי המוצג על ידי המשיבות נראה כחלק מהשיטה, תוך הסתמכות המשיבות על חוסר הזכריות הכלכלי של כל אחד ואחד מהצרכנים לתבוע את הנתבעות, שכן עלות ניהול תביעתו תהא יקרה משמעותית מסך הפיצוי וההשבה להם הוא זכאי.
55. והמשיבות, מכרו לי טובין בחנות תוך שפירסמו בצמוד לטובין את מחיריהם ואת המבצעים החלים עליהם. ואולם, כשהגעתי לקופה, ולאחר הצגתם על צג וזקופה כמוצרים בעלי הנחה ולאחר שהקופאית נקבה באזני במחירי הכולל את ההנחה, הרי שבעת **התשלום** באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" – התבטלו ההנחות באופן אוטומטי מבלי שצויין בפני שהם בוטלו.
56. יוצא אפוא כי כל צרכן, ואני ביניהם, המשלם באמצעות "ויזה שופרסל" משלם בגין המוצרים את מחירם המלא ללא כל הנחה למרות שמוצרים אלו מוצגים בחנות כמוצרים ב"מבצע".
57. בעוד שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויגילי" (שאינו "ויזה שופרסל") מקבל את מלוא ההנחות המוצגות בצמוד למוצרים הרי שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל" אינו מקבל את ההנחות הללו.
58. באופן זה גובות המשיבות מיליוני שקלים ביתר מציבור הצרכנים שלהם, לעיניהם, בשיטתיות, מבלי להניד עפעף ותוך הסתרת המעשה הנלוו (אי התאמה בין המסך לנאמר בע"פ לנרשם בחשבון).
59. השיטה היתנה ידועה לעובדים, וידועה לקופאיות ולקופאית הראשית, עוד לפני שרכשתי את המוצרים שכן היא לא הופתעה כלל בעת שניגשתי אליה וביקשתי לדעת את פשר העניין.
60. העובדה כי הקופאית ניגשה ישירות לבירור אמצעי התשלום, ונקבה בבעיה בפני, תוך כדי ציון העובדה כי בכרטיס "ויזה שופרסל" מתבטלות ההנחות, מעידה על כך כי השיטה הגולנית ידועה למשיבות, וכי המשיבות אינן עושות מאומה על מנת לתקנה.
61. נראה לי שהמשיבות מנחות את עובדיהן להתמודד עם המחזל כדי למוער נזקים תדמיתיים בלבד ונראה כי הקופאית הראשית מיומנת היטב, ומונחית לבטל באופן מיידי את ה"יתקלוז" כפי שקרה כאשר הופעתי בפניה לאחר שגיליתי את העובדה כי לא ניתנו לי ההנחות המובטחות, וזאת למרות שראיתי אותן על גבי המסך של הקופה, והחייב הסופי היה שונה לחלוטין גבוה בעשרות שקלים מהסכום הסופי שנקב על ידי הקופאית.
62. מאחר והנושא הפתיע אותי חזרתי למחרת (ביום 09 5 7) על מנת לבדוק האם מדובר בטעות חד פעמית או שמא מדובר בשיטה והופתעתי לגלות כי המחזל חזר על עצמו.
63. התנהלות הקופאיות אינה יכולה להשתמע לשתי פנים אלא רק למסקנה שהמשיבות לא רק יודעות על המחזל, אלא מבצעות את הרמייה בשיטתיות ואינן מתקנות את מחזלן במכוון.
64. על פי יעוץ משפטי שקיבלתי, סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, שכותרתו "איסור הטעינה" מגדיר מחיר כ"ענין מהותי" בעסקה, וככזה תל איסור על עוסק, לגרום לגביו להטעיה בין במעשה ובין במחזל.
65. היישיטה, כפי שיוותר בתובענה שאני מגיש נגד המשיבות נוקטת במאפיינים מובהקים של הטעינה, מצג שווא ורמייה כנגד כלל ציבור הצרכנים המשתמשים בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל".

66. עיקרה של הישיטה מושתת על לקיחת מעט ביתו מכל צרכן ובכך מביאה הישיטה לקבלת תמורה גבוהה יותר מהתמורה שהיתה מתקבלת אילו היו מחייבים בוזתאם למוזרים המצויינים על גבי האריות או על המדפים, היינו מחירי המבצע או ההנחה
67. בשל הסכמים הקטנים בהם מדובר ביחס לכל אינדיבידואל, ובעיקר בשל יתכסס ההסוואה המסווה את הותרמית בחשבון הסופי ללקוח, על אף שבעיפ נוקבת הקופאית בסכום הנמוך ועל אף שבמסך מצויין הסכום הנמוך, קשה מאד לאדם מן היישוב, לגלות את מעשה הותרמית עובדה שבקניה הראשונה לא ואיתי זאת ורק בקניה השניה התעורר השוג.
68. המשיבות, בדרך והתנהלותן, מנצלות את כוחן לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת, אמנם מעט מכל צרכן, אך בסיכומו של מאזן, על פני כל חברי הקבוצה, מדובר בסכומי עתק הנצברים שלא כדין
69. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה, אמת.


חתימת המצחקר

אישור

ביום 10.10.19 הופיע בפני, עויד שלומי פרידמן, מר ראובן גמבוש שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מסי 022335459, ולאחר שהזרתנו כי עליו להצהיר את האמת שאם לא כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישר את נכונות הצהרתנו זו וחתם עליה בפני


שלומי פרידמן, עויד

לסמך א



לנ אגמ 10 טורדיה עליח 04-6735303
טוסק מורדחה 0557652476 ת.צ 520022732

לסמך א

*** טיירכרן עסקה לפחזקיה מס' 3671 ***

מחזור	תאריך	קוד
	פנטסטירק לניקוי	114187
59.97	19.99 x 3	
-19.99	יש 1+2 חמגרון חוזג טיף	
37.99	קוקה קולה 8 ית	3667666
-3.00	יש 34.99 שמינייה קולה רגיל/ריאמה	
49.99	5413149712942 אבגח כביטה מייד	
	5413149029798 ודזל לכלים פייוי	
56.94	9.49 x 6	
-3.00	יש 8.99 פיירי 750 מ"ל	
	5413149029828 ודזל לכלים פייוי	
56.94	9.49 x 6	
-3.00	יש 8.99 פיירי 750 מ"ל	
	8021050 שמפו פייוק	
68.94	11.49 x 6	
-22.98	יש 1+2 שמפו/מרכך פייוק 700 מ"ל	
	8021043 שמפו פייוק	
68.94	11.49 x 6	
-22.98	יש 1+2 שמפו/מרכך פייוק 700 מ"ל	
	66165 ביסלי כרביקיר	
13.16	3.29 x 4	
-1.17	יש 11.99 ביסלי עד 70 גרם	
	66141 ביסלי גריל	
13.16	3.29 x 4	
-1.17	יש 11.99 ביסלי עד 70 גרם	
348.74	ז ת ש ל ז	
		שולמ:
348.74	ישרכאט	

מסוף: 1090968 POS-300-S4 6204911011
 15 ויה מטכט: ש"ח
 כרטיס לאומי קארד ויה
 מספר כרטיס: 6143 *****
 מספר סובר: 64003652
 טרג עסקה: עיסקה מאושרת 0089168 ס חברה
 אופן ביצוע: רגיל
 טרג אשראי: חשבותים
 סכום נטו: -414.69

קופאית: דיקלה קרבי קופא (1758)
 סניף: 111 קופה: 31 פת: 113 10:15 06/05/09

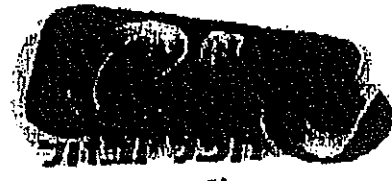
מסוף: 2187722 POS-300-S4 6204911011
 6 ישרכאט מטכט: ש"ח
 כרטיס מסטרקארד זהב
 מספר כרטיס: 7338 *****
 מספר סובר: 64031653
 טרג עסקה: עיסקה מאושרת 0009043 ס ש"ח א
 אופן ביצוע: רגיל
 טרג אשראי: חשבותים
 סכום נטו: 348.74

לשנה ה'



7
 04-6735303 טלפון עליה
 520022732 ז.ח. 0557652476

לשנה ה'



7
 04-6735303 טלפון עליה
 520022732 ז.ח. 0557652476

קוד	תאריך	לחצות
449128	פונקטיות לניקוי	
59.97	ליחידה 19.99 x 3	
-19.99	ימ 1+2 ממנו 1111 מותג טיף	
63157	קמח תופח מאלין	
15.98	ליחידה 7.99 x 2	
-1.98	ימ 1432 קמח תופח 1 ק"ג אסם	
4.99	נקטר תפוחים	148045
4.99	נקטר חות בונה	148052
4.99	נקטר תפוחים	3009374
7296073125570	מלפפונים במלח	
15.87	ליחידה 5.29 x 3	
-5.29	ימ 1+2 הדול מלפפונים חזק/חזק/זי	
8021043	טמפר פינגוק	
34.47	ליחידה 11.49 x 3	
-11.49	ימ 1+2 טמפר/מרכך פינגוק 700 ט"ל	
102.51	ל ח ז מ	
102.51	יטרבארט	

קוד	תאריך	קמח תופח מאלין
63157	קמח תופח מאלין	
15.98	ליחידה 7.99 x 2	
-1.98	ימ 1432 קמח תופח 1 ק"ג אסם	
4.99	נקטר תפוחים	3009374
4.99	נקטר חות בונה	148052
4.99	נקטר תפוחים	148045
8021043	טמפר פינגוק	
34.47	ליחידה 11.49 x 3	
7296073125570	מלפפונים במלח	
15.87	ליחידה 5.29 x 3	
449128	פונקטיות לניקוי	
59.97	ליחידה 19.99 x 3	
139.28	ל ח ז מ	
139.28	ויזה	

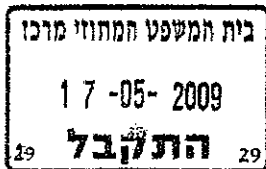
2187722 מסוק: POS-300-S4 6204911011
 6 יטרבארט מסבט: ש"ח
 05/10 מספר כרטיס: 7338
 מספר חובר: 65006500
 סוג עסקה: עסקה מאושרת 0001356 ס שב"א
 אופן ביצוע: רגיל
 סוג אשראי: רגיל
 סכום נטו: 102.51

1090969 מסוק: POS-300-S4 6204911011
 15 יטרבארט מסבט: ש"ח
 05/10 מספר כרטיס: 6143
 מספר חובר: 65006499
 סוג עסקה: עסקה מאושרת 0058542 ס חברה
 אופן ביצוע: רגיל
 סוג אשראי: רגיל
 סכום נטו: 139.28

קופאי/ת: ררוית מנשה קופאן (1757)
 מו"ף: 111:07 5233: פח' 07/05/09

קופאי/ת: ררוית מנשה קופאן (1757)
 מו"ף: 111:05 5232: פח' 07/05/09

אזולא
 אבולא
 אבולא



10823-05-09

בית המשפט המחוזי
באיזור תמרכז

התובע: **לאובן גמבשו ת.ז. 022335459**
ע"י ב"כ עוה"ד שלומי פרידמן ואו אילנית (ונינה) רוזנצוויג
מרח' קפלן 2, בית יכין, תל-אביב
טל': 03-6959855 פקס: 03-6959295

לבין

הנתבעות: **1. "יש" הכל בזול בע"מ 0657652476**
לב אגם 10 טבריה עלית
טל': 04-6735303

2. "שומרסל" בע"מ ת.צ. 520022732
רח' שמוטקין 30 ראשון לציון 75363
טל': 03-9481400 פקס:

מהות התביעה: כספית

סכום התביעה: 36 77 ₪

בד בבד עם הגשת התביעה מוגשת בקשה להכיר בה כתובענה ייצוגית

כתב תביעה

מוגשת בזאת לבית המשפט הנכבד תביעה להשבת כספים ומתן פיצוי יחד עם בקשה להכיר בתביעה כתביעה ייצוגית

התביעה נוגעת למעשיהן של הנתבעות המגיעים לכדי רמייה, הטעיה והצגת מצגי שווא במטרה לגבות כסף גבוהים מהסכומים שהיו מתקבלים ללא ההטעיה או הרמייה, וכל זאת תוך נקיטה בשיטת חיוב המקפחות וגזלת מציבור רחב של צרכנים סכומי כסף, המצטברים לסכומי עתק הנגבים שלא כדין ובצורה בלתי הוגנת.

ואלה נימוקי התביעה:

א. התובע

התובע, הינו צרכן לפי הגדרת "צרכן" שבחוק להגנת הצרכן התשמ"א-1981 המבצע קניות לעיתים תכופות בחנויות לממכר מוצרי צריכה ומזון של הנתבעות ברח' לב האגם בטבריה (להלן: "החנויות").

ב. הנתבעות

הנתבעות הינן חברות העוסקות במסחר קמעונאי, בעיקר בתחום המזון באמצעות רשתות חנויות המופעלות על ידי הנתבעות

מתוך עיון בדוחו"ת הכספיים ובמאזנה של נתבעת 2 לשנת 2008 (מצורף ומסומן כנספח ז') עולה כי הנתבעות 2 מפעילה ברחבי הארץ כ- 232 סניפים תחת שמות של 5 מותגים. נתבעת 1 הינה חנות השייכת לרשת למותג "יש" המהווה אחד מן המותגים שלה כ-50 סניפים ברחבי הארץ.

ג. ת"שיטה"

1. הנתבעות, תאגידי ענק וחולשים, זה פקטו, על שוק המסחר הקמעונאי בישראל, נוקטות בשיטה של רמייה מתמשכת, שעיקרה וטעיה בסכומים קטנים, ועשיית רווח בלתי הוגן באחוזים נמוכים, על פני ציבור רב מאוד של צרכנים ובמספר גדול מאוד של מקרים
2. האלמנט העיקרי ב"שיטה" הוא ביטול זה-פקטו (בחיוב הסופי) של ההנחות המוצגות בפני ציבור הקונים על המדפים, כך שההנחות המובטחות לצרכן מבוטלות באופן אוטומטי ברגע ביצוע התשלום בקופה כאשר החשבון משולם באמצעות כרטיס אשראי המונפק על ידי רשת שופרסל (להלן: "ויזה שופרסל") וזאת מבלי שמצויין בפני הלקוח בכתב ו/או בע"פ שההנחות המובטחות נשללות ממנו.
3. לדוגמא: צרכן שרואה על המדפים מבצע של שמפו (שאחד עולה 11.49 ₪) "שניים + אחד תינים" סבור לתומו כי אם ירכוש 3 שמפו ישלם עבורם 11.49X2 ₪ ואכן כך מוצג על המסך של הקופאית, כך גם אומרת לו הקופאית בע"פ, אך... כשמשלם הצרכן באמצעות ויזה שופרסל נמצא שהוא משלם בגין 11.49X3.
4. ביטול ההנחה, החישוב והחיוב של טובין הנקנים מהנתבעות באמצעות ויזה שופרסל, סומנת בחובה מנגנון של הסוואת החיוב הבלתי חוקי והבלתי הוגן.
5. קיפוחו של הצרכן הקטן בביטול ההנחות המגיעות לו על פי המוצג על ידי הנתבעות נראה כחלק מהשיטה, תוך הסתמכות הנתבעות על חוסר הכדאיות הכלכלי של כל אחד ואחד מוזכרים לתבוע את הנתבעות, שכן עלות ניהול תביעתו תהא יקרה משמעותית מסך הפיצוי וההשבה להם הוא זכאי.
6. הנתבעות, מוכרות טובין בחנות ומפרסמות בצמוד לטובין את מחיריהם ואת המבצעים. ואולם, עם הגעת הלקוח אל הקופה, ולאחר הצגתם על צג הקופה כמוצרים בעלי הנחה, הרי שבעת התשלום באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" – מתבטלות ההנחות באופן אוטומטי מבלי אפילו לציין שהן בוטלו.
7. יוצא איפוא כי כל צרכן, וזוהי בעיה בהם, המשלם באמצעות "ויזה שופרסל" משלם בגין המוצרים את מחירם המלא ללא כל הנחה למרות שמוצרים אלו מוצגים בחנות כמוצרים ב"מבצע".
8. בעוד שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "רגיל" (שאינו "ויזה שופרסל") מקבל את מלוא ההנחות המוצגות בצמוד למוצרים הרי שצרכן המשלם בכרטיס אשראי "ויזה שופרסל" אינו מקבל את ההנחות הללו

ד. רקע עובדתי:

1. ביום 06.05.09 הגיע התובע אל חנות "יש" ברח' לב האגם בטבריה, על מנת לרכוש מספר מוצרי צריכה.
2. התובע ביצע באותה העת שתי קניות נפרדות, אחת לו ואחת לחמותו. חלק מן המוצרים שרכש התובע היו מוצרים שהוצגו בחנות כמוצרי "מבצע" או "הנחה".
3. בעת שהקופאית סוקה את המוצרים הופיע על הצג הסכום הנמוך הכולל את ההנחות ובנוסף הקופאית נקבה בע"פ בסכום החשבון בסך של 348.74 ₪. התובע שילם את חובו באמצעות כרטיס אשראי מסוג ויזה שופרסל, מבלי להביט בחשבון החשבון אינו מצוי בידי התובע בשל הסיבה שתפורט להלן.

4. כאשר סיים התובע את הקניה השנית, הופיע על הצג הסכום הנמוך הכולל את ההנחות ובנוסף הקופאית נקבה בעל פה בסכום הקניה בסך של 206.87 ₪ אך כאשר עמד התובע לתת על חיוב חשבונו באמצעות כרטיס האשראי מסוג ויזה שופרסל, הבחין התובע (במה שלא הבחין בקניה הראשונה) כי החשבון אינו על סך הסכום אשר נקב ע"י הקופאית בעל פה (וזיינו 206.87 ₪) אלא על סך של 292.81 ₪ החשבון אינו מצוי בידי התובע בשל הסיבה שתפורט להלן
5. באותו רגע סרק התובע את החשבון מהקניה הראשונה, ואז גילה שגם הוא אינו על הסכום אשר הוצג על הצג ונקב בעל פה על ידי הקופאית, וכי במקום שחוייב על סך של 348.74 ₪ כפי שהופיע בצג ונקב בע"פ ע"י הקופאית, הוא חתם על חשבון שסכמו עמד על סך של 414.69 ₪ החשבון אינו מצוי בידי התובע בשל הסיבה שתפורט להלן
6. התובע ביקש מהקופאית הסבר לפרש העניין, היינו כיצד ייתכן שחשבון שסוכם לפני שניות אחדות בעל פה בסך 206.87 ₪ הפך לפתע לסך של 292.81 ₪. הקופאית, גב' בת חן קדושים, השיבה לתובע כי אינה מבינה את פרש העניין ושלאו איתו לקופה הראשית
7. בקופה הראשית פגש התובע את הקופאית הראשית, גב' דיקלה קובי, שמייד כשמעה את טענות התובע, מבלי היסוס, שאלה אותו במיידיות: "באיזה אמצעי תשלום שילמת את החשבון?". כאשר נקב התובע בשם הכרטיס "ויזה שופרסל" אמרה הקופאית הראשית, "אמהה, בטח! עם הכרטיס של שופרסל מתבטלות כל ההנחות...".
8. הקופאית הראשית הציעה לתובע לשלם באמצעי תשלום אחר, ביטלה לו את שני החשבונות: הראשון – שסכמו היה אמור להיות 348.74 ₪ - ובגינו שילם התובע סך של 414.69 ₪ והשני בסכום 206.87 ₪ שבגינו שילם התובע בפועל 292.81 ₪, וחייבה את התובע באמצעות כרטיס אשראי אחר, על פי הסכומים הכוללים את התנתה (348.74 ₪ ו-206.87 ₪). בשלב זה לקחה הקופאית הראשית מהתובע את שני החשבונות הראשונים שאותם היא ביטלה ולכן אין לו עותק מהם. להלן פירוט הארועים:
- זיכוי העסקה הראשונה בסך 414.69 ₪ (במקום 348.74 ₪ המעיד שזה אכן הסכום שבו חוייב התובע מלכתחילה רק כיוון ששילם באמצעות ויזה שופרסל - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח א');
 - חיוב העסקה הראשונה בסך 348.74 ₪ (כפי שצריך להיות!) המעיד שהתנחות ניתנו לתובע רק כאשר שילם באמצעות כרטיס שאינו ויזה שופרסל - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח ב');
 - זיכוי העסקה השניה בסך 292.81 ₪ (במקום 206.87 ₪ המעיד שזה אכן הסכום שבו חוייב התובע מלכתחילה רק כיוון ששילם באמצעות ויזה שופרסל - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח ג');
 - חיוב העסקה השניה בסך 206.87 ₪ (כפי שצריך להיות!) המעיד שהתנחות ניתנו לתובע רק כאשר שילם באמצעות כרטיס שאינו ויזה שופרסל - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח ד');
9. למחרת, ביום 07.05.09, שב התובע אל אותה התנות וביצע שתי קניות זהות שבהן רכש בדיוק את אותם מוצרים ושילם בגינן בשני אמצעי תשלום שונים בראשונה בכרטיס אשראי של שופרסל ובשניה בכרטיס ישראלכארט שאינו משתייך לחברי המועדון של שופרסל:

הקניה הראשונה:

החשבונית הראשונה - חשבונית מספר 5232 בסך 139.28 ₪, שולמה באמצעות ויזה שופרסל - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח ו';

הקניה השניה (בהפרש של שתי דקות מהקניה הראשונה):

החשבונית השנייה - חשבונית מספר 5233 בסך 102.51 ₪ שולמה באמצעות כרטיס אשראי שאינו שייך לכרטיס אשראי של מועדון הלקוחות של "שופרסל" - מצ"ב כחלק בלתי נפרד מתביעה זו ומסומן כנספח ו';

10 הפלא ופלא. בעת שניגש הצרכן לקופה ומשלם באמצעות כרטיס האשראי ויזה שופרסל, האמור להקנות הנחות יתר, בשל השתייכותו למועדון חברים ספציפי, אן לכל הפחות אמור לשמש ככלל כרטיסי האשראי, מתבטלות ההנחות שניתנות על ידי החנות לכל לקוח אחר אשר משלם באמצעות כרטיס אשראי אחר, שאינו שייך למועדון החברים של שופרסל.

11 יודגש. בעת שהמוצרים נסרקים על ידי הקופאית באמצעות הבר קוד, מופיעה ההנחה על מסד הקופה (!!!) והצרכן רואה בעינו כי אכן "בוצעה" ההנחה, וכאשר נוקבת הקופאית בסך הקניה בעל פה, הצרכן שומע באוזניו כי אכן "בוצעה" ההנחה, אך כאשר מועבר אמצעי התשלום של שופרסל בקופה, מתבטלות ההנחות לגמרי ואף אחד לא מזהיר את הצרכן שכך קרה!!

12 צרכן רגיל שלא ישווה בין מה ששמע בע"פ לבין התשובון המודפס יפול בפח ולא יידע כי נגבו ממנו סכומי כסף גבוהים מאלו שנאמרו לו בע"פ!!!

13 צרכן רגיל שיסתפק בהשוואת הנקוב על המסך למה ששמע בע"פ לא יידע כי נגבו ממנו סכומי כסף גבוהים מאלו שנאמרו לו בע"פ ומאלו שמופיעים על המסך!!!

14 באופן כזה, מוטעים הצרכנים לחשוב כי ההנחה אכן בוצעה וניתנה להם, וכי סכום הקניה הינו אותו הסכום שנקב על ידי הקופאית בעל פה ואתו סכום המופיע על המסך, אך רוב הצרכנים אינם עורכים השוואת בין המופיע על המסך לבין מה שנאמר להם בע"פ לבין מה שמודפס בסופו של דבר בחיוב כי יש גבול לפארנויה!

15 באופן זה גובות הנתבעות מיליוני שקלים ביתר מציבור הצרכנים שלהם, בשיטתיות, מבלי להניד עפעף ותוך הסתרת המעשה הנלוו (אי התאמה בין המסך לנאמר בע"פ לנרשם בחשבון)

16 השיטה ידועה היטב לעובדי הנתבעות, וידועה לקופאית ואפילו לקופאית הראשית, אשר לא הופתעה כלל בעת שניגש אליה התובע וביקש לדעת את פשר העניין.

17 העובדה כי הקופאית ניגשה ישירות לבירור אמצעי התשלום, ונקבה בבעיה בפני הלקוח, תוך כדי ציון העובדה כי בכרטיסי אשראי של שופרסל מתבטלות ההנחות, מעידה על כך כי השיטה ידועה לנתבעות, וכי הנתבעות ממשיכות לגבות כספים שלא כדין במכוון ואינן עושות מאומה על מנת לתקן את המחדל.

18 נראה כי המחדל מוכר היטב לעובדי הנתבעות, ונראה כי הקופאית הראשית מיומנת היטב, ומונחית לבטל באופן מיידי את ה"תקלה" כאשר מופיע בפניה לקוח אשר "גילה" את העובדה כי לא ניתנו לו ההנחות המובטחות.

19 לא זו בלבד שהיא יודעת להסתיר את המחזל אלא שהיא גם יודעת ליטול מהצרכן את הקבלה המפלילה כך שלאחר תיקון המחזל לא נותרת בידי הצרכן שגילה את המחזל כל אסמכתא המעידה שאכן נגבו ממנו כספים ביתר....

20 העובדה שגם לאחר שהתובע העמיד את הנתבעות על המחזל, ולאחר שהקופאית הראשית אישרה שהיא מודעת לגביה ביתר, המשיכו הנתבעות לגבות ביתר, מעידת על כך שהנתבעות לא רק יודעות על המחזל, אלא מבצעות את הרמייה בשיטתיות מכוונת ואינן מתקנות את מחזלן במכוון

ה. ניצול יתרון לא הוגן ע"י הנתבעות

1. הנתבעות, במעשיהן הבלתי חוקיים והבלתי הוגנים מנצלות באופן ברור את יתרון כתאגידי ענק ואת יכולתן לקבוע באופן חד צדדי, תוך הסתרת ביטול הזנחה מצרכניה, את צורת החישוב, את הצגת הנתונים ואת אופן החיוב הסופי, הכל כדי לקבל מהצרכן סכומי כסף שאינם מגיעים להן

2. הנתבעות, באמצעות השיטה שפורטה לעיל, מחייבות את הצרכן הבודד ואת ציבור הצרכנים כולו, חיוב משמעותי ביותר ביתר

ו. ההטעיה

1 "השיטה" שפיתחו הנתבעות היא שיטה שבה הן מראות לצרכן על גבי צג המחשב, בעת סריקת המוצר בסורק, כי ההנחה כאילו מבוצעת, הקופאית משמיעה באזניו מחיר המעיד כי ההנחה כאילו מבוצעת, אך אחר כך, בעת חיוב כרטיס האשראי של ויזה שופרסל, מבוטלת ההנחה באופן אוטומטי מבלי להודיע על כך לצרכן ומבלי לפרט זאת בפניו ומבלי להבהיר לו שסכום החיוב החדש שנוצר, נוצר עקב ביטול ההנחות לכרטיס האשראי הספציפי.

2 לא רק שהנתבעות פועלות כפי שתואר לעיל ולא רק שהנתבעות מודעות היטב לפעולת הגביה ביותר (תוך שעובדי הנתבעות משתפים פעולה עם המחזל על גבי הצרכנים התמימים) אלא גם שהנתבעות מסתירות מהצרכן את ביטול ההנחה וזו אף מציגות את ההנחה על צג הקופה (תוך הצגת מצג שווא) שכן בעת שהצרכן עומד בקופה מופיעה ההנחה על גבי הצג, כך שהצרכן יחשוב ש"כאילו" בוצעה ההנחה שלה הוא ציפה, אך בחשבונו הסופי ההנחה "מתאדה" בלי שמצויין בדרך כלשהי שהיא בוטלת. שיטה זו עונה להגדרת "תרמית" שבפקודת הנוזיקין [נוסח חדש], תשכ"ח - 1968.

3. ציון סכומים שונים על המסך, עייף הנאמר בע"פ ע"י הקופאית ובחיוב הסופי, כשחשכומים שונים זה מזה, אף הוא מהווה שיטה העונה להגדרת "תרמית" שבפקודת הנוזיקין [נוסח חדש], תשכ"ח - 1968.

4. על פי טעיה 31 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, זין מעשה או מחזל בניגוד לחוק כדין עוולת לפי פקודת הנוזיקין. כיוון שכן, זכאי התובע, בנוסף לכל זין אחר, לתרופות השונות ומנויות בפקודת הנוזיקין.

ז. טענות משפטיות :

ז.1. הגנת הצרכן:

חוסר הסימטריה שבין כוחם ויכולותיהם של תאגידי הענק כדוגמת הנתבעות, אל מול אזלת ידו של האזרח הקטן כדוגמת התובע היוו את הרציונל והתמריץ החקיקתי לחקיקתו של לחוק הגנת הצרכן-התשמ"א - 1981

1. על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן - התשמ"א - 1982 - איסור הטעיה:

"(א) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד הוותקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה ולהולך - הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה: (13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;"

2. כאמור לעיל הנתבעות מחייבות את הלקוחות בחיוב יזר, הן במעשה והן במחדל הן בכתב והן בעל פה ומטעות את הצרכנים בעניין מהותי ביותר וגובים גביית יתר מכל אחד ואחד מלקוחותיהם הקונים באמצעות כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" - ובכך מפרות את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

3. על פי סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן התשמ"א - 1982 איסור ניצול מצוקת הצרכן (תיקון: תשמ"ח, תש"ס):

"(ב) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בודותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת."

4. הדרך שבה נקטים המתדלים - אמירה בעל פה על ידי הקופאים של סכום החשבון הסופי, ומתן אישור האשראי לחתימה ללקוח, מבלי לציין בפניו את השינויים בשל החיוב בכרטיס האשראי ויזה שופרסל - מעידה על ניצול ציני של הצרכן, תוך ידיעה כי זה יחתום על אישור החיוב מבלי להביט בסכום, תוך הסתמכות הן על המוצג במסך הקופה תוך כדי ביצוע החשבון והן תוך כדי הסתמכות על הנאמר מפיה של הקופאית.

5. פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים (תיקון: תשס"ב) - לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981

"17ב. חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב

(תיקון: תשס"ב)

(ד) והמחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליו;

בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירם בקופה גבוה

מהמחיר האמור."

6. הנתבעות מציגות מחיר אחד, על המדף - ליד המוצר, ואף מציגות את המחיר הזה בעת החיוב על צג ומסך של הקופה ואפילו בקולת של הקופאית, אך בעת העברת כרטיס האשראי "ויזה שופרסל" מתבטלות את ההנחות והנתבעות מחייבות את הלקוחות במחיר המלא של המוצר וזאת בניגוד לנאמר, ולמוצג ובניגוד לסעיף 17 ב לחוק הגנת הצרכן.

7. במחזליהן ובמעשיהן - עוברות הנתבעות עבירות חמורות כלפי לקוחותיהן, ואף מפרות סעיפים בסיסיים וניכרים מחוק החוזים כגון אלו שיפורט להלן.

ז.2. חוק החוזים:

8. סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג - 1973:

"תום-לב במשא-ומתן: (א) במשא-ומתן לקראת כריתתו של חוזה חייב אדם לנהוג בדרך מקובלת ובתום-לב. (ב) צד שלא נהג בדרך מקובלת ולא בתום-לב חייב לצד השני פיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב המשא-ומתן או עקב כריתת החוזה, והוראות סעיפים 10, 13 ו-14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, יחולו בשינויים המחוייבים."

9. השיטה שנקטה על ידי הנתבעות, העובדה כי הקופאית הראשית ידעה לאבחן בוודאות יוצאת מן הכלל ומבלי להתבלבל, כי אמצעי התשלום הוא זה שגרם להורדת החנחות, מוכיחה כי והתנהגות של הנתבעות גובלת בחוסר תום לב מוחלט

10. עצם העובדה כי התובע חזר למחרת וזאת על מנת לבדוק האם הוסר ה"בלבול" והאם טופל המחולל או תוקנה "הטעות" וגילה כי השיטה עדינה פועלת ועדיין מחייבים אותו חיוב יתר מוכיחה כי לנתבעות אין שום כוונה לטפל במחולל - ומראה כי על אף שהנתבעות מודעות לבעיה הן "מתמודדות" עימה באופן פריטי, אך ורק עם הלקוחות ששמים לב למחולל, אך ממשיכות לרמות מאות או אולי אלפי לקוחות אחרים אשר אינן שמים לב לעניין - אין ספק כי הנתבעות אינן תמות לב בעניין

ז.3. פקודת הנזיקין:

11. לפי סעיף 56 פקודת הנזיקין (נוסח חדש) התשכ"ח 1968 - תרמית:

"תרמית היא הצג כוזב של עובדה בידיעה שהיא כוזבת או באין אמונה באמיתותה או מתוך קלות-ראש, כשלא איכפת למוציג אם אמת היא או כוזב, ובכוונה שהמוטעה על ידי ההיצג יפעל על פיו; אולם אין להגיש תובענה על היצג כאמור, אלא אם היה מכוון להטעות את התובע, אף הטעה אותו, והתובע פעל על פיו וסבל על ידי כך נזק-ממון."

12. בשל העובדות שתוארו לעיל ברור כי הנתבעות מצייגות מצג כוזב של העובדות ואף יודעות על כך, ואף מתנהלות כלפי מחולליהן בקלות ראש - ובכוונה לרמות את הלקוחות שלא ישימו לב לכך. אין ספק גם כי התובע ומאות אלפי הלקוחות המשלמים באמצעות כרטיס האשראי של ויזה שופרסל סובלים נזק מידי בשל התנהלות הנתבעות

13. לפי סעיף 63 פקודת הנזיקין (נוסח חדש) התשכ"ח 1968 - הפרת חובה חקוקה

"(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, והפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו 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 לתגנתו 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."

ז. עשיית עושר ולא במשפט:

14. לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979:
"א) מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכות, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה."
15. הנתבעות גבו מן התובע, ובזדאי מלקוחות רבים אחרים, שלא על פי דין, כספים מיותרים וזאת תוך מצג שווא והטעיה ומעשה תרמית. על התובעות להשיב את הכספים ללקוחות ולתקן את מחדליהן לאלתר.
16. מחד, עודדו הנתבעות את התובע ודומיו לרכוש יותר מוצרים ממה שנוקקו להן וזאת ע"י פיתוי של מתן הנחות משמעותיות ומאיזן, גבו מהמוצרים הללו את מחירם המלא ברי כי מדובר בעשיית עושר ולא במשפט

ה. תובענה ייצוגית:

1. תרופת התובענה הייצוגית באה לתת מענה בדיוק למקרים כגון נשוא תובענה זו, בהם מתבצעת תרמית, הטעיה או מצג שווא, שהביאו לגביית יתר או חיוב שלא כדין, אמנם בסכומים קטנים, אך על פני ציבור רחב מאד של צרכנים.
2. לענין זה יפים דבריו של כבוד הנשיא בע"א 4556/94, פד"י מט(5), 774, 784:
"ביסוד התובענה הייצוגית מונחים שני שיקולים מרכזיים: האחד, הגנה על אינטרס הפרט באמצעות מתן תרופה ליחיד שנפגע. אותו יחיד, ברוב המקרים, אינו טורח להגיש תביעה. לעתים בא הדבר בשל כך שהנזק שנגרם לאותו יחיד הוא קטן יחסית. עם זאת, הנזק לקבוצה הוא גדול, כך שרק ריכוז תביעות יחידים לתביעה אחת, היא התובענה הייצוגית, הופך את תביעתם לכדאית..... השיקול השני עניינו אינטרס הציבור. ביסוד אינטרס זה מונח הצורך לאכוף את הוראות החוק שבגדריו מצויה התובענה הייצוגית. לתובענה הייצוגית ערך מרתיע. מפרי החוק יודעים כי לניזוקים יכולת פעולה נגדם."

ו. דין פרוטה כדין מאה

1. היקף התרמית של הנתבעות, הגורמות נזק של עשרות נה עד מאות ש"ח לכל צרכן בקניה מסויימת, מגיע להיקפים אדירים כשמביאים בחשבון ששיטת התרמית נקוטה בידי הנתבעות בכל סניפיה (232 בשנת 2008).
2. התובע הינו בעל כרטיס אשראי ויזה שופרסל שבאמצעותו רכש מוצרים מהנתבעות סביר מאוד להניח כי בעלי הכרטיס המדובר, קונים בעיקר ברשתות השיווק השייכות לנתבעות, שכן בוודאי הזמינו כרטיס זה במטרה לזכות בהנחות והטבות מצד הנתבעות, בסניפיהן, אך באופן אירוני הם אינם מקבלים אותן.
3. לפי חדו"ח התקופתי של "שופרסל בע"מ" עד 31 לדצמבר 2008 הנפיקה החברה כ - 224 000 כרטיסי אשראי.
4. התובע ביצע קניה קטנה שבזו רכש 7 מוצרים (בעוד שהרוב הגדול של לקוחות הנתבעות בוודאי מבצעים קניות גדולות יותר) ובקניה קטנה זו - רכש 3 מוצרים שעליהם היה אמור לקבל הנחה בסך 36.77 נה אך סך זה נגבה ממנו ביתר שלא כדין ובניגוד התחייבותן של הנתבעות כלפיו.

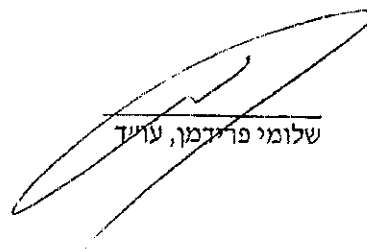
י. סיכום

1. לזאבונו, גילוח התובע/הצרכן כי אותו גוף ענק (הנתבעות) מנצל את כוחו העזיף, כדי לרמות אותו ולגזול ממנו מעבר למגיע ממנו על פי חוק, וגם עושה כל שלאל ידו כדי להסתיר מהצרכן את העוולה. בעוד שתן על הצג מופיעות ההנחות והן הקופאית נוקבת במחיר הכולל את ההנחות הרי שלפתע כבמטה קסם מופיע בחיוב הסופי סכום שונה ומוגזל מבלי להסב את תשומת ליבו לצרכן לשינוי. צרכן סביר לא אמור לחשוש שיש אי הוואמה בין הסכום המופיע על הצג לבין הסכום המופיע בחיוב ודי לו לצרכן הסביר אם יבדוק את החשבון המופיע על הצג ויסתפק בכך מי הית מעלת על הדעת שיש שוני בין סכום החיוב המופיע על הצג לבין סכום החיוב האמיתי??
2. לפי הדוח הכספי של חברת שופרסל בע"מ לשנת 2008 - ההכנסות של החברה בתחום הקמעונאות נעמדות על סכום של 10,884 מיליוני שקלים. הכנסות שחלקן הושגו במרמה על חשבונם של אלפי ורבבות צרכנים.
3. מדצמבר 2007 ועד פברואר 2009 חילקה החברה לבעלי מניותיה דיבידנד בסך 944 מיליון ₪.
4. הנתבעות הינן גוף כלכלי מהותי במשק הישראלי הפועל בתוך הקהילה ויונק את רווחיו ממנה.
5. מאחר וחלק מרווחי הנתבעות הנם בבחינת "עשיית עושר ולא במשפט", ונצברו שלא כדין ותוך נקיטה בשיטה שחלקים עיקריים ממנו מנוגדים לחוק, קיימת הצדקה משפטית ומוסרית מלאה, ותהיה זו אף מזיניות משפטית וחברתית ראויה, לאשר את התובענה כייצוגית, לקבל את התביעה, לחייב את הנתבעות לתשיב לתבוע את ההנחות שהגיעו לו מלכתחילה ולחייב את הנתבעות לפצות את התובע בגין עגמת הנפש שנגרמה לו בשל כך.
6. אשר על כן מתבקש כבוד בית המשפט הנכבד להורות לנתבעות להחזיר לתובע 36.77 ₪ אותם שילם ביתר וכן פיצוי על עגמת נפש שגרמו לתובע.
7. בנוסף מתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את התביעה ולחייב את הנתבעות בהוצאות המשפט בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק, כל אלה בצירוף שכ"ט עו"ד ומע"מ כחוק.



אילנית רוצוויג, עו"ד

באי כח התובע



שלומי פרידמן, עו"ד

נספח ז
תגובה לבקשה לאישור
התובענה כייצוגית

עמוד 65

ראובן גמבשו, ת"ז 022335459

על-ידי ב"כ עוה"ד שלומי פרידמן ו/או אילנית (ונינה) רוזנצוויג
מרחוב קפלן 2, בית יכין, תל-אביב
[טלפון: 03-6959855; פקס: 03-6959295]

המבקש

(התובע)

-נגד-

שופרסל בע"מ, ח"צ 520022732¹

על-ידי ב"כ עוה"ד חגית בלייברג ואסף לוי
גולדפרב, לוי, ערן, מאירי, צפריר ושות', עורכי דין
רחוב ויצמן 2, תל אביב 64239
[טלפון: 03-6089835; פקס: 03-6089861]

המשיבה

(הנתבעת)

תשובת המשיבה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית

שופרסל בע"מ ("שופרסל" או "המשיבה") מתכבדת בזאת להגיש כתב תשובה ("התשובה") לבקשה לאישור תובענה כייצוגית ("בקשת האישור"), אשר הגיש נגדה מר ראובן גמבשו ("המבקש") בבית משפט נכבד זה במסגרת ת"צ 10823-05-09 ("התובענה")

א. תמצית התשובה

- 1 כבר בראשית הדברים יודגש – לא כצעקתה. עסקינן בתקלה נקודתית במערכת מחשב שגרמה לאי קליטת הנחות, בגין מבצעי קנייה, בשיעור מזערי מצטבר של כ-32 אלף ש"ח בלבד. כבר עתה, נראה כי אין מדובר במקרה מתאים להידון בדרך של תובענה ייצוגית...
- 2 שופרסל גילתה את התקלה ביום 10 במאי 2009, בעקבות פנייה של גברת יהודית יחב, עיתונאית מדור צרכנות של ידיעות אחרונות.
- 3 ביום 14 במאי 2009, שלושה ימים לפני הגשת התובענה, פורסם ב-"ראש חוצות" לצד פרסום ידיעה בעיתון על אודות התקלה, כי מדובר בתקלת מחשב נקודתית וכי שופרסל מתחייבת להשיב ללקוחותיה

¹ הבקשה לאישור והתובענה הוגשו גם נגד "יש הכל בזול בע"מ" ("יש") יובהר כי "יש" הינו אחד מהפורמטים של חנויות אותו מפעילה שופרסל בע"מ אין מדובר בישות משפטית

את הכספים שחויבו ביתר. ברור כשמש, כי שעה שגוף ציבורי כמו שופרסל מצהיר קבל עם ועדה שבכוונתו להשיב כספים ללקוחות, הרי שלא היה כל טעם להגיש את התובענה וממילא הדיון בה התייתר.

4. חרף התחייבותו של שופרסל להשיב את הכספים והודעתה המפורשת על כך, נחפו המבקש, מר גמבשו, להגיש תביעה ייצוגית שהסעד המבוקש בה כבר הושג, וממילא הצורך בה התייתר. היחפזותו של המבקש להגיש, מייד וכלאחר יד, תובענה ייצוגית בסכום דמיוני ומופרך של 321,222,720 ש"ח (סכום הגדול פי עשרת אלפים מהסכום המקסימאלי של הטעות...) לא תרמה מאומה לקבוצה אותה הוא ביקש לייצג, אלא אך ורק פגעה – שלא לצורך – במוניטין של שופרסל ושל "יש" ואף גרמה לשופרסל להוצאות משפט מיותרות.

5. כמובן שמאז גילוי התקלה – וכאמור ללא קשר לתביעה הייצוגית – שופרסל הספיקה לתקן את הדרוש תיקון ולהשיב את הכספים לחלק מהלקוחות מחזיקי כרטיס אשראי "ויזה" "שופרסל" במישרין, כפי שזוהי חייבה לעשות עובר למועד הגשת התביעה

6. מן הראוי לציין, כי למבקש – כמו גם לכלל חברי הקבוצה הנטענת – לא נגרם כל נזק שהוא ההיפך הוא הנכון. המבקש קיבל את כספו חזרה ואף פוצה ביתר, כמו גם חלק מחברי הקבוצה. שאר חברי הקבוצה, אשר טרם פוצו, יקבלו פיצוי כספי בגובה החיוב בו חויבו ביתר, בגין אי קבלת ההנחה על המבצעים, במהלך התקופה הקרובה.

7. שופרסל סבורה, כי בנסיבות העניין, יש להורות על דחיית התובענה ובקשת האישור מבלי לפסוק למבקש ולב"כ גמול ושכ"ט

ב. העובדות הצריכות לעניין

1.1. כללי

8. שופרסל הינה חברה ציבורית שהתאגדה ונרשמה בישראל בשנת 1957, אשר מניותיה ואגרות חוב שלה רשומות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ החל משנת 1980 ועיסוקה העיקרי הינו בתחום הקמעונאות

9. בשנת 2005 אימצה שופרסל תוכנית אסטרטגית, במסגרתה הושלם, בין היתר, הליך מיתוג מחדש של מותג העל שלה – "שופרסל" שופרסל.

10. כיום, בהתאם לתוכנית האסטרטגית, מפעילה שופרסל כ-240 חנויות במספר פורמטים קמעונאיים: 111 חנויות בפורמט חנויות שכונתיות במסגרת המותג "שופרסל שלי"; 33 חנויות היפרמרקטים שמתאפיינות בהיותן One Stop Shop שהינן חנויות אזוריות במסגרת המותג "שופרסל ביג"; 37 חנויות בדגש על מחירים נמוכים במהלך כל השנה "שופרסל דיל"; וכן 8 חנויות הפועלות תחת המותג "שופרסל אקספרס".



11. מתוך כלל החנויות שלה מפעילה שופרסל 51 חנויות בפרסה ארצית תחת המותג "יש" ("יש"). החנויות בפורמט "יש" הינן חנויות Heavy Discount, הפונות לכלל האוכלוסייה ומותאמות לצורכי אוכלוסיות שונות, באמצעות התאמת מגוון המוצרים לקהל הלקוחות, הקפדה על כשרות מהודרת וחווית קניה פשוטה.

כל מותג מהמפורטים לעיל, יכונה להלן "פורמט" וביתד יכונה "סניפי הרשת".

12. במקביל להליך המיתוג החדש, התקבלה החלטה להחליף את הקופות הרושמות בכל סניפי שופרסל למערכת משוכללת ומתקדמת של קופות "חכמות", במטרה לייעל ולשפר את חוויית הקנייה והשירות

ללקוח. תהליך הסבת הקופות הישנות לקופות והחכמות – הן בכל הנוגע לתוכנה והן בכל הנוגע להחלפת החומרה – נעשה בהדרגה ובקצב מבוקר בכדי להימנע מתקלות ולמעשה ארך למעלה משלוש שנים ("שדרוג הקופות"), כאשר שופרסל השקיעה עשרות מיליוני ש"ח בשדרוג הקופות.

13 חנויות פורמט "יש" היו האחרונות בהן נערך שדרוג הקופות, כך שלמעשה, תחילת שדרוג הקופות ב-"יש" בוצע בסוף חודש יולי 2007 והתהליך נמשך עד לחודש יולי 2009. שדרוג הקופות בתוך פורמט "יש" נעשה גם הוא בהדרגה. בשנת 2007 בוצע שדרוג קופות רק ב-3 סניפים, בשנת 2008 בוצע שדרוג קופות ב-6 סניפים ובשנת 2009 בוצע שדרוג קופות ב-42 הסניפים הנותרים.

2.ב. שופרסל גילתה את התקלה בעקבות פניית עיתונאית ידיעות אחרונות

14 בבוקר יום 10 במאי 2009 (שבוע לפני שהוגשה התובענה), פנתה למשרד יחסי הציבור של שופרסל גברת יהודית יתב - עיתונאית מזרח צרכנות של ידיעות אחרונות, עם דוגמת תדפיסי חשבוניות של רכישות שבוצעו על-ידי לקוח בסניף "יש" בטבריה. לטענת העיתונאית, הלקוח ביצע שתי קניות זהות בסניף "יש" באמצעות כרטיס אשראי ויזה "שופרסל"² ובאמצעות כרטיס אשראי "ישראלכרטי" רגיל. הלקוח חויב בסכום יותר גבוה בעבור הקניה שבוצעה באמצעות ויזה שופרסל, וכתוצאה מכך נגרם לו נזק כספי.

העתק החשבוניות שנשלחו לשופרסל מעיתונאית ידיעות אחרונות מצורף כנספח 1 לתצהירה של גברת מיכל ניליסן, אחראית תחום מחשוב סניפים בשופרסל, באגף מערכות מידע בשופרסל ("התצהיר"), המצורף לתשובה זו לשם אימות העובדות המשמשות לה יסוד.

15 כפי שניתן לראות, מי שדיווח לעיתונאית יוזזית יתב ושלה את החשבוניות הינו לא אתר מאשר מר ראובן גמבושו, הוא המבקש בתובענה דנא.

3.ב. יום גילוי התקלה, הוא גם יום התחייבותה של שופרסל להחזיר את הכספים

16 מניד עם קבלת פנייתה של הגברת יתב, ערכה שופרסל בדיקה בהשתתפות דרג בכיר בהנהלת החברה וגברת מיכל ניליסן שניהלה את תהליך שדרוג הקופות. הממצאים הראשוניים של הבדיקה היו, כי עקב תקלה במערכת המחשב ייתכן וביחס ללקוחות שרכשו באמצעות ויזה שופרסל, בסניפי "יש" בהם מותקנת קופה חדשה, לא נקלטו הנחות להן הם היו זכאים בגין מבצעי קניה, כך שבפועל חויבו ביתר.

17 יודגש שבאותה העת, לשופרסל לא הייתה ידיעה אודות היקף התקלה, ולמרות זאת, שופרסל – שמשקיעה משאבים אדירים בלקוחותיה – השיבה לפניית הכתבת, הגברת יתב, עוד ביום 10 במאי 2009, כי בכוננתה להשיב ללקוחותיה את הכספים שחויבו ביתר:

"רשת יש מודה לעיתונאית על שהסבה את תשומת ליבנו לתקלה.

מיד עם קבלת התלונה ביצעה הרשת בדיקה במערכת המיחשוב ואמנם התגלתה תקלת מיחשוב נקודתית, בעת חיוב כרטיס האשראי ברכישת מוצרים, במבצעים מסוימים במספר חנויות.

הרשת פועלת לאיתור הלקוחות אשר ייוזבו וניזוקו כתוצאה מהתקלה וככל שיתגלה שנגרם נזק כספי לאותם לקוחות, תיפעל הרשת לפיצויים".

18 ביום 14 במאי 2009, שלושה ימים לפני שהוגשה התובענה, פורסם דבר התקלה במסגרת כתבה מאת העיתונאית יהודית יתב שפורסמה במזרח הצרכנות של מוסף "ממון", עיתון ידיעות אחרונות ("ממון" ו-"הכתבה", בהתאמה).

העתק הכתבה מצורף לתצהיר כנספח 2.

² כרטיס ויזה שופרסל הינו כרטיס אשראי שמשווקת שופרסל לחברי מועדון לקוחות שופרסל, אשר בנוסף להיותו כרטיס אשראי, הינו כרטיס חבר מועדון המעניק לחבריו הטבות בביצוע רכישות בסניפי שופרסל שלי, שופרסל ביג ושופרסל דיל ("ויזה שופרסל").

19. בכתבה פורסם, כי מר ראובן גמבשו (המבקש זכאן), הובחין בתקלה ומייד פנה למדור הצרכנות ממון. במוסף ממון, כך נכתב בכתבה, ביקשו ממר גמבשו לגשת שוב לסניף במטרה לבצע את אותה קנייה פעמיים:³

מאת יהודית ירב

ראובן גמבשו מטבעון נוהג לעי
שות קניות בסניף "יש" של רשת
שופרסל. בטבריה: בקניותיו האחרונות
הבחין בתופעה מוזרה ומקוממת: כאשר
הוא משלם באמצעות כרטיס אשראי
שופרסל מתבטלות כל ההנחות שבמ-
סגרת המבצעים.
לאחר שפנה למוסף "ממון", ביקשנו
ממנו לגשת שוב לסניף, והפעם כרי
לבצע את אותה קנייה פעמיים: פעם בא-
מצעות כרטיס האשראי של הרשת, ופעם
באמצעות כרטיס אשראי רגיל. למרבה

20. בנוסף, ממון פורסם את תגובת שופרסל, כי היא מודה להם על שהסב את תשומת ליבה לתקלה במערכות המחשוב, וכי בכוונתה להשיב ללקוחותיה את הכספים שחויבו ביתר:

נקודתית: "אנו מוויים לכם על שהסבתם
את תשומת לבנו לתקלה", נמסר מהנהג
לת הרשת. "מיד עם קבלת התלונה ביי
צעה רשת 'יש' בדיקה במערכת המחשוב,
ואמנם התגלתה תקלה מחשוב נקודתית
בעת חיוב כרטיס האשראי של הרשת
במבצעים מסוימים במספר סניפים. הרי
שת פרעלות לאיתור הלקוחות אשר ייוזכר
וניזוקו כתוצאה מהתקלה: ככל שיתגלה
כי נגרם נזק כספי, תפעל רשת 'יש'
לפצות את אותם לקוחות".

21. הנה כי כן, ביום 14 במאי 2009, שלושה ימים לפני הגשת התובענה, פורסם ב-"ראש תוצות" כי מדובר בתקלת מחשב נקודתית וכי שופרסל מתחייבת להשיב ללקוחותיה את הכספים שחויבו ביתר. ברור כשמש, כי שעה שגוף ציבורי כמו שופרסל מצהיר קבל עם ועדה שבכוונתו להשיב כספים ללקוחות, הרי שלא היה כל טעם להגיש את התובענה וממילא הדיון בה התייתר

22. מן הראוי להזדיגש, כי המבקש כלל לא ציין בתצהירו דבר וחצי דבר על אודות הקשר שלו עם מוסף ממון, על כי הוא עצמו פנה לממון ויצא בשליחות ממון לבצע וכישות נוספות לצורכי הכתבה וממילא על עצם פרסום הכתבה.

4.ב. מדובר בתקלת מחשב נקודתית ונדירה

23. לאחר חקירה ודרישה, מסקנות הבדיקה בשופרסל היו כדלקמן: שורש התקלה נוצר, כאשר לאחר השלמת שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש", ובשל תקלת מחשוב נדירה, זוהה כרטיס ויזה שופרסל במערכת הזיהוי של הקופות החכמות ככרטיס חבר מועדון, זאת בעוד מועדון לקוחות שופרסל אינו כולל את חנויות פורמט "יש". הסיווג המוטעה יצר תקלת תוכנה במערכת הקופה החכמה אשר ביטלה, בחלק מהמקרים את ההטבה המתקבלת במבצעי 1 + 2 ובמבצעי 1 + 3 ("תקלת מחשב"), זאת, למרות שהלקוח היה זכאי לקבלה.⁴

24. להמחשה – על-מנת שתתרחש תקלת המחשב, כל האירועים הבאים היו צריכים להתרחש במצטב:

³ להלן קטעים נבחרים שהועתקו מן הכתבה הנוסח המלא מצוי בנספח 2, כאמור.
⁴ קנה 2 מוצרים קבל 1 חיסם; קנה 3 מוצרים קבל 1 חיסם.

1. רכישת מוצרים בויהו שופרסל ⁵ וגם
2. בחנויות פורמט "יש" ⁶ וגם
3. בסניף "יש" שעבר שדרוג קופות וגם
4. במקרים בהם נרכש מוצר במבצע 2 + 1 ואו מבצע 3 + 1 ⁷ וגם
5. כי אין מדובר בכרטיס ויזה שופרסל, אשר נמצא בשימוש עובד שופרסל ⁸.

25. במקרה דנן – כפי שניתן לראות מריבוי קשרי ה-"וגם" – היו חייבות להתרחש 5 תבניות של אירועים, בו זמנית, על-מנת שיתרחש אירוע תקלה. פועל יוצא מכך הינו כי ההסתברות להתרחשות אירוע תקלה הינה נמוך ביותר, דבר אשר מסביר את סכום התקלות הכולל הנמוך.

26. לאור העובדה שתקלת המחשב נבעה כל כולה משדרוג הקופות ולא הייתה יכולה להתרחש בקופות ה"ישנות", הרי שהמועד המוקדם ביותר בו יכלה להתרחש תקלת המחשב הינו מועד תחילת תהליך שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש" - 26 ביולי 2007. בהתאם, בוצעו בדיקות מסדי הנתונים והפעולות של מערכת המחשב החל מיום זה ועד ליום 11 במאי 2009, יום השלמת ביצוע הבדיקה ("התקופה הרלוונטית").

27. בשלב הראשון, היות ומסדי הנתונים ופעילים בשופרסל נשמרים למשך 3 חודשים, נבדקו מסדי הנתונים ופעולות מערכת המחשב במהלך שלושת החודשים האחרונים קודם ליום תקלת המחשב ("השלב הראשון"). מעבר לתקופה זו, נשמרים הנתונים המאגר נתונים היסטורי שהגישה אליו מורכבת יותר, ולפיכך, רק בשלב שני, בוצעה הבדיקה לגבי כלל התקופה הרלוונטית ("השלב השני"). עוד יצוין כי 'ההרצות' – הבדיקות שבוצעו במסדי הנתונים ובפעולות מערכת המחשב – בוצעו מספר פעמים על-מנת לסבר את האוזן, לצורך בדיקת נתונים, פיתחו בשופרסל שתי תוכנות ייעודיות (!).

28. בנוסף, משום שהתקלה התרחשה במערכת הקופות החכמות, ניתן היה להתחקות אחר כל פעולות הקופות החכמות והיות ומדובר בכרטיס אשראי המופק לחברי מועדון לקוחות שופרסל, היה בידיה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב בויהו שופרסל. במסגרת הפעילות לאיתור תקלת המחשב, נבדקו עשרות מיליוני פעולות ורשומות מחשב במטרה לנסות ולמצוא שגיאות בחיוב.

29. זאת ועוד, על-מנת שתוצאות הבדיקה תהיינה מדויקות באופן אבסולוטי, באופן שלא יהיה מצב שכרטיס אשראי של לקוח היווה חלק מאירוע של תקלה ולא נלקח בחשבון, נעשה **תחשיב לחומרה**, במסגרתו נלקחו בחשבון כל הכרטיסים שהיו חלק מאירוע תקלה, מבלי לבדוק באופן פרטני האם אותם הלקוחות קיבלו זיכוי חשבון כולל בסניף "יש" – כפי שאירע למבקש, כמפורט להלן. שופרסל מעריכה, כי חלק מהלקוחות איתרו את התקלה בעצמם וכבר קיבלו זיכוי פרטני מלא באמצעות הסניף. לפיכך, חלק מהצרכנים קיבלו פיצוי ביתר.

⁵ יצוין, כי בלוגיקה מתמטית, "וגם" הוא קשר לוגי שנוצר משתי תבניות, באופן שאירוע התוצאה של שתי התבניות יתרחש אך ורק אם קיימת התרחשות של שתי התבניות.

⁶ חברי מועדון הלקוחות מודעים לכך שכרטיס ויזה שופרסל אינו מקנה להם הטבות כלשהן בחנויות "יש". לכן, רכישת מוצרים בכרטיס ויזה שופרסל בחנות שאינה חלק מהמועדון אינה פעולה מאוד נפוצה.

⁷ מדובר בסוג מבצע מסוים. זאת להבדיל מכל מבצעי ההנחה וההטבות האחרים.

⁸ מבין עובדי שופרסל יש לעובדים רבים כרטיס ויזה שופרסל הכולל הטבות מיוחדות לעובדים ואשר חל על כלל חנויות הרשת. מסיבה זו, ייתכן שהיה קושי ועיכוב נוסף בגילוי התקלה, שכן בכל פעם שעובד שופרסל ניסה לשחזר פעולות באמצעות הכרטיס שלו, לא התעוררה כל תקלה.

30 **סיכום תוצאות הבדיקה:** במהלך התקופה הרלוונטית, קרי כשנתיים, אירעו לכל היותר 2,615 אירועי תקלה, שהובילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח (שלושים ושניים אלף מאתיים שישים וחמש ש"ח בלבד).⁹

31 ברי, כי מדובר בתקלת מחשב קטנה ושולית בלבד, שנבעה כתוצאה משדרוג הקופות, בחנויות פורמט "יש" בלבד

5. ב. תיקון התקלה

32 עם גילוי הסיבות לתקלה, פעלה שופרסל מייד לתיקונה בכל מערכות המחשב של סניפי "יש". התיקון היה כרוך בזיהוי תקלת המחשב, תיקון התוכנה והפצת גרסת תיקון לתוכנה לכל סניפי "יש", כל זאת נעשה בתוך 3 ימים בלבד. בכך מנעה שופרסל את הישנות התקלה.

6. ב. שופרסל החזירה ומחזירה את הכספים ללקוחותיה

33 היות ומדובר בכרטיס אשראי מועדון הניתן לחברי לקוחות שופרסל, היה בידה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב ויזה שופרסל, ולפעול לזיכוי כספי של כל אחת ואחד מלקוחות אלה על-פי החישוב הרלוונטי לגבינו באמצעות לאומי קארד בע"מ, מפעילת ויזה שופרסל

34 עד למועד הגשת התובענה, שופרסל החזירה סכום של 6,717.19 ש"ח ללקוחות אשר וזיו חלק מאירוע התקלה בשלב הראשון (ראו סעיף 27 לעיל; לתקופה שבין 9 בפברואר 2009 ועד ליום 10 במאי 2009). יודגש, כי עם הגשת התובענה נעצר תהליך החזר הכספי ללקוחות שכרטיסי ויזה שופרסל נבדקו בשלב השני, לצורך השלמת תהליך הביורור המשפטי. שופרסל פועלת בימים אלו להשלמת הפיצוי הכספי לשאר הלקוחות שניזוקו, וזאת בשיתוף פעולה עם לאומי קארד בע"מ.

35 כפי שהצהירה שופרסל מייד עם גילוי התקלה ועוד טרם בירור היקפה המלא, כל לקוחות שופרסל המחזיקים כרטיסי ויזה שופרסל אשר היו חלק מאירוע תקלה ואשר בעקבותיו חויבו ביתר, קיבלו ויקבלו משופרסל החזר מלא, כך שלמעשה לא נגרם לאף לא אחד מחברי הקבוצה נזק כלשהו.

36 ויודגש, למען הסר כל ספק, ועל-מנת להימנע ממקרים בהם לקוחות אשר חויבו ביתר לא יקבלו פיצוי, שופרסל השיבה ומשיבה את הסכומים מבלי לבדוק האם אותם הלקוחות קיבלו זיכוי חשבון כולל ופרטני בסניף בו רכשו את המוצרים. כאמור לעיל, להערכת שופרסל, בחלק מהמקרים התקלות אותרו על-ידי הלקוחות ואותם לקוחות קיבלו החזר מלא בגין התקלה (כפי שאירע במקרה של המבקש) לפיכך שופרסל מעריכה, כי חלק מהלקוחות קיבלו ויקבלו החזרים גבוהים מהסכום שנגבה מהם ביתר עקב תקלות המחשב או לחילופין לא ארעה כל תקלה בחשבונם

37 היות ומדובר בסכום כולל ושולי של 32,264.88 ש"ח, הפרוס על-פני כשנתיים, ברי, כי מדובר בתקלה קטנה ונקודתית, אשר טופלה על-ידי שופרסל במקצועיות המירבית ביותר ובאופן מידי לאחר שהובא לידיעתה דבר התקלה באמצעות העיתונאית

7. ב. אין בידי המבקש עילת תביעה אישית וממילא לא נגרם לו נזק

38 תקלת המחשב אינה נושאת אופי של הטעיה וממילא לא ניתן לראות בה ככזו. מניתוח משפטי של אירוע התקלה שאירע למבקש ושתואר בבקשת האישור, קל לראות כי אין למבקש עילת תביעה אישית

39 בהתאם לבקשת האישור, המבקש ביצע רכישות מוצרים בשני מועדים.

⁹ מן הראוי לציין, כי תקלת זו לא התרחשה בסניפי הרשת. חלק בלתי נפרד מהגדרת התקלה במערכת המחשב, הינה קיומה אך ורק בחנויות יש

- 39.1 **בגין תרכישה הראשונה, לא נגרם למבקש כל נזק.** ביום 6 במאי 2009 ביצע המבקש את תרכישה הראשונה אשר בסיומה הוא גילה כי לא זוכה בהנחות עת שילם בכרטיס ויזה שופרסל¹⁰
- 39.2 בו במקום, קיבל המבקש, באמצעות הקופה הראשית בסניף, זיכוי מלא בגין תרכישה בכרטיס ויזה שופרסל.¹¹ המבקש השלים באותו מועד את ביצוע תרכישה באמצעות כרטיס אשראי שאינו ויזה שופרסל.
- 39.3 אם לא די בכך, הרי שבעקבות הבדיקה המקיפה שערכה שופרסל, כמפורט לעיל, קיבל המבקש החזר כספי נוסף בסכום של 151.89 ש"ח בגין תרכישה הראשונה שבוצעה בכרטיס ויזה שופרסל ואשר בגינה קיבל זיכוי פרטני וספציפי בסניף. ראה לעניין זה סעיף 29 לעיל, באשר לחישוב לחומרה שופרסל התחייבה לפצות את כל הלקוחות שחויבו ביתר בגין תקלת המחשב, כולל את הלקוחות אשר פוצו בו במקום בגין התקלה.
- 39.4 **בגין תרכישה השנייה, לא נגרם למבקש כל נזק.** ביום 7 במאי 2009, ביצע המבקש את תרכישה השנייה, שהתבצעה לצורך הגשת התובענה לאחר תרכישה הראשונה, בה גילה המבקש את דבר התקלה, חזר המבקש למחרת, לאותו סניף וביצע שתי רכישות "בהפרש של שתי דקות מהקנייה הראשונה" אחת עם כרטיס ויזה שופרסל והשנייה עם כרטיס אשראי שאינו ויזה שופרסל.
- 39.5 בגין טעות המחשב שנפלה באשר לתרכישה שבוצעה באמצעות כרטיס ויזה שופרסל, קיבל המבקש החזר של 36.77 ש"ח. ברי, כי למבקש לא נגרם כל נזק שהוא המבקש לא חויב ביתר בגין תקלת המחשב בעת תרכישה השנייה
- 39.6 מן הראוי לציין, כי על-פי האמור בכתבה, התובע פעל בשליחות מוסף ממון (מבלי לגלות לבית המשפט על כך). ברור שכשלו, לא נגרם לו כל נזק.
- 39.7 זאת ועוד. ברור שהתרכישה השנייה – שנעשתה במודעות מלאה לקיומה של תקלה ולתוצאתה – אינה יכולה להוות עילה לתביעת נזק.
- 39.8 פועל יוצא מכך, הינו שבזמן שביצע את תרכישה השנייה, המבקש כבר ידע בוודאות, על סמך ניסיונו שלו, אודות התקלה וכי אם יבצע תרכישה באמצעות ויזה שופרסל לא יקבל הנחה, ולכן לא יכול להסתמך על כל מצג אחר, וממילא לא יכול להיגרם לו כל נזק¹²
- 39.9 די בסיבה זו כדי לדחות התובענה ובקשת האישור, שכן ברי שיסודות עילת ההטעה לא רק שאינם מתקיימים, אלא אינם יכולים להתקיים
40. לאור האמור לעיל, למבקש לא נגרם כל נזק שהוא בגין שתי תרכישות. יתרה מכך, המבקש זכה לפיצוי ביתר בסכום של 151.89 ש"ח.
41. בנוסף, במקרה דנן, לאור העובדה ששופרסל התחייבה לפצות את כלל הלקוחות שחויבו ביתר בגין תקלת המחשב, לאף לא אחד מחברי הקבוצה הנטענת על-ידי המבקש לא נגרם כל נזק.

ראו סעיפים 7-8 לבקשת האישור

כמפורט לעיל, קיבל המבקש סכומי כסף נוספים לאור מכן; המבקש עצמו מציין בסעיף 8 לבקשת האישור, כי בעת שהפנה את תשומת הלב של הקופאית הראשית לתקלה, הוא קיבל את מלוא הזיכוי בו במקום בגין חיוב ביתר

בפרשת שלומוביץ' קבע בית המשפט קבע בית המשפט העליון, כי למבקש לא הייתה עילת תביעה אישית שכן הוא ידע בפועל את החישוב שהוא טען כי הינו מטעה: "המשיב הראשון, יצחק שלומוביץ', ביצע את כל תרכישות נשוא התביעה לאחר שהובחר לו מהי צורת החישוב בה נוקטות המבקשות. אין אני מוכנה לקבל שעומדת לשלומוביץ' עילת תביעה אישית בגין הטעה. שלומוביץ' בחר לבצע את שלוש העסקאות נשוא תביעתו האישית בידיעה כיצד מבצעות המשיבות את החישוב. כיצד ניתן לומר כי הוטעה? אדם אינו יכול לייצר לעצמו עילת תביעה אישית בגין הטעה כשלא הוטעה" רע"א 8851/02 ישראל כרטיס בע"מ נ' שלומוביץ', פ"ד נט(3) 422, 430-429 (2004)

ג. למעלה מן הצורך לא מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית

- 42 למעלה מן הצורך ולמען הזהירות בלבד, נראה גם בקצרה, כי לא מתקיימים במקרה דנן התנאים המצטברים הקבועים בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ("חוק תובענות ייצוגיות").
- 43 הסיפור מאחורי תיק זה הינו חיוב ביתר בסכום של כשלושים ושניים אלף ש"ח בלבד מדובר בסכום שולי לכל הדעות אשר ברור שהוא אינו מצדיק ניתוח של הליך ייצוגי לא כל שכן לאור העובדה שכל הלקוחות שחויבו ביתר קיבלו את כספם חזרה (נחלקם אף פוצו ביתר), ולא נגרם להם כל נזק.
- 44 לפיכך, ברור שאין במקרה דנן שאלות מהותיות של עובדה או משפט, המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ואשר יש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה.
- 45 במקרים כגון דא, מוטב כבר עכשיו לדחות את התובענה ובקשת האישור על אתר. זאת, על-מנת שלא להשחית את זמנו היקר של בית המשפט הנכבד ושל הציבור אותו מתיימר המבקש לייצג ושל המשיבה.
- 46 לא ניתן שלא לציין בהקשר של סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, כי המבקש נחפו עת הגיש את התובענה והבקשה לאישור לאחר שהתפרסמה התחייבותה של שופרסל לפיצוי הלקוחות אשר חויבו ביתר.
- 47 אם לא די בכל אלו, נראה שהמבקש חפץ מאוד להגיש תובענה ייצוגית, ולמרות שהסעד המבוקש בתובענה כבר הושג, למרות, שלמעשה הוא כבר פנה לשופרסל באמצעות מזר הצרכנות של מוסף ממון, אצה לו הדרך לפעול בחופזה ולהגיש תובענה ייצוגית, תוך שהוא לא מגלה לבית המשפט במסגרת תצהירו, את כלל העובדות הרלוונטיות.
- 48 לאור כל האמור לעיל, היות והמבקש לא עמד בנטל הנדרש על-פי חוק תובענות ייצוגיות, ברי, כי דין הבקשה לאישור והתובענה להידחות.

ד. לא היה מקום להגשת תביעה ייצוגית במקרה דנן, וממילא אין מקום לניהולה

- 49 כאמור, לשופרסל נודע על אודות התקלה כתוצאה מפניית עיתונאית ידיעות אחרונות. מייד עם גילוי דבר קיומה של התקלה, ובטרם נודע היקפה, שלחה שופרסל ביום 10 במאי 2009 כאמור את תגובתה לממון שפורסמה ביום 14 במאי 2009, במסגרתה התחייבות מפורשת להשיב את כל הכספים שנגבו ביתר – הכל לפני הגשת התובענה.

10/05/2009 - גילוי התקלה ומתן התחייבות להשיב כספים ← 14/05/2009 פרסום הכתבה בעיתון ופרסום התחייבותה של שופרסל להשיב כספים ← 17/05/2009 - תביעה ייצוגית
--

- 50 קרי, חרף התחייבותה המפורשת של שופרסל להחזיר את כל הכספים, נחפו המבקש מר גמבשו, להגיש תביעה ייצוגית שהסעד המבוקש בה כבר הושג והצורך בה ממילא התייתר.
- 51 המבקש, שהיווה גורם משמעותי בהכנת הכתבה ומן הסתם יזע על התחייבותה של שופרסל להשיב את הכספים, היה יכול להמתין עד תום הבדיקה ולא להיחפז. או אז היה מגלה שאין מדובר בתקלה בסדר גודל המצדיק הגשת תביעה ייצוגית, בסכום דמיוני, מופרך ובלתי מבוסס של 321,222,720 ש"ח, אלא תקלה, שמבחינת היקפה, הינה כמעט בסמכות בית הדין לתביעות קטנות (30,000 ש"ח) אלא, שככל הנראה המבקש חפץ עד מאוד להגיש תובענה ייצוגית, ולכן, אצה לו הדרך לעשות כן, ולנסות להפיק לעצמו טובת הנאה שלא כדין.

52. כלומר, במקרה דנן, ברי שהתובענה הייצוגית הוגשה שלא בצדק ולא היה כל מקום להגישה, בטח ובטח לא היה מקום להגישה לאחר ששופרסל התחייבה להשיב את כל הכספים.¹³
53. היחפזות המבקש להגשת תביעה ייצוגית משיקוליו ומניעיו הוא, לא תרמה מאומה לקבוצה אותה ביקש לייצג בתביעה הייצוגית, אלא אך ורק הכבירה את הוצאותיה של שופרסל בניהול הליך משפטי
54. חרף זאת, שופרסל, באמצעות באי-כוחה החתומים מטה, פנתה לבא-כוח המבקש, על-מנת להציג בפניו עובדות שפורטו לעיל מתוך מטרה לפתור את המחלוקת, ליתר את הדיון בתובענה, וממילא ליתר את הכנת תשובה זו שדרשה משופרסל משאבים רבים.
55. במסגרת הפגישה, הצדדים לא הגיעו להסכמות כלשהן עם זאת, שופרסל סבורה, כי לא היתה כל הצדקה להכביר את הוצאותיה ולגרום לה להוציא את ההוצאות הנדרשות בהכנת תשובה זו, בהליך שברור שאין בו צורך

ה. אין מקום לפסוק למבקש ולב"כ גמול ושכ"ט

56. ככל שהמבקש יבקש מבית המשפט הנכבד לפסוק לו ולב"כ גמול מיוחד על-פי סעיפים 22(ג) ו-23 לחוק תובענות ייצוגיות (או מכוח כל הוראה אחרת), שופרסל תטען כי אין זה המקרה המתאים לכך.
57. בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט רשאי במקרים מיוחדים ומטעמים מיוחדים שיירשמו לפסוק גמול מיוחד שכזה. השיקולים לכך הינם הטרחה שטרם התובע הייצוגי והסיכון שנטל, התועלת שהביא לחברי הקבוצה ומידת החשיבות הציבורית של התובענה.
58. כאמור, לשופרסל נודע על תקלת המחשב בשל פניית עיתונאית ולא כתוצאה מהגשת הבקשה לאישור שופרסל התחייבה למתן הפיצוי עוד בטרם הוגשה הבקשה לאישור שופרסל ביצעה את הבדיקה המקיפה בעקבות פניית העיתונאית, ובהתאם להתחייבותה, השיבה ותשיב את הכספים.
59. בנוסף, לא ניתן לייחס לבקשת האישור חשיבות ציבורית היות ותקלת המחשב הינה קטנה ושולית, וממילא היא תוקנה מייד. זאת ועוד מדובר בתקלת מחשב, אשר בחישוב לחומרה של סיכום תוצאות הבדיקה במהלך התקופה הרלוונטית מסתכמת, לכל היותר, לסכום כולל של 32,265 ש"ח, סכום אשר אינו מצדיק ניהול של הליך ייצוגי, זאת במיוחד לאור העובדה, כי ללקוחות לא נגרם כל נזק היות והלקוחות שחויבו ביתר, חלקם קיבלו את כספם חזרה (וחלקם אף זוכו בפיצוי ביתר), וחלקם יקבל את כספו בחזרה במהלך החודש הקרוב.
60. לפיכך, במקרה דנן, לאור העובדה, כי הגשת הבקשה לאישור לא הועילה לקבוצה; ולאור העובדה שעסקינן בטעות מחשב זניחה ושולית, אף לא ניתן לייחס לה חשיבות ציבורית; ולאור העובדה שלא נראה שהמבקש טרח טרחה רבה מידי בהגשתה – שופרסל סבורה כי אין זה ראוי לפסוק גמול לתובע ושכר טרחה לבאי-כוחו.

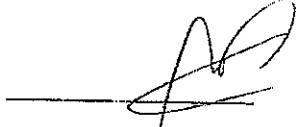
ו. סוף דבר

61. מכל אחת מהטענות כבדות המשקל הנטענות בתשובה זו לכשעצמה, לא כל שכן בשל משקלן המצטבר של כל הטענות גם יחד, מתגבשת מסקנה אחת – כי מן הדיון ומן הצדק לדחות את בקשת האישור, מאחר שאין באמור בה דבר

¹³ מילא היה חולף זמן רב והנשוא לא היה מטופל, אך במקרה דנן, הרי שהמבקש אף לא המתין לסיום טיפולה של שופרסל שבנסיבות דנן היה יעיל ומהיר.

62. שופרסל שומרת על זכותה להעלות טענות נוספות ככל שתידרש בהמשך ואין בתשובה זו כדי למצות את מכלול טענותיה

63. לתשובה זו מצורף תצהירה של גברת מיכל ניליסן לשם אימות העובדות המשמשות לה יסוד.



אסף לירן, עו"ד



חגית בליברג, עו"ד

תצהיר

אני הח"מ מיכל נילסן, בעלת תעודת זהות נוספר 2411572, לאחר שהוזהרתי, כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת, בכתב, כדלקמן:

- 1 הוגני משמשת כאחראית תחום מחשוב סניפים בשופרסל, באגף מערכות מידע בשופרסל בע"מ ("שופרסל" או "המשיבה") ועושה תצהירי זה לשם אימות העובדות המשמשות יסוד לתשובה לבקשה לאישור תובענה כייצוגית (ת"צ 10823-025-09; "בקשת האישור") שהגיש מר ראובן גמבשו ("המבקש") נגד שופרסל
- 2 האמור בתצהירי זה ידוע לי מזידעה אישית או למיטב אמונתי או שנודע לי מעיין במסמכים ומשיחות שקיימתי
- 3 הוסמכתי על-ידי שופרסל ליתן תצהירי זה לשם אימות העובדות המשמשות יסוד לתשובה לבקשת האישור
- 4 שופרסל הינה חברה ציבורית שהונאגדה ונרשמה בישראל בשנת 1957, אשר מניותיה ואגרות חוב שלה רשומות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ החל משנת 1980 ועיסוקה העיקרי הינו בתחום הקמעונאות
- 5 למיטב ידיעתי, בשנת 2005 אימצה שופרסל תוכנית אסטרטגית, במסגרתה הושלם, בין היתר הליך מיתוג מחדש של מותג העל שלה "שופרסל";
- 6 בהתאם לתוכנית האסטרטגית מפעילה שופרסל כ-240 חנויות במספר פורמטים קמעונאיים: 111 חנויות בפורמט חנויות שכונתיות במסגרת המותג "שופרסל שלי"; 33 חנויות היפרמרקטים שמתאפיינות בהיותן One Stop Shop שהינן חנויות אזוריות במסגרת המותג "שופרסל ביג"; 37 חנויות בדגש על מתירים נמוכים במהלך כל השנה "שופרסל זיל"; וכן 8 חנויות הפועלות תחת המותג "שופרסל אקספרס"
- 7 למיטב ידיעתי, מתוך כלל החנויות שלה מפעילה שופרסל 51 חנויות בפריסה ארצית תחת המותג "יש" ("יש") החנויות בפורמט "יש" הינן חנויות Heavy Discount, הפונות לכלל האוכלוסייה ומתאמות לצורכי אוכלוסיות שונות, באמצעות התאמת מגוון המוצרים לקהל הלקוחות, הקפדה על כשרות מהודרת וחווית קניה פשוטה
- 8 בשופרסל התקבלה החלטה להחליף את הקופות הרושמות בכל סניפי שופרסל למערכת משוכללת ומתקדמת של קופות "חכמות" במטרה לייעל ולשפר את חוויית הקנייה והשירות ללקוח תהליך הסבת הקופות הישנות לקופות החכמות הן בכל הנוגע לתוכנה והן בכל הנוגע להחלפת החומרה נעשה כהדרגה ובקצב מבוקר בכדי להימנע מתקלות ולמעשה ארך למעלה משלוש שנים ("שדרוג הקופות"), כאשר שופרסל השקיעה עשרות מיליוני ש"ח בשדרוג הקופות.
- 9 חנויות פורמט "יש" היו האחרונות בהן נערך שדרוג הקופות, כך שלמעשה, תחילת שדרוג הקופות ב-"יש" בוצע בסוף חודש יולי 2007 והתהליך נמשך עד לחודש יולי 2009 שדרוג הקופות בתוך פורמט "יש" נעשה גם הוא בהדרגה בשנת 2007 בוצע שדרוג קופות רק ב-3 סניפים, בשנת 2008 בוצע שדרוג קופות ב-6 סניפים ובשנת 2009 בוצע שדרוג קופות ב-42 הסניפים הנוותרים
- 10 ביום 10 במאי 2009, פנתה למשרד יחסי הציבור של שופרסל גברת יהודית יהב - עיתונאית מדור צרכנות של ידיעות אחרונות, עם דוגמות תדפיסי חשבונות של רכישות שבוצעו על-ידי לקוח בסניף "יש" בטבריה

לטענת העיתונאית, הלקוח ביצע שתי קניות זהות בסניף "יש" באמצעות כרטיס אשראי ויזה שופרסל¹ ובאמצעות כרטיס אשראי "ישראלכרט" וגיל. הלקוח חויב כסכום יותר גבוה בעבור הקניה שבוצעה באמצעות ויזה שופרסל וכתוצאה מכך נגרם לו נזק כספי

העתק החשבונות שנשלחו לשופרסל מעיתונאית ידיעות אחרונות מצורף לתצהירי כנספח 1

11 מייז עם קבלת פנייתה של הגברת יהוב, ערכה שופרסל בדיקה בהשתתפות דרג בכיר בהנהלת החברה ובהשתתפותי, היות שניהלתי את תהליך שדרוג הקופות

12 הממצאים הראשוניים של הבדיקה היו, כי עקב תקלה במערכת המחשב ייתכן וביחס ללקוחות שרכשו באמצעות ויזה שופרסל, בסניפי "יש" בהם מותקנת קופה חדשה, לא נקלטו הנחות להן הם היו זכאים בגין מבצעי קניה כן שבפועל חויבו ביתר

13 שופרסל השיבה לפניית הכתבת, והגברת יהב, עוד ביום 10 במאי 2009, כי בכונתה להשיב ללקוחותיה את הכספים שחויבו ביתר

14 ביום 14 במאי 2009, שלושה ימים לפני שהוגשה התובענה, פורסם דבר התקלה במסגרת כתבה מואת העיתונאית יהודית יהב שפורסמה במדור הצרכנות של מוסף "ממון", עיתון ידיעות אחרונות ("ממון" ו-"הכתבה", בהתאמה)

העתק הכתבה מצורף לתצהירי כנספח 2

15 לאחר חקירה ודרישה מסקנות הבדיקה בשופרסל היו כדלקמן. שורש התקלה נוצר כאשר לאחר השלמת שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש", ובשל תקלת מחשב נדירה, זוהה כרטיס ויזה שופרסל במערכת הזיהוי של הקופות החכמות ככרטיס חבר מועדון, זאת בעוד מועדון לקוחות שופרסל אינו כולל את חנויות פורמט "יש". הסיווג המוטעה יצר תקלת תוכנה במערכת הקופה החכמה אשר ביטלה, בחלק מהמקרים את ההטבה המתקבלת במבצעי 2 + 1 ובמבצעי 3 + 1 ("תקלת מחשב"), זאת למרות שהלקוח היה זכאי לקבלה²

16 להמחשה על-מנת שתתרחש תקלת המחשב כל האירועים הבאים היו צריכים להתרחש במצטבר. רכישת מוצרים בויזה שופרסל, וגם בחנויות פורמט "יש"³ וגם, בסניף "יש" שעבו שדרוג קופות, וגם במקרים בהם נרכש מוצר במבצע 2 + 1 ו/או מבצע 3 + 1⁴, וגם כי אין מדובר בכרטיס ויזה שופרסל אשר נמצא בשימוש עובד שופרסל⁵

17 לאור העובדה שתקלת המחשב נבעה כל כולה משדרוג הקופות ולא הייתה יכולה להתרחש בקופות ה"ישנות", הרי שהמועד המוקדם ביותר בו יכלה להתרחש תקלת המחשב הינו מועד תחילת תהליך שדרוג הקופות בחנויות פורמט "יש" - 26 ביולי 2007. בהתאם, בוצעו בדיקות מסדי הנתונים והפעולות של מערכת המחשב החל מיום זה ועד ליום 11 במאי 2009, יום השלמת ביצוע הבדיקה ("התקופה הרלוונטית")

18 בשלב הראשון היות ומסדי הנתונים הפעילים בשופרסל נשמרים למשך 3 חודשים, נבדקו מסדי הנתונים ופעולות מערכת המחשב במהלך שלושת החודשים האחרונים קודם ליום תקלת המחשב ("השלב הראשון") מעבר לתקופה זו, נשמרים הנתונים המאגרי נתונים היסטורי שרוגישה אליו מורכבת יותר,

¹ כרטיס ויזה שופרסל הינו כרטיס אשראי שנושקת שופרסל לחברי מעדון לקוחות שופרסל, אשר בנוסף לוויזון כרטיס אשראי הינו כרטיס חבר מועדון המעניק לחברי הוטבות בביצוע רכישות כרטיסי שופרסל ישני. שופרסל כינו ושופרסל ויז (ויזה שופרסל) יקנה 2 מוצרים קבל 1 חיס, יקנה 3 מוצרים קבל 1 חיס. חברי מועדון הלקוחות נמנעים לכן שכרטיס ויזה שופרסל אינו נמנה להם הטבות כלשהן בחנויות "יש". יכן רכישות מוצרים בכרטיס ויזה שופרסל בחנויות שאינה חלק ממועדון אינה פעולה מאד נפוצה. מדובר בסוג מבצע מסוים. זאת להבדיל מכל מבצעי החמה וההטבות האחרים. מבין עובדי שופרסל יש לעובדים רבים כרטיס ויזה שופרסל תכילה הטבות מיוחדות לעובדים ואיך חל על כתי חנויות הרשת נסיבה זו ייתכן שהיה קושי ועיכוב נוסף. ביולי הונקלה. שכן ככל נעם שעובד שופרסל ניסה ליחזר פעולות באמצעות הכרטיס שלו. הא התעוררה כי תקלה

ולפיכך, רק בשלב שני, נוצעה הבדיקה לגבי כלל התקופה הרלוונטית ("השלב השני") עוד יצוין כי 'ההצעות' הבדיקות שבוצעו במסדי הנתונים ובפעולות מערכת המחשב בוצעו מספר פעמים על-מנת לסבר את האוזן, לצורך בדיקת הנתונים. פיתחו בשופרסל שתי תוכנות ייעודיות

19 מושם שהתקלה התרחשה במערכת הקופות החכמות, ניתן היה להתחקות אחר כל פעולות הקופות החכמות והיות ומדובר בכרטיס אשראי המופק לחברי מועדון לקוחות שופרסל, היה בידה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב בוזה שופרסל במסגרת הפעילות לאיתור תקלת המחשב, נבדקו עשרות מיליוני פעולות ורשומות מוחשב במטרה לנסות ולמצוא שגיאות בחיוב

20 על-מנת שתוצאות הבדיקה תהיינה מזויקות באופן אבסולוטי, באופן שלא יהיה מצב שכרטיס אשראי של לקוח היווה חלק מאירוע של תקלה ולא נלקח בחשבון, נעשה תחשיב לחומרה, במסגרתו נלקחו בחשבון כל הכרטיסים שהיו חלק מאירוע תקלה מבלי לבדוק באופן פרטני האם אותם הלקוחות קיבלו זיכוי חשבון כולל בסניף "יש"

21 שופרסל מעריכה כי חלק מהלקוחות איתרו את התקלה בעצמם וכבר קיבלו זיכוי פרטני מלא באמצעות הסניף לפיכך, חלק מהצרכנים קיבלו פיצוי ביתר

22 סיכום תוצאות הבדיקה: במהלך התקופה הרלוונטית קרי כשנתיים, אירעו לכל היותר 2,615 אירועי תקלה שהזבילו לגבייה בטעות בסכום כולל של 32,265 ש"ח (שלושים ושניים אלף מאתיים שישים וחמש ש"ח בלבד)

23 עם גילוי הסיבות לתקלה, מעלה שופרסל מניח לתיקונה ככל מערכות המחשוב של סניפי "יש" התיקון היה כרוך בזיהוי תקלת המחשב תיקון התוכנה והפצת גרסת תיקון לתוכנה לכל סניפי "יש" כל זאת נעשה בתוך 3 ימים בלבד בכך מנעה שופרסל את הישנונו התקלה

24 היות ומדובר בכרטיס אשראי מועדון הניתן לחברי לקוחות שופרסל, היה בידה של שופרסל לזהות את כלל קבוצת הצרכנים אשר לגביהם חלה הטעות בחיוב ויזה שופרסל ולפעול לזיכוי כספי של כל אחת ואחד מלקוחות אלה על-פי החישוב הרלוונטי לגביו באמצעות לאומי קארד בע"מ, מפעילת ויזה שופרסל

25 עד למועד הגשת התובענה. שופרסל החזירה סכום של 6,717 19 ש"ח ללקוחות אשר היו חלק מאירוע התקלה בשלב הראשון (לתקופה שבין 9 בפברואר 2009 ועד ליום 10 במאי 2009). עם הגשת התובענה נעצר תהליך ההחזר הכספי ללקוחות שכרטיסי ויזה שופרסל שנבדקו בשלב השני, לצורך השלמת תהליך הברור המשפטי שופרסל פועלת בימים אלו להשלמת הפיצוי הכספי לשאר הלקוחות שניזוקו, וזאת בשיתוף פעולה עם לאומי קארד בע"מ

26 על-מנת להימנע ממקרים בהם לקוחות אשר חויבו ביתר לא יקבלו פיצוי, שופרסל השיבה ומשיבה את הסכומים מבלי לבדוק האם אותם הלקוחות קיבלו זיכוי חשבון כולל ופרטני בסניף בו רכשו את המוצרים להערכת שופרסל, בחלק מהמקרים התקלות אותרו על-ידי הלקוחות ואתם לקוחות קיבלו החזר מלא בגין התקלה

27 שופרסל מעריכה כי חלק מהלקוחות קיבלו ויקבלו החזרים גבוהים מהסכום שנגבה מהם ביתר עקב תקלת המחשב או לחילופין לא ארעה כל תקלה בחשבונם.

28 ניום 6 במאי 2009 ביצע המבקש את הרכישה הראשונה, עבורה קיבל המבקש בו בנקום, באמצעות הקופה הראשית בסניף זיכוי מלא בגין הרכישה בכרטיס ויזה שופרסל המבקש השלים באותו מועד את ביצוע הרכישה באמצעות כרטיס אשראי שאינו ויזה שופרסל.

- 29 בעקבות הבדיקה המקיפה שערכו שופר סל קיבול המנדטורי הנזכר בטפי נוסף בטכום של 151.89 ש"ח נגין הרכישה הנראית והוצעה ככרטיס ויהא שופרסל ואשר בגינה קיבל זיכוי כרטיס וטפציפי בסוף
- 30 ביום 7 במאי 2009 ביצע המבקש את הרכישה השניה, וביצע באותו טניף יתמי רכישות אחרות עם כרטיס ויהא שופרסל והשניה עם כרטיס אישראי שאינו ויהא שופרסל
- 31 נגין טעות הנחשב שנפלה באשר לרכישה שבוצעה באמצעות כרטיס ויהא שופרסל, קיבל המבקש החזר של 36 ש"ח
- 32 זהו שגגי להנין חתימתו ותוכן תצהירו דלעיל אמת

(Handwritten signature)

אישור

אני הח נני *(Handwritten name)* ערוד מאשרות בזה כי ביום 10.4.2009 הופיעה בפניי גברת מיכל ניליסן והואת תעודת זהות מספר *(Handwritten ID number)* ולאחר שהצהרתייה כי עליה לומר את האמת וכי תהיה צנויה לעומתים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה בכוננו הצהרתה וליעיל וחתימה עליה בכניי

ערדן מאירק עו"ד

12758

(Handwritten signature)

נוספר רישיון 11/113

צרכנות

הנחות לחברי מועדון? להיפך

איך זה שהלקוחות של רשת "יש" קיבלו הנחות ומבצעים - אבל דווקא מי ששילם בכרטיס אשראי של שופרסל, רשת האם, לא קיבל? שופרסל: "זו תקלת מחשב נקודתית"

חגת יהודית ירב

ראובן גמבוש מטבעות נהנה לעיתים קרובות בסניף "יש" של רשת שופרסל במבצעים. בקנייתו האחרונה הבחין בתופעה מוזרה ומקוממת כאשר הוא משלם באמצעות כרטיס אשראי שופרסל - מתבטלת כל ההנחה שבמסגרת המבצעים.

לאחר שפנה למוסד "מזמן" ביקשנו ממנו לגשת שוב לסניף והפעם כדי לבצע את אותה קנייה פעמיים: פעם באמצעות כרטיס האשראי של הרשת, ופעם באמצעות כרטיס אשראי גרלי למוכרה באמצעות כרטיס האשראי.

ההפתעה והתופעה חזרה על עצמה על כל המוצרים שהיו במבצע שילם הלקוח מחדר מלא כאשר הניש לקופאת את כרטיס האשראי של שופרסל. את ההנחות הוא קיבל רק כאשר שילם בכרטיס אשראי גרלי. לדוגמה: עבור שטרף פיננסי 380 מ"ל הוא קיבל הנחה של 11.49 שקל, עבור 3 קופסאות מלפפונים במלח ברשת הנחה של 5.29 שקלים ועבור 3 יריות פנטסטיק לניקוי נרשמה הנחה של 19.99 שקל.

לדבריה ברשת היו מודעים לבעיה אך לא עשו רוב. "כאשר ביגדתי לשירות הלקוחות, הקופאית ידעה מיד במה מדובר



בר הוציאה לי לכלל את הקנייה בכרטיס האשראי של שופרסל. היא עשתה השוואה מהרש ובין קיבלתי את ההנחות, מספר גמבוש. "יותר תפוחי תמורה, ועוד יותר תמורה שהקופאית שככה מכירה אותה לא מזהירה את הנוכח כאשר הוא מגיש לה את כרטיס האשראי". בהנחת רשת שופרסל ניסו למועד את גרלי הבושה, בסענה שמדובר בתקלה נקודתית. "אנו מודים לכם על שהתבנת את השמות לבנו לתקלה", נמסר מהנהלת הרשת. "מיד עם קבלת התלונה ב"צעה רשת יש" בדרישה במערכת המחשוב, ואנחנו התגלגלה תקלת מחשב נקודתית

בעת חיוב כרטיס האשראי של הרשת במבצעים מסוימים במספר סניפים. זהו שם פרעל לאיתור הלקוחות אשר ייחזקו וזיכרון כחוצאה מהתקלה. ככל שיתגלה כי נגרם נזק כספי, תפעל רשת "יש" לפצות את אותם לקוחות". ואילו מאמצים עשה הרשת לא חר את הלקוחות שנפגעו: גמבוש עצמו עדיין מחכה לטלפון מהנהלת מאז שגיי לה את הכעיה והשאיר את מספר הטלפון שלה. ריש לקוחות אחרים, שלא שמרו את השכונות הקנייה שלהם ואינם יודעים כמה כסף הפסידו בכך שהשתמשו בכרטיס האשראי של הרשת.

מבצעים

ידוע גן <

50% הנחה ברשת
ערכת לוח IDesign על קולקציה
ריחם רק עד 31/5

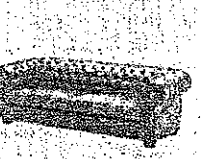
מתנה לתינוק <

טויס או אס חוצעה
ערכת לוח IDesign על קולקציה
בתיקום 150 שקל
עד 31/5



דלגות בסטייל <

40% הנחה על דלגות
ניסוח מעוצמת של רוב בריח
עד 31/5



טבות מתצוגה <

נחיל מציעה מגוון טבות
ישיבה מתצוגה ב-25% הנחה
עד 31/5



עונה למחזור <

חדש ירוק נשילב מכאבים
סוללת משומשות ומקבלים
10% הנחה על צעצועים יש
כפל מבצעים עד 31/5

איריס נאו דיפיץ

השיג כמה שיותר דוגמיות חינם מדיילות היופי

קדם, המודרן, פתוח אליו בארבות, יש לי משהו שבניין המצאה ה"יש" עדיף יותר וחסר חיים" יש לך רגשותי, והתעלמותו מהמאבקים הקשה, "לא, עתה בבנות, והפגנת אחי למדפי הקרמים החולים, "אליש" יש משהו בשבילך". מצאחי אותה במשכיר לנרצן את המלאכה והטאלן, ריחת של לבנים אף היא. "אני יכולה לעזור לך" שאגה בנועם. "אני רוצה דוגמית של קדם לפני שאני קונה" קחי שתי דוגמיות, הוסיטה לי בנויבות אין קץ, "אבל עם עוד כמו שלך לא בטוח שזה שיעור".

בן מקשה קונה פנסים ייחודיים ("ביקשתי ממנה דוגמית שהתחייבה את הפלא. "בואי נראה, הוא כונה אחי בעיה יש לי עוד בעיה, יש עם נתיקה לקמ" שישים בעיניו והתבוננה בשפתיהם כבשתי את יצור, ולא בדחתי ממנה כל עוד נבשתי בו. הנחתו בשטח הלב הרוויח שלם היא תנשף להשיע את העור שלי עם דוגמית, אך לא. גם היא הציעה למרחיקי קשתות מהטלפון על דודי. "אבל אין לי עוד עם נתיקה לקמטותי כדורים", נישתי את מולי, "דווקא יש לך", עני תה בעיניו. ברחתי הייסר לרחוקותיה החומלות. של עדילת לבקום "מחפשת

"תראי, אמרת לי שאתה של קלי" ביקר את המראה שהקדם היה נפלא אבל את תרתי לי דוגמית, אבל לודיא את העניין לפני שאני מציאה עלי 350 שקל". מצפנות, אין מהדוגמיות, אבל אני יסילה למרחיק קשתות מהטלפון על דודי. כנראה שמשנה במכת הטובה שלי בכל זאת נצע ללכת, כי כנפוש של דבר היא הלכה למחשן ושנה משם עם דוגמית ועדיה.

יש למישהו דוגמיות בשבילי ובח החיה, קודמת דילת-הופי. בסניף אפרילי שאלה פתוחה לקבל דוגמיות. מושלך כמתנה. היריבות עוצרת באת את הדוגמית המשושמת בלקוחות ומחזרות, ופולטות לעברה כו אחר ו"לא, אין לי דוגמיות בשבילך". חתקל בכל רציתך לא לקנות חתקל בשש. שפחל ללפף אותו קצת לפני שאוצרי עלי חצי משכרת. אל מנור, לא לא. מרח, כי בפעם האחרונה שקניתי קדם בגימ ישר הדיילת ה"ע" שה עלי דוגמיות, כיילו היו שירות שטריקים על משגרת במודיעין

הצרכנות | narcysvedcloth.co.il

מבצעי אופנה / בתוך אכשעין איריס

- * שדה בראון סטיק את קולקציה הקיץ במסגרת קניית חולצות של 20% על הקולקציה האחרונה. היום גשעית 24,000 16000
- * קניית דודנה בראשית לצנין מקלים את העול סילב בממנה יעניקו 10% הנחה במגוון מותקי בקניית בותיק היום, ע"י שעות הסניף.
- * שנת התיקים LASTER מארח את מותג האופנה החדש Dressing room מכירה חגיגת של מבח בורים ואכשעין אופנה, כהנחה של 20%
- * מח' בשעת 12000 191000 בכר האפר טמנה יריבנות 98 תל אביב
- * המותגים מותק, פייננסמקור (ugly duckling) והאיתור לכיית משותפת לגנים הילדות, ומציעים 30% 70% הנחה מחר בשעות 16:00 18:00
- * בנסחר של מעצבת מותק, הרס היל הנחיל 14, בסר אורג לפר 05-4517803, 034-4364061
- * קודם אירל בו מציעים 30% הנחה בקניית מייס אתר בקולקציה קיץ 2009 של המותג קס דה גרסון, עד
- * 18/5. מבצעי כות נבמל בעל אביב וכאשעין 44, זמז
- * השרת
- * יונייטד ספורטס מציעה 15% הנחה על מבח מייס ביגוד לקיץ 80% הנחה בקניית מייס טופי עד 22/5
- * קונס מייס דבורה 50% שקל מקולקציה אביב קיץ ומקבלים 25 שקל החף לקנייה הבאה עד 18/5
- * קונס שץ מייס ברשתות
- * מותגים ומקבלים שניים במותג לא מולל מולטית אודיעים הודיו, עד 20/5
- * קניית בגדי יש בישת H&M ומקבלים את השטח מבח מחיה לחברי מירצון, לא כולל בגדי חוף עד 30/5
- * קונס בר 500 שקל ומעלה ברשת דוגמיה, מציגים חולצות לאירוע כמו תרונה ומקבלים 100 שקל במתנה לקנייה הבאה עד 30/5, לא תקני בחנויות יעדיפים.

תוצר