

**אברהם יצחק (רמי) קסל, ת.ז. 055559082**

בעצמו - עוה"ד אברהם יצחק  
(רמי) קסל, מ.ר. 45558 ואח',  
שכתובתם למסירת כתבי בי-דין  
היא ברח' המעלות 10, ירושלים  
94263; טלפון: 02-6718933,  
פקס: 02-6718934  
[info@kessel-law.co.il](mailto:info@kessel-law.co.il)

**המבקש (התובע)**

נגד

**1. דור אלון אנרגיה בע"מ**

**2. דור - אלון תפעול תחנות בע"מ**

**דור גינות סחרוב**

**ע.מ 511831281, מאוחד בתיק 557679420**

ת.ד. 2 יקום 60972

**המשיבות (הנתבעות)**

**בקשה בכתב לאישור תובענה כתובענה ייצוגית**

בית המשפט הנכבד מתבקש בזה לעשות שימוש בסמכותו בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן - החוק) ולהורות על אישור התובענה אשר מוגשת על-ידי המבקש נגד המשיבה במקביל להגשת בקשה זו (להלן - התובענה), כתובענה ייצוגית בהתאם לחוק, ולהגדיר את הקבוצה בשמה מוגשת התובענה כפי שיפורט להלן.

העתק התובענה מצ"ב, מסומן 1.

**ואלה טעמי הבקשה**

**התובענה בתמצית**

1. עניין התובענה בגביית יתר שלא כדין שמבצעת הנתבעת, כאשר היא גובה מלקוחותיה תוספת בגין תדלוק בשירות מלא, בעוד אינה מעניקה ללקוח שירות מלא.

2. בשעה שאין כלל עובדים/מלאנים בתחנה, הנתבעת מאפשרת תדלוק עצמי במשאבה שמופיע עליה שלט "שירות מלא", כך ששירות מלא (או כל שירות שאינו עצמי) אינו אפשרי כלל - והתדלוק היחידי האפשרי בתחנה הינו בשירות עצמי על ידי הלקוח המפעיל בעצמו את משאבת התדלוק, ומשלם באמצעות כרטיס אשראי. אף על פי כן, גובה המשיבה מלקוחותיה המשרתים את עצמם, תוספת שירות מלא.
3. יודגש כי תחנות תדלוק אחרות בהן מסויימים המלאנים את עבודתם בשעה מסויימת, מציבות שלט גדול ומאיר עיניים, המציין כי שירות מלא ניתן אך ורק בשעות מסויימות. אך לא אצל הנתבעת.

## הצדדים

4. התובע-המבקש הינו עורך דין ונוהג ברכבו מספר 36-642-50, או ברכבה של אשתו, מספר 51-143-58.
5. התובע מייצג את עצמו.
6. הנתבעות, או מי מהן על פי פרסומיהן מפעילות רשת תחנות תדלוק המשתרעת מצפון לדרום בפריסה ארצית רחבה. רוב התחנות הן בתפעולה של חברת דור אלון תפעול תחנות בע"מ, חברת בת של חברת דור אלון אנרגיה בישראל, שאר התחנות הינן תחנות בבעלות פרטית או שותפויות עם קיבוצים. הנתבעות כולן הינן צד להליך זה, בשל שליטה ופיקוח הדדיים, הן בשל אחריות שילוחית, יד ארוכה וכיוצא בזה, ואף כך שהן "אשכול חברות" ואף מציגות עצמן כאשכול כאמור;
7. כמופיע בחשבוניות שהיא מפיקה, הנתבעת דור-אלון תפעול תחנות בע"מ דור גינות סחרוב, מפעילה תחנת תדלוק בכניסה לירושלים דרך גינות סחרוב (להלן – תחנת גינות סחרוב). אישורי מס וכן ומידע מתוך אתר האינטרנט של הנתבעת על קבוצת החברות של הנתבעת והיקף פעילותה מצ"ב, מסומנים 2.

## העובדות המשמשות בסיס לתובענה

8. ביום 13.8.09, בשעה 22:00 לערך, ביקש התובע למלא דלק במכוניתה של אשתו, בדרכו אל מחוץ לעיר, ועצר לשם כך בתחנת גינות סחרוב. לא היו כל אנשי שירות במתחם התחנה, והיו בה שתי מכוניות נוספות שנהגיהן מילאו דלק בעצמם. בתחנת גינות סחרוב ישנה "אלונית" שהיתה פתוחה והיו בה עובדים.
9. הכניסה לתחנת גינות סחרוב הינה בסופו של סיבוב. על מנת להיכנס את מסלול השירות העצמי, על הנהג לשנות את רדיוס הסיבוב של הרכב, ואילו על מנת להיכנס את מסלול השירות המלא אינו צריך לעשות כך. המשמעות היא שאיי התדלוק הוצבו כך שמסלול השירות המלא הוא הכניסה הטבעית, דרך המלך, אל התחנה.

10. התובע החנה רכבו לצד אחת המשאבות במסלול השירות המלא. כאמור, לא היו כל אנשי שירות בתחנה בעת שנכנס התובע לתחנה, ואף איש שירות לא ניגש אליו עת החנה את רכבו. איש מן העובדים באלונית, אף לא העיר לו באמצעות הרמקול המצוי על משאבת התדלוק, כי הינו נמצא במסלול שירות מלא.
11. מאחר והתובע לא קיבל כל שירות בעת ביצוע התדלוק, היה סמוך ובטוח כי בשל כך שהוא מבצע בפועל תדלוק עצמי, יחוייב במחיר בשל תדלוק עצמי.
12. התובע החל בתהליך התדלוק העצמי: העברת כרטיס האשראי, הקלדת פרטיו ופרטי הרכב, פתיחת פתח מילוי הדלק ברכב, ההוצאת צינור התדלוק מן המשאבה, הכנסתו אל פתח מילוי הדלק ברכב, ביצוע התדלוק על ידי לחיצה על ידית התדלוק, החזרת צינור התדלוק אל המשאבה וסגירת מכסה פתח התדלוק של הרכב, וכיוצא בזה פעולות המבוצעות בעת התדלוק העצמי.
13. עם סיום התדלוק לאחר הפקת הקבלה, התברר לתובע כי אף שביצע תדלוק עצמי, חוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי, בתוספת עבור שירות מלא – היינו במחיר של 6.42 ₪ לליטר בנוזן 95 (במקום במחיר של 6.27 ₪ לליטר). העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 3.
14. נדהם, ועל מנת לוודא שאכן חוייב בתוספת עבור שירות מלא בעת שלא קיבל שירות מלא, עבר התובע אל משאבת התדלוק שבמסלול השירות העצמי, וביצע תדלוק עצמי נוסף. הפעם, חוייב התובע במחיר המירבי ללא התוספת עבור שירות מלא – היינו במחיר של 6.27 ₪ לליטר – 15 אג' פחות לכל ליטר. העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 4.
15. התובע התקשר אל עובדי האלונית באמצעות מכשיר האינטרקום המצוי על גבי המשאבה, ותהה, מדוע חוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות מלא. תשובת עובד האלונית היתה כי התובע תדלק במסלול בשירות מלא. כשהודגש בפניו כי לא קיבל כל שירות, בודאי לא מלא, הוסבר לתובע כי אחרי השעה 21:00, עוזבים המתדלקים את התחנה, אך אף על פי כן, הלקוח ממשיך להיות מחוייב במחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, גם בשעה שאינו מקבל שירות כלל. שיחה זו הוקלטה על ידי התובע באמצעות מכשיר הטלפון הנייד שלו. תמלול ההקלטה מצ"ב, מסומן 5.
16. באותה העת, היו בתחנה כלי רכב נוספים, אשר כולם ביצעו תדלוק עצמי, הן במסלול לשירות עצמי, הן במסלול לשירות מלא שכאמור – לא ניתן ולא יכול היה להינתן בו שירות מלא.
17. כך הוטעה המבקש-התובע על ידי הנתבעת-המשיבה, שכן אף שלא קיבל שירות מלא או שירות כלל, וביצע תדלוק עצמי במלואו – חוייב על ידי המשיבה בתוספת

בגין תעריף שירות מלא, ונגרם לו נזק בשל מלוא התוספת שנגבתה ממנו. משכך, זכאי התובע-המבקש לפיצוי מן המשיבה בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

18. לשם השוואה, ביצע התובע ביום 20.8.09 תדלוקים בתחנות נוספות של הנתבעת בירושלים. בתחנה בדרך ברעם 1 בירושלים, אין גובים כלל תוספת בגין שירות מלא אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל (היינו על ידי מתדלק) במשך 24 שנות ביממה; גם בתחנה בשער מנדלבאום, אין גובים תוספת בגין שירות מלא, אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל. חשבוניות בגין המילוי מצ"ב, מסומנות 6.

19. בתדלוק נוסף שביצע התובע בתחנת גינות סחרוב ביום 20.8.09 הוברר שוב כי אף שאין בתחנה כל מלאנים והתדלוק נעשה בשירות עצמי על ידי הלקוח, הלקוח מחוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי בתוספת תשלום בגין שירות מלא. אף הפעם ביקש התובע לקבל הבהרה בעניין זה מעובדי אלונית, ושוב, קיבל את אותו ההסבר עצמו: במסלול השירות המלא, גובים תוספת תשלום עבור שירות מלא, גם אם לא ניתן שירות כלל. העתק חשבונית בגין המילוי מצ"ב, מסומנת 7. אף שיחה זו הוקלטה, ותמלילה מצ"ב, מסומן 8.

20. בבדיקה שערך התובע בתחנות תדלוק אחרות, הוברר לו, בתחנות שבדק, כי תחנות אלו מציבות שלטים מאירי עיניים, המביאות לידיעת הלקוח באילו שעות ניתן שירות מלא אצלן בתחנה. בתחנה נוספת של דור אלון, בדרך חברון, נמסר לתובע על ידי עובד בתחנה כי קיים, שירות מלא 24 שעות ביממה. צילומים של השילוט מתחנות אלו מצ"ב, מסומנים 9.

21. לא במפתיע, בגינות סחרוב אין כל הודעה לצרכן כאמור. צילום השילוט בתחנת גינות סחרוב מיום 24.10.09 שאז ערך התובע בתחנה תדלוק נוסף מצ"ב, יחד עם חשבונית בגין התדלוק, מסומנים 10.

22. בידי הנתבעת או בשליטתה, נתונים מלאים בפריסה ארצית לגבי תחנות תדלוק נוספות שלה, ואין כל ספק שתוכל להראות לביהמ"ש הנכבד, כיצד פועלות תחנות תדלוק אלו בכל הנוגע לנושא התובענה, ככל שיהיה צורך בכך.

### **הטיעונים המשפטיים**

#### **צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק, תשס"ב-2002**

23. הנתבעת פועלת בניגוד להוראות צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) תשס"ב 2002 (להלן – **צו הפיקוח**).

24. סעיף 2(ב)(1) לצו הפיקוח קובע כי מותר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי, בגין שירות מלא:

"2(ב) בבניין הנמכר בשירות מלא, מותר לגבות נוסף על המחיר המרבי –

(1) תשלום בעד השירות המלא (להלן – תוספת בעד שירות מלא); "

25. מאידך גיסא, אין הצו מתיר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי בגין שירות עצמי:

"2(ג) בעד בניין הנמכר בשירות עצמי, לא ייגבה כל תשלום נוסף על התשלום המרבי."

26. אף שאין הצו מגדיר באופן נפרד מהו אותו "שירות מלא" במובחן מן השירות העצמי, הרי ניתן ללמוד על הבדל זה ועל תכלית החקיקה מתוך הגדרת המשאבה לתדלוק עצמי, עפ"י הוראות סעיף 3(ה) לצו, שהוראתו כדלקמן.

"3(ה) בסעיף זה, "משאבה בתדלוק עצמי" – בין שהתשלום בה באמצעות כסף מזומן, ובין שהוא באמצעות כרטיס אשראי."

27. היינו, כאשר הלקוח מבצע את התדלוק בעצמו – מוציא את פיית התדלוק מן המשאבה, מחברה אל מכוניתו, מפסיק את פעילות המשאבה ומחזיר את הצינור אליה, או מתזירו אל המשאבה לאחר שהזרמת הדלק הופסקה באופן אוטומטי, - זהו שירות עצמי שאין הנתבעת רשאית לגבות בגינו כל תוספת תשלום – ואפילו – וכאן ייחודו של הסעיף – אפילו יבצע הלקוח את התשלום באמצעות מזומנים – היינו יהיה חייב לבצע את התשלום באמצעות עובד התחנה. לשון אחר – השירות העצמי נקבע על ידי מהות הפעולות המבוצעות על ידי הלקוח – ואף אם ישלם במזומן לידי עובד כלשהו, אין בכך כדי לפגוע בשירות העצמי, ואין בכך כדי להתיר לנתבעת לגבות תוספת תשלום בגין "שירות מלא".

28. מכל האמור למדים אנו כי התדלוק בתחנת גינות סחרוב, לאחר השעה 21:00 אשר אינו יכול להתבצע אלא על ידי פעולות עצמיות ידניות של הלקוחות, בין במסלול השירות המלא, בין במסלול השירות העצמי – נופל בגדר שירות עצמי, ואין לגבות בגינו כל תוספת בגין שירות מלא.

#### **חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981**

29. הנתבעת אף עוברת על הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן).

30. הוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן קובעות כי עוסק לא יטעה צרכן, בעניינים מהותיים שונים. לענייננו נכונות, בין השאר, הוראות סעיפים 2(א), 1,4,5,11,19, המורות כדלקמן:

2" (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

(5) דרכי הטיפול בנכס;

(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים;

31. הנתבעת הטעתה את התובע לחשוב כי לא ישלם תוספת בגין שירות מלא, שכן לא קיבל שירות מלא ותדלק את מכוניתו בעצמו, וזאת, חרף העובדה שבמסלול השירות המלא לא היו עובדים / מלאנים אשר לא יכולים היו לתת לתובע שירות מלא. אף אם חשב הלקוח למראה השלט כי יקבל שירות מלא, הרי ברגע שנאלץ לתדלק באופן עצמאי – בשירות עצמי - אין כל ספק כי ציפה שיחוייב במחיר השירות העצמי בלבד.

32. בכך, הוטעה התובע-הצרכן על ידי הנתבעת אשר חייבה אותו בשירות מלא כאשר ביצע תדלוק עצמי - הן בקשר למהות השירות, השימוש ודרכי הטיפול בו, התאמתו להבחנה בין שירות עצמי לשירות מלא, והן בשל היות העסקה לאחר השעה שבה עוזבים המלאנים – שלא במהלך העסקים הרגיל.

33. סעיף 4 (ב) לחוק הגנת הצרכן מחיל את חובת הגילוי הקבועה בסעיף 4(א) לגבי נכס, גם על שירות. בכך שהנתבעת לא יידעה את צרכניה כי אף בשעה שבה אין יותר עובדים בתחנה, היא גובה מחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, אף שאינה נותנת לו שירות מלא. ואלו הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן:

4" (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים

לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

34. באי הגילוי המפורט לעיל, עברה הנתבעת אף על הוראות סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן, באשר התובע לא יכול ולא צריך היה להניח כי יחוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות כאמור:

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

35. בשל כל האמור זכאי המבקש-התובע לקבל פיצוי מן המשיבה-הנתבעת בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

36. שוב יודגש כי תחנות אחרות אכן מציינות באילו שעות ניתן אצלן שירות מלא (ראו סעיף 3 ו- 20 לעיל, והנספחים לשם), דבר המבליט ביתר שאת את ההטעייה ואת התנהלותה הלא-תקינה של הנתבעת.

37. עוד יצויין כי בתחתית כל אחת מן החשבוניות שהופקו לתובע, ואשר כללו את החיוב נשוא תובענה זו, טרחה הנתבעת לציין "לא גובים דמי שירות!" אף שחיוב בגין "דמי שירות" הינו חיוב שונה מן החיוב נשוא תובענה זו, הרי שציון עובדה זו על ידי הנתבעת (תוך שהיא כן גובה תוספת בגין שירות מלא מבלי שהיא נותנת שירות כלל) עוד מחזק את מצג השווא שהיא מציגה בפני הלקוח התם והסביר, אשר אינו מודע לאבחנה זו, וחושב לתומו כי אכן לא גבו ממנו דמי שירות

38. מעבר לכך יצויין כי הנתבעת עשתה עושר ולא במשפט על חשבונו של התובע ושל כל הקבוצה הנתבעת, שכן גבתה תשלום בגין שירות שלא נתנה.

## הגדרת הקבוצה הנפגעת

39. כל לקוחות הנתבעת אשר תדלקו בעבר והמתדלקים היום בתוך פרק הזמן של כ - 10 שעות, בין השעות 21:00 ועד 07:00 (או בשעות בהן לא היו עובדים/מלאנים בתחנה), ואשר עשו שימוש במשאבות הדלק במסלול "שירות מלא", אולם לא קיבלו שירות מלא, אך בכל זאת חוייבו על ידי הנתבעת בתוספת תשלום בגין "שירות מלא". שוב יוזכר כי מסלול הכניסה לתחנה מוביל את הנהג הנכנס – היישר אל מסלול השירות המלא.

40. התובע מעריך כי במשך זמן זה של כ - 10 שעות, חוייבו על ידי הנתבעת ביתר, כמתואר לעיל, כ - 35 מכוניות לפחות בכל יממה, אשר מלאו בממוצע 40 ליטר דלק כל אחת. כך, יגיע סכום הנזק המוערך ללקוחות לכל הפחות לסך של כ - 10,000 ₪ לחודש, וכ - 120,000 ₪ לשנה, כפול מספר שנות פעילות התחנה עד שבע שנים. חישוב הערכת התובע לסכומים אלו מצ"ב, מסומן 11. יודגש כי בידי הנתבעת או בשליטתה כל נתוני המכירות של לקוחותיה בכל תחנות התדלוק שלה בארץ, והיא תתבקש לספק את הנתונים המלאים בנושא התובענה, בכל רחבי הארץ.

## המסגרת הנורמטיבית

41. סעיף 3 לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו - 2006 (להלן - החוק) מאפשר הגשת תובענות ייצוגיות בעניינים המנויים בתוספת השניה או בעניינים בהם נקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית.

42. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק הוא הרלוונטי לענייננו, וקובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית כלפי הנתבעת שכן היא נופלת בגדר הוראת הסעיף, כדלקמן:

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

43. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות ממשיך וקובע את רשימת הזכאים להגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית. על פי הוראת סעיף 4(א)(1) לחוק, שייך התובע לקבוצת הרשאים להגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית:

"4(א)(1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בעניין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם - בשם אותה קבוצה".

44. וסעיף 4(ב) קובע לעניין הוכחת הנזק כי די בהוכחת נזק לכאורה, כפי שעשה התובע:



"(ב) לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק –

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

45. סעיף 8(א) לחוק, שכותרתו אישור תובענה ייצוגית בידי בית המשפט, מונה את התנאים אשר בהתקיימם רשאי בית המשפט לאשר תובענה ייצוגית, כדלקמן:

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

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;

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

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

46. במצטבר או לחילופין, אחראית הנתבעת כלפי הנפגעים ברשלנות, שכן התקיימו אצלה כל ארבעת יסודות עילת הרשלנות שהם – חובת זהירות מושגית; חובת זהירות קונקרטי; נזק; קשר סיבתי בין הפרת החובה לבין הנזק (ראו נא עא 243/83 עיריית ירושלים נ' גורדון פד"י לט(1), 113; וזאת – כדלקמן:

47. הנתבעת אחראית כלפי כל לקוחותיה בחובת זהירות מושגית כאשר הם באים בשעריה למלא דלק, הן בשאלת איכות המוצר, הבטיחות בעת המילוי, והתשלום עבור השירות שמקבלים הלקוחות – והכל הן על פי חוק, הן על פי רמת השירות הסבירה המצופה מכל עוסק בעסקה של הנתבעת;

48. הנתבעת אחראית כלפי לקוחותיה הממלאים דלק הן בשירות עצמי, הן בשירות מלא, והיא חייבת ליתן להם את המידע הנכון והמדויק לשם כך, הן על פי חוק, הן על פי רמת השירות הסבירה המצופה מכל עוסק בעסקה של הנתבעת.

49. אף אם הפרה הנתבעת את חובות הזהירות שלה מתוך רשלנות (ולא במזיד), הרי שאילולא נהגה ברשלנות, לא היו חברי הקבוצה הנפגעת נאלצים לשלם תשלום עודף של כ – 15 אגורות לכל ליטר, שהוא הנזק שנגרם להם בקשר סיבתי עם רשלנות הנתבעת.

50. במצטבר או לחילופין, עשתה הנתבעת עושר ולא במשפט על חשבון קבוצת התובעים, שכן גבתה מהם תשלום בגין שירות שלא נתנה להם אף שהתיימרה לתיתו, לכל הפחות בשיעור של 15 אג' לכל ליטר שתדלקו אצל הנתבעת.

### מן הכלל אל הפרט

51. תובענת המבקש מקיימת אחר כל התנאים לאישורה כתובענה ייצוגית, כמפורט.

### עילת תביעה אישית

52. הנתבעת הינה עוסק כהוראתו בחוק הגנת הצרכן, היא כפופה בין השאר לחוק הגנת הצרכן, לחוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים ולצווים מכוחו ביניהם צו הפיקוח ואף להוראות חוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג-1973 המחייבות תום לב במהלך משא ומתן ובקיום חוזה.

53. למבקש אשר רכש דלק אצל הנתבעת במספר הזדמנויות והינו לקוחה לעניין זה, קמה עילת תביעה אישית כנגד הנתבעת הן מכח הדין כמפורט לעיל, הן מכח פקודת הניזקין והנזק שגרמה לו התנהלות הנתבעת – לכל הפחות בשעור של 15 אגורות לכל ליטר שתדלק אצל הנתבעת, וכמפורט לעיל;

54. שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה יוכרעו בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה, כולה, שכן מהות הנזק ושיעורו, מונעים הגשת התביעה בנפרד, על ידי כל ניזוק לחוד.

55. עילת התביעה שיש למבקש כנגד המשיבה עומדת גם לכל חברי הקבוצה, שכן בתובענה מבקש התובע לבוא חשבון עם התנהלות הנתבעת כלפי הקבוצה הנפגעת – כאשר היא גובה תוספת בגין שירות מלא מבלי להתיימר אפילו לתיתו.

56. מכאן, שהשאלות העובדתיות והמשפטיות המשותפות לחברי הקבוצה מתייחסות, בין היתר למספרם של חברי הקבוצה, ולנזקים המדויקים שנגרמו לה כתוצאה מהתנהלות המשיבה כפי שתוארה כאן. עניינים אלו ואחרים, כאמור, הם עניינים שיתבררו במסגרת ההליך.

57. יודגש, כי המבקש אינו אמור להוכיח בשלב זה את התביעה כולה, ודי שישכנע את בית המשפט הנכבד בסיכויי התביעה להתקבל ב"מידת הסבירות הראויה" (ראה: ע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ, פ"ד נא(2) 312, 328-330; וכן ת"א (תל אביב-יפו) 3006/00 דנוש נ' Chrysler corporation, תק-מח 2003(4) 44, 54).

**התובענה הייצוגית הינה הדרך המתאימה ביותר להכרעה מוצדקת והוגנת בנסיבות העניין**

58. קבוצת הנפגעים הינה קבוצה המונה נהגים רבים שחלקם ירושלמים וחלקם אינם ירושלמים. אין לשכוח כי תחנת גינות סחרוב ממוקמת באחת הכניסות והיציאות הראשיות של ירושלים כלפי המרכז; אפשר וחלק מתברי הקבוצה אינם מודעים אפילו לחיוב היתר שחוייבו בשיעור של שקלים ספורים - על ידי הנתבעת. מכל מקום, היות והתשלום מבוצע באמצעות מערכת ממוחשבת של הנתבעת על ידי כרטיסי אשראי, הרי שיש בידי הנתבעת את כל פרטי חברי הקבוצה, ולחלופין, יכולה היא לבררם בקלות על ידי פנייה אל חברות האשראי.
59. השאלות העובדתיות והמשפטיות שיובאו להכרעת בית המשפט הנכבד הינן פשוטות וברורות מעיקרן. כמו-כן, השאלות העובדתיות והמשפטיות שבין כל אחד מיחידיו הקבוצה לבין המשיבה הינן זהות.
60. לפיכך, הבאת עניינם המשותף של כל חברי הקבוצה בדרך של תובענה ייצוגית הינה הדרך הנאותה, ההוגנת והיעילה ביותר לפתרון מחלוקות רבות בהליך אחד, אשר יביא למיצוי את תכליתם של חוק הגנת הצרכן, חוק וצווי הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים.
61. סכום התביעה הנמוך יחסית של כל אחד מיחידיו הקבוצה מהווה, הלכה למעשה, מחסום בפני הגשת תביעה אישית על ידי כל אחד לחוד, שכן, רק העלויות בגין הגשת תביעה כזו וניהולה יהיו גבוהות מסכום התביעה האישית; לפיכך סביר כי איש מחברי הקבוצה לא יגיש תובענה בעצמו, בשל כך שהפסדו יעלה על שכרו.
62. מאידך גיסא, דיון בתובענה כייצוגית יהיה עדיף אף בעיני המשיבה, שאם לא כן, תיאלץ לנהל הליכים רבים כנגד כל אחד מחברי הקבוצה.
63. כמו-כן, הכרעה שיפוטית בדרך של תובענה ייצוגית תאפשר לאותם אלו אשר אינם מודעים לנזק שגרמה להם הנתבעת, לקבל פיצוי בדרך זו, ויביא לידי מיצוי את דיני הגנת הצרכן וחוק התובענות הייצוגיות, ולא יאפשר לחוטאת - הנתבעת, לצאת נשכרת. (וראו נא לעניין זה דברי כב' הנשיא (דאז) ברק, בעניין רע"א 4556/94 **טצת נ' זילברשץ** (מאגר נבו)).
64. ניהול התובענה בדרך של תובענה ייצוגית יחסוך אף מזמנו היקר של ביהמ"ש.
65. לפיכך סביר וברי כי שאלות מהותיות של משפט ועובדה המועלות בתובענה, תוכרענה במסגרת של תובענה ייצוגית לטובת הקבוצה.
- עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל באופן הולם ובתום לב**
66. המייצג (שהוא גם המבקש) הינו עורך דין, בעל תואר שני במינהל עסקים, אשר שימש בעברו מעל עשור שנים כסגן מנהל כספים בחברת תקשורת. יש למייצג את

כל הכישורים והתכונות, כך שעניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל על ידו באופן הולם ובתום לב.

67. אין כל ניגוד עניינים בין המבקש לבין שאר חברי הקבוצה ועניינם כולם ייוצג בדרך הולמת.

68. למבקש עילת תביעה אישית כנגד המשיבה ומשכך הוא מייצג נאמנה את האינטרס של יתר חברי הקבוצה הזזה לשלו, והוא מאמין באמונה שלמה כי ייצג את עניינם של כלל חברי הקבוצה בצורה מיטבית ובתום לב.

### היקף הנזקים שנגרמו למבקש ולקבוצה

69. כמפורט בהגדרת הקבוצה לעיל, מעריך המבקש כי במהלך כ-10 השעות בהן לא היו מלאנים בתחנת גינות סחרוב גבתה הנתבעת תוספת בעד שירות מלא מבלי שנתנה שירות כאמור, מכ – 35 כלי רכב לפחות בכל יממה.

70. חברי הקבוצה הנפגעת בירושלים (ברחבי הארץ – עפ"י נתונים שיתקבלו מן הנתבעת-המשיבה) עומדים, בכל שנות פעולתה של תחנת גני סחרוב, על פי ההערכה לעיל, על עשרות רבות אם לא מאות נהגים, אשר לכל אחד מהם נגרם נזק בשעור של שקלים בודדים.

71. סך הנזק הישיר מוערך אפוא בכ – 120,000 ₪ בשנה, לכל הפחות, כפול מספר שנות פעילות התחנה, עד לשבע שנים, עד לסכום של כ – 840,000 ₪. יודגש כי אין למבקש כל גישה לנתונים הנ"ל והערכתו מתבססת על מראה עיניים בלבד, כמתואר. יחד עם זאת, המשיבה עצמה תוכל לספק את הנתונים המדויקים לעניין זה וסכומי הנזק ישתנו אפוא, בהתאם.

72. המשיבה הינה חברת ענק, נמנית על קבוצת החברות הגדולות במשק, והשבה של הסכומים שנגבו ביתר ושלא כדין, ובנוסף פיצוי הקבוצה הנתבעת על הנזק שנגרם לא תפגע בה כלל; להיפך תגביר את אמון הציבור בה ותשרת נכונה את מטרותיה החברתיות של הנתבעת המספקת – לדבריה – את הצרכים הבסיסיים ביותר שיש לאנשים ובודאי שאינה מעוניינת לפגוע בהם – כפי הצהרתה שלה: "הקבוצה מאמינה כי חינוך דור העתיד הוא האמצעי האמיתי לצמצום הפערים החברתיים...כארגון עסקי גדול הפועל בתוך הקהילה, אנו מחוייבים לקחת על עצמנו אחריות חברתית" (דברי מר דודי ויסמן, נשיא קבוצת דור אלון, מתוך דף "תרומה לקהילה" באתר האינטרנט של הנתבעת. הנתבעת אף פועלת לקידום אחריות חברתית וקידום צרכנות אחראית בקרב בני נוער, ומחוייבת להם. עותק מן הקביעה כי הנתבעת מספקת את צרכיהם הבסיסיים של אנשים, ומחוייבת חברתית שלא לפגוע בהם, ואף לתקן עוול שגרמו אחרים, מצ"ב, מסומנים 12.

## הסעדים המבוקשים

73. ביהמ"ש הנכבד מתבקש אפוא להורות על מתן הסעדים הבאים:
- א. לקבוע כי התובענה שבנדון תידון בדרך של תובענה ייצוגית עפ"י חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן – החוק);
  - ב. לחייב את הנתבעת להגיש כתב הגנה בתובענה;
  - ג. לקבוע כי הנתבעת חייבה את הקבוצה ביתר, בניגוד לדין, ובגין שירות שלא נתנה ולא יכולה היתה לתיתו;
  - ד. לחייב את הנתבעת להציג בפני ביהמ"ש הנכבד ובפני המבקש את כל הנתונים והמסמכים הדרושים לצורך קביעה מדוייקת של היקף הנזק והקבוצה הנפגעת, ככל שיהיה צורך בכך.
  - ה. להורות על השבה מלאה של מלוא הסכומים שנגבו ביתר כשהם נושאים ריבית והצמדה כחוק מיום שנגבו;
  - ו. לפסוק כנגד הנתבעת קנס לפי הוראות סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;
  - ז. לפסוק פיצוי לטובת הקבוצה או הציבור, בהתאם להוראות סעיף 20(ג) לחוק;
  - ח. לחייב את המשיבה לשלם את מלוא הוצאות המשפט.
  - ט. לחייב את המשיבה לפצות את המבקש על הטרחה שטרם בגין הגשת התובענה, בהתאם לסעיף 22 לחוק, וכן לקבוע לו שכ"ט כמייצג בהתאם להוראות סעיף 23 לחוק.
74. עוד מבוקש כל סעד אחר כפי שימצא ביהמ"ש הנכבד לנכון ולראוי בנסיבות העניין.

## סיכום

75. המשיבה נהגה ונוהגת שלא כדין ופוגעת בלקוחותיה תוך הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) פועלת בזדון ולמצער ברשלנות, ועושה עושר ולא במשפט ובניגוד לדין - על חשבון לקוחותיה, חברי הקבוצה.
76. התובענה עומדת בכל התנאים לבירורה כתובענה ייצוגית מכוח הוראות חוק תובענות ייצוגיות.

77. עובדות שבבקשה נתמכות על ידי תצהיר המבקש (התובע).

בית המשפט הנכבד מתבקש אפוא לאשר את הבקשה דכאן, ולדון בתובענה שהוגשה כתובענה ייצוגית, כמפורט בבקשה.

אברהם יצחק (רמי) קסל, עו"ד

רמי  
המבקש

בית משפט השלום ירושלים  
א 11930/09 (בשא 8643/09)  
קסל נ. דור אלון אנרגי  
(בתיק קסל נ. דור אלון אנרגיה)  
ת.פתיחה: 29/11/09 סדר דין: רגיל

בית משפט השלום בירושלים

**אברהם יצחק (רמי) קסל, ת.ז. 055559082**

בעצמו - עוה"ד אברהם יצחק  
(רמי) קסל, מ.ר. 45558 ואח',  
שכתובתם למסירת כתבי בי-דין  
היא ברח' המעלות 10, ירושלים  
94263; טלפון: 02-6718933,  
פקס: 02-6718934  
[info@kessel-law.co.il](mailto:info@kessel-law.co.il)

המבקש (התובע)

נגד

**1. דור אלון אנרגיה בע"מ**

**2. דור - אלון תפעול תחנות בע"מ**

**דור גינות סחרוב**

**ע.מ 511831281, מאוחד בתיק 557679420**

ת.ד. 2 יקום 60972

המשיבות (הנתבעות)

## תצהיר

אני הח"מ, אברהם יצחק (רמי) קסל, נושא/ת ת.ז. מס' 055559082 לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה לאמור:

1. אני נותן תצהירי זה בתמיכה לבקשה שבכותרת לאשר תובענה כייצוגית.
2. אני הוא המבקש והתובע בהליך בבימ"ש השלום בירושלים, אברהם יצחק (רמי) קסל, נ' דור אלון ואח'; עובדות שבבקשה ובתובענה הינן בידיעתי האישית.
3. האמור ביתר סעיפי כתב התביעה הוא נכון למיטב ידיעתי ואמונתתי. המקור לידיעתי ואמונתתי הוא נסיוני האישי וכן ייעוץ משפטי שקיבלתי.

העתק התובענה מצ"ב, מסומן 1.

## ואלה טעמי הבקשה

### התובענה בתמצית

1. עניין התובענה בגביית יתר שלא כדין שמבצעת הנתבעת, כאשר היא גובה מלקוחותיה תוספת בגין תדלוק בשירות מלא, בעוד אינה מעניקה ללקוח שירות מלא.
2. בשעה שאין כלל עובדים/מלאנים בתחנה, הנתבעת מאפשרת תדלוק עצמי במשאבה שמופיע עליה שלט "שירות מלא", כך ששירות מלא (או כל שירות שאינו עצמי) אינו אפשרי כלל - והתדלוק היחידי האפשרי בתחנה הינו בשירות עצמי על ידי הלקוח המפעיל בעצמו את משאבת התדלוק, ומשלם באמצעות כרטיס אשראי. אף על פי כן, גובה המשיבה מלקוחותיה המשרתים את עצמם, תוספת שירות מלא.
3. יודגש כי תחנות תדלוק אחרות בהן מסיימים המלאנים את עבודתם בשעה מסוימת, מצייבות שלט גדול ומאיר עיניים, המציין כי שירות מלא ניתן אך ורק בשעות מסוימות. אך לא אצל הנתבעת.

### הצדדים

4. התובע-המבקש הינו עורך דין ונוהג ברכבו מספר 36-642-50, או ברכבה של אשתו, מספר 51-143-58.
5. התובע מייצג את עצמו.
6. הנתבעות, או מי מהן על פי פרסומיהן מפעילות רשת תחנות תדלוק המשתרעת מצפון לדרום בפריסה ארצית רחבה. רוב התחנות הן בתפעולה של חברת דור אלון תפעול תחנות בע"מ, חברת בת של חברת דור אלון אנרגיה בישראל, שאר התחנות הינן תחנות בבעלות פרטית או שותפויות עם קיבוצים. הנתבעות כולן הינן צד להליך זה, בשל שליטה ופיקוח הדדיים, הן בשל אחריות שילוחית, יד ארוכה וכיוצא בזה, ואף כך שהן "אשכול חברות" ואף מציגות עצמן כאשכול כאמור;
7. כמופיע בחשבוניות שהיא מפיקה, הנתבעת דור-אלון תפעול תחנות בע"מ דור גינות סחרוב, מפעילה תחנת תדלוק בכניסה לירושלים דרך גינות סחרוב (להלן – תחנת גינות סחרוב). אישורי מס וכן ומידע מתוך אתר האינטרנט של הנתבעת על קבוצת החברות של הנתבעת והיקף פעילותה מצ"ב, מסומנים 2.



## העובדות המשמשות בסיס לתובענה

8. ביום 13.8.09, בשעה 22:00 לערך, ביקש התובע למלא דלק במכוניתה של אשתו, בדרכו אל מחוץ לעיר, ועצר לשם כך בתחנת גינות סחרוב. לא היו כל אנשי שירות במתחם התחנה, והיו בה שתי מכוניות נוספות שנהגיהן מילאו דלק בעצמם. בתחנת גינות סחרוב ישנה "אלונית" שהיתה פתוחה והיו בה עובדים.
9. הכניסה לתחנת גינות סחרוב הינה בסופו של סיבוב. על מנת להיכנס את מסלול השירות העצמי, על הנהג לשנות את רדיוס הסיבוב של הרכב, ואילו על מנת להיכנס את מסלול השירות המלא אינו צריך לעשות כך. המשמעות היא שאיי התדלוק הוצבו כך שמסלול השירות המלא הוא הכניסה הטבעית, דרך המלך, אל התחנה.
10. התובע החנה רכבו לצד אחת המשאבות במסלול השירות המלא. כאמור, לא היו כל אנשי שירות בתחנה בעת שנכנס התובע לתחנה, ואף איש שירות לא ניגש אליו עת החנה את רכבו. איש מן העובדים באלונית, אף לא העיר לו באמצעות הרמקול המצוי על משאבת התדלוק, כי הינו נמצא במסלול שירות מלא.
11. מאחר והתובע לא קיבל כל שירות בעת ביצוע התדלוק, היה סמוך ובטוח כי בשל כך שהוא מבצע בפועל תדלוק עצמי, יחוייב במחיר בשל תדלוק עצמי.
12. התובע החל בתהליך התדלוק העצמי: העברת כרטיס האשראי, הקלדת פרטיו ופרטי הרכב, פתיחת פתח מילוי הדלק ברכב, ההוצאת צינור התדלוק מן המשאבה, הכנסתו אל פתח מילוי הדלק ברכב, ביצוע התדלוק על ידי לחיצה על ידית התדלוק, החזרת צינור התדלוק אל המשאבה וסגירת מכסה פתח התדלוק של הרכב, וכיוצא בזה פעולות המבוצעות בעת התדלוק העצמי.
13. עם סיום התדלוק לאחר הפקת הקבלה, התברר לתובע כי אף שביצע תדלוק עצמי, חוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי, **בתוספת עבור שירות מלא** – היינו במחיר של 6.42 ₪ לליטר בנוזן 95 (במקום במחיר של 6.27 ₪ לליטר). העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 3.
14. נדהם, ועל מנת לוודא שאכן חוייב בתוספת עבור שירות מלא בעת שלא קיבל שירות מלא, עבר התובע אל משאבת התדלוק שבמסלול השירות העצמי, וביצע תדלוק עצמי נוסף. הפעם, חוייב התובע במחיר המירבי **ללא התוספת עבור שירות מלא** – היינו במחיר של 6.27 ₪ לליטר – 15 אג' פחות לכל ליטר. העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 4.
15. התובע התקשר אל עובדי האלונית באמצעות מכשיר האינטרקום המצוי על גבי המשאבה, ותהה, מדוע חוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות מלא. תשובת עובד האלונית היתה כי התובע תדלק במסלול בשירות מלא. כשהודגש

בפניו כי לא קיבל כל שירות, בודאי לא מלא, הוסבר לתובע כי אחרי השעה 21:00, עוזבים המתדלקים את התחנה, אך אף על פי כן, הלקוח ממשיך להיות מחוייב במחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, גם בשעה שאינו מקבל שירות כלל. שיחה זו הוקלטה על ידי התובע באמצעות מכשיר הטלפון הנייד שלו. תמלול ההקלטה מצ"ב, מסומן 5.

16. באותה העת, היו בתחנה כלי רכב נוספים, אשר כולם ביצעו תדלוק עצמי, הן במסלול לשירות עצמי, הן במסלול לשירות מלא שכאמור – לא ניתן ולא יכול היה להינתן בו שירות מלא.

17. כך הוטעה המבקש-התובע על ידי הנתבעת-המשיבה, שכן אף שלא קיבל שירות מלא או שירות כלל, וביצע תדלוק עצמי במלואו – חוייב על ידי המשיבה בתוספת בגין תעריף שירות מלא, ונגרם לו נזק בשל מלוא התוספת שנגבתה ממנו. משכך, זכאי התובע-המבקש לפיצוי מן המשיבה בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

18. לשם השוואה, ביצע התובע ביום 20.8.09 תדלוקים בתחנות נוספות של הנתבעת בירושלים. בתחנה בדרך ברעם 1 בירושלים, אין גובים כלל תוספת בגין שירות מלא אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל (היינו על ידי מתדלק) במשך 24 שנות ביממה; גם בתחנה בשער מנדלבאום, אין גובים תוספת בגין שירות מלא, אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל. חשבוניות בגין המילוי מצ"ב, מסומנות 6.

19. בתדלוק נוסף שביצע התובע בתחנת גינות סחרוב ביום 20.8.09 הוברר שוב כי אף שאין בתחנה כל מלאנים והתדלוק נעשה בשירות עצמי על ידי הלקוח, הלקוח מחוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי בתוספת תשלום בגין שירות מלא. אף הפעם ביקש התובע לקבל הבהרה בעניין זה מעובדי אלונית, ושוב, קיבל את אותו ההסבר עצמו: במסלול השירות המלא, גובים תוספת תשלום עבור שירות מלא, גם אם לא ניתן שירות כלל. העתק חשבונית בגין המילוי מצ"ב, מסומנת 7. אף שיחה זו הוקלטה, ותמלילה מצ"ב, מסומן 8.

20. בבדיקה שערך התובע בתחנות תדלוק אחרות, הוברר לו, בתחנות שבדק, כי תחנות אלו מציבות שלטים מאירי עיניים, המביאות לידיעת הלקוח באילו שעות ניתן שירות מלא אצלן בתחנה. בתחנה נוספת של דור אלון, בדרך חברון, נמסר לתובע על ידי עובד בתחנה כי קיים, שירות מלא 24 שעות ביממה. צילומים של השילוט מתחנות אלו מצ"ב, מסומנים 9.

21. לא במפתיע, בגינות סחרוב אין כל הודעה לצרכן כאמור. צילום השילוט בתחנת גינות סחרוב מיום 24.10.09 שאז ערך התובע בתחנה תדלוק נוסף מצ"ב, יחד עם חשבונית בגין התדלוק, מסומנים 10.

22. בידי הנתבעת או בשליטתה, נתונים מלאים בפריסה ארצית לגבי תחנות תדלוק נוספות שלה, ואין כל ספק שתוכל להראות לביהמ"ש הנכבד, כיצד פועלות תחנות תדלוק אלו בכל הנוגע לנושא התובענה, ככל שיהיה צורך בכך.

### הטיעונים המשפטיים

**צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק, תשס"ב-2002**

23. הנתבעת פועלת בניגוד להוראות צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) תשס"ב 2002 (להלן – צו הפיקוח).

24. סעיף 2(ב)(1) לצו הפיקוח קובע כי מותר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי, בגין שירות מלא:

"2(ב) בבניין הנמכר בשירות מלא, מותר לגבות נוסף על המחיר המרבי –

(1) תשלום בעד השירות המלא (להלן – תוספת בעד שירות מלא); "

25. מאידך גיסא, אין הצו מתיר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי בגין שירות עצמי:

"2(ג) בעד בניין הנמכר בשירות עצמי, לא ייגבה כל תשלום נוסף על התשלום המרבי."

26. אף שאין הצו מגדיר באופן נפרד מהו אותו "שירות מלא" במובחן מן השירות העצמי, הרי ניתן ללמוד על הבדל זה ועל תכלית החקיקה מתוך הגדרת המשאבה לתדלוק עצמי, עפ"י הוראות סעיף 3(ה) לצו, שהוראתו כדלקמן.

"3(ה) בסעיף זה, "משאבה בתדלוק עצמי" – בין שהתשלום בה באמצעות כסף מזומן, ובין שהוא באמצעות כרטיס אשראי."

27. היינו, כאשר הלקוח מבצע את התדלוק בעצמו – מוציא את פיית התדלוק מן המשאבה, מחברה אל מכוניתו, מפסיק את פעילות המשאבה ומחזיר את הצינור אליה, או מחזירו אל המשאבה לאחר שהזרמת הדלק הופסקה באופן אוטומטי, - זהו שירות עצמי שאין הנתבעת רשאית לגבות בגינו כל תוספת תשלום – ואפילו – וכאן ייחודו של הסעיף – אפילו יבצע הלקוח את התשלום באמצעות מזומנים – היינו יהיה חייב לבצע את התשלום באמצעות עובד התחנה. לשון אחר – השירות העצמי נקבע על ידי מהות הפעולות המבוצעות על ידי הלקוח – ואף אם ישלם

במזומן לידי עובד כלשהו, אין בכך כדי לפגוע בשירות העצמי, ואין בכך כדי להתיר לנתבעת לגבות תוספת שלום בגין "שירות מלא".

28. מכל האמור למדים אנו כי התדלוק בתחנת גינות סחרוב, לאחר השעה 21:00 אשר אינו יכול להתבצע אלא על ידי פעולות עצמיות ידניות של הלקוחות, בין במסלול השירות המלא, בין במסלול השירות העצמי – נופל בגדר שירות עצמי, ואין לגבות בגינו כל תוספת בגין שירות מלא.

#### חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

29. הנתבעת אף עוברת על הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן).

30. הוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן קובעות כי עוסק לא יטעה צרכן, בעניינים מהותיים שונים. לענייננו נכונות, בין השאר, הוראות סעיפים 2(א), 1,4,5,11,19, המורות כדלקמן:

2" (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

(5) דרכי הטיפול בנכס;

(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים;

31. הנתבעת הטעתה את התובע לחשוב כי לא ישלם תוספת בגין שירות מלא, שכן לא קיבל שירות מלא ותדלק את מכוניתו בעצמו, וזאת, חרף העובדה שבמסלול השירות המלא לא היו עובדים / מלאנים אשר לא יכולים היו לתת לתובע שירות מלא. אף אם חשב הלקוח למראה השלט כי יקבל שירות מלא, הרי ברגע שנאלץ לתדלק באופן עצמאי – בשירות עצמי - אין כל ספק כי ציפה שיחוייב במחיר השירות העצמי בלבד.

32. בכך, הוטעה התובע-הצרכן על ידי הנתבעת אשר חייבה אותו בשירות מלא כאשר ביצע תדלוק עצמי - הן בקשר למהות השירות, השימוש ודרכי הטיפול בו, התאמתו

להבחנה בין שירות עצמי לשירות מלא, והן בשל היות העסקה לאחר השעה שבה עוזבים המלאנים – שלא במהלך העסקים הרגיל.

33. סעיף 4 (ב) לחוק הגנת הצרכן מחיל את חובת הגילוי הקבועה בסעיף 4(א) לגבי נכס, גם על שירות. בכך שהנתבעת לא יידעה את צרכניה כי אף בשעה שבה אין יותר עובדים בתחנה, היא גובה מחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, אף שאינה נותנת לו שירות מלא. ואלו הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן:

”4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.”

34. באי הגילוי המפורט לעיל, עברה הנתבעת אף על הוראות סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן, באשר התובע לא יכול ולא צריך היה להניח כי יחוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות כאמור:

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

35. בשל כל האמור זכאי המבקש-התובע לקבל פיצוי מן המשיבה-הנתבעת בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

36. שוב יודגש כי תחנות אחרות אכן מציינות באילו שעות ניתן אצלן שירות מלא (ראו סעיף 3 ו- 20 לעיל, והנספחים לשם), דבר המבליט ביתר שאת את ההטעייה ואת התנהלותה הלא-תקינה של הנתבעת.

37. עוד יצויין כי בתחתית כל אחת מן החשבוניות שהופקו לתובע, ואשר כללו את החיוב נשוא תובענה זו, טרחה הנתבעת לציין "לא גובים דמי שירות!" אף שחיוב בגין "דמי שירות" הינו חיוב שונה מן החיוב נשוא תובענה זו, הרי שציון עובדה זו על ידי הנתבעת (תוך שהיא כן גובה תוספת בגין שירות מלא מבלי שהיא נותנת שירות כלל) עוד מחזק את מצג השווא שהיא מציגה בפני הלקוח התם והסביר, אשר אינו מודע לאבחנה זו, וחושב לתומו כי אכן לא גבו ממנו דמי שירות
38. מעבר לכך יצויין כי הנתבעת עשתה עושר ולא במשפט על חשבונו של התובע ושל כל הקבוצה הנתבעת, שכן גבתה תשלום בגין שירות שלא נתנה.

### **הגדרת הקבוצה הנפגעת**

39. כל לקוחות הנתבעת אשר תדלקו בעבר והמתדלקים היום בתוך פרק הזמן של כ - 10 שעות, בין השעות 21:00 ועד 07:00 (או בשעות בהן לא היו עובדים/מלאנים בתחנה), ואשר עשו שימוש במשאבות הדלק במסלול "שירות מלא", אולם לא קיבלו שירות מלא, אך בכל זאת חוייבו על ידי הנתבעת בתוספת תשלום בגין "שירות מלא". שוב יוזכר כי מסלול הכניסה לתחנה מוביל את הנהג הנכנס – היישר אל מסלול השירות המלא.
40. התובע מעריך כי במשך זמן זה של כ - 10 שעות, חוייבו על ידי הנתבעת ביתר, כמתואר לעיל, כ - 35 מכוניות לפחות בכל יממה, אשר מלאו בממוצע 40 ליטר דלק כל אחת. כך, יגיע סכום הנזק המוערך ללקוחות לכל הפחות לסך של כ - 10,000 ₪ לחודש, וכ - 120,000 ₪ לשנה, כפול מספר שנות פעילות התחנה עד שבע שנים. חישוב הערכת התובע לסכומים אלו מצ"ב, מסומן 11. יודגש כי בידי הנתבעת או בשליטתה כל נתוני המכירות של לקוחותיה בכל תחנות התדלוק שלה בארץ, והיא תתבקש לספק את הנתונים המלאים בנושא התובענה, בכל רחבי הארץ.

### **המסגרת הנורמטיבית**

41. סעיף 3 לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו - 2006 (להלן - החוק) מאפשר הגשת תובענות ייצוגיות בעניינים המנויים בתוספת השניה או בעניינים בהם נקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית.
42. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק הוא הרלוונטי לענייננו, וקובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית כלפי הנתבעת שכן היא נופלת בגדר הוראת הסעיף, כדלקמן:

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

43. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגית ממשיך וקובע את רשימת הזכאים להגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית. על פי הוראת סעיף 4(א)(1) לחוק, שייך התובע לקבוצת הרשאים להגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית:

"4(א)(1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בעניין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה".

44. וסעיף 4(ב) קובע לעניין הוכחת הנזק כי די בהוכחת נזק לכאורה, כפי שעשה התובע:

"(ב) לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק –

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

45. סעיף 8(א) לחוק, שכותרתו אישור תובענה ייצוגית בידי בית המשפט, מונה את התנאים אשר בהתקיימם רשאי בית המשפט לאשר תובענה ייצוגית, כדלקמן:

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

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;

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

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

46. במצטבר או לחילופין, אחראית הנתבעת כלפי הנפגעים ברשלנות, שכן התקיימו אצלה כל ארבעת יסודות עילת הרשלנות שהם – חובת זהירות מושגית; חובת זהירות קונקרטיית; נזק; קשר סיבתי בין הפרת החובה לבין הנזק (ראו נא עא 243/83 עיריית ירושלים נ' גורדון פד"י (ט)1, 113; וזאת – כדלקמן:

47. הנתבעת אחראית כלפי כל לקוחותיה בחובת זהירות מושגית כאשר הם באים בשעריה למלא דלק, הן בשאלת איכות המוצר, הבטיחות בעת המילוי, והתשלום עבור השירות שמקבלים הלקוחות – והכל הן על פי חוק, הן על פי רמת השירות הסבירה המצופה מכל עוסק בעסקה של הנתבעת;

48. הנתבעת אחראית כלפי לקוחותיה הממלאים דלק הן בשירות עצמי, הן בשירות מלא, והיא חייבת ליתן להם את המידע הנכון והמדויק לשם כך, הן על פי חוק, הן על פי רמת השירות הסבירה המצופה מכל עוסק בעסקה של הנתבעת.
49. אף אם הפרה הנתבעת את חובות הזהירות שלה מתוך רשלנות (ולא במזיד), הרי שאילולא נהגה ברשלנות, לא היו חברי הקבוצה הנפגעת נאלצים לשלם תשלום עודף של כ – 15 אגורות לכל ליטר, שהוא הנזק שנגרם להם בקשר סיבתי עם רשלנות הנתבעת.
50. במצטבר או לחילופין, עשתה הנתבעת עושר ולא במשפט על חשבון קבוצת התובעים, שכן גבתה מהם תשלום בגין שירות שלא נתנה להם אף שהתיימרה לתיתו, לכל הפחות בשיעור של 15 אג' לכל ליטר שתדלקו אצל הנתבעת.

### **מן הכלל אל הפרט**

51. תובענת המבקש מקיימת אחר כל התנאים לאישורה כתובענה ייצוגית, כמפורט.

### **עילת תביעה אישית**

52. הנתבעת הינה עוסק כהוראתו בחוק הגנת הצרכן, היא כפופה בין השאר לחוק הגנת הצרכן, לחוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים ולצווים מכוחו ביניהם צו הפיקוח ואף להוראות חוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג-1973 המחייבות תום לב במהלך משא ומתן ובקיום חוזה.
53. למבקש אשר רכש דלק אצל הנתבעת במספר הזדמנויות והינו לקוחה לעניין זה, קמה עילת תביעה אישית כנגד הנתבעת הן מכח הדין כמפורט לעיל, הן מכח פקודת הנוזיקין והנזק שגרמה לו התנהלות הנתבעת – לכל הפחות בשעור של 15 אגורות לכל ליטר שתדלק אצל הנתבעת, וכמפורט לעיל;
54. שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה יוכרעו בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה, כולה, שכן מהות הנזק ושיעורו, מונעים הגשת התביעה בנפרד, על ידי כל ניזוק לחוד.
55. עילת התביעה שיש למבקש כנגד המשיבה עומדת גם לכל חברי הקבוצה, שכן בתובענה מבקש התובע לבוא חשבון עם התנהלות הנתבעת כלפי הקבוצה הנפגעת – כאשר היא גובה תוספת בגין שירות מלא מבלי להתיימר אפילו לתיתו.
56. מכאן, שהשאלות העובדתיות והמשפטיות המשותפות לחברי הקבוצה מתייחסות, בין היתר למספרם של חברי הקבוצה, ולנזקים המדויקים שנגרמו לה כתוצאה מהתנהלות המשיבה כפי שתוארה כאן. עניינים אלו ואחרים, כאמור, הם עניינים שיתבררו במסגרת ההליך.



57. יודגש, כי המבקש אינו אמור להוכיח בשלב זה את התביעה כולה, ודי שישכנע את בית המשפט הנכבד בסיכויי התביעה להתקבל ב"מידת הסבירות הראויה" (ראה: ע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ, פ"ד נא(2) 312, 330-328; וכן ת"א (תל אביב-יפו) 3006/00 דנוש נ' Chrysler corporation, תק-מח 2003(4) 44, 54).

#### **התובענה הייצוגית הינה הדרך המתאימה ביותר להכרעה מוצדקת והוגנת בנסיבות העניין**

58. קבוצת הנפגעים הינה קבוצה המונה נהגים רבים שחלקם ירושלמים וחלקם אינם ירושלמים. אין לשכוח כי תחנת גינות סחרוב ממוקמת באחת הכניסות והיציאות הראשיות של ירושלים כלפי המרכז; אפשר וחלק מחברי הקבוצה אינם מודעים אפילו לחיוב היתר שחוייבו בשיעור של שקלים ספורים - על ידי הנתבעת. מכל מקום, היות והתשלום מבוצע באמצעות מערכת ממוחשבת של הנתבעת על ידי כרטיסי אשראי, הרי שיש בידי הנתבעת את כל פרטי חברי הקבוצה, ולחלופין, יכולה היא לבררם בקלות על ידי פנייה אל חברות האשראי.

59. השאלות העובדתיות והמשפטיות שיובאו להכרעת בית המשפט הנכבד הינן פשוטות וברורות מעיקרן. כמו-כן, השאלות העובדתיות והמשפטיות שבין כל אחד מיחיד הקבוצה לבין המשיבה הינן זהות.

60. לפיכך, הבאת עניינם המשותף של כל חברי הקבוצה בדרך של תובענה ייצוגית הינה הדרך הנאותה, ההוגנת והיעילה ביותר לפתרון מחלוקות רבות בהליך אחד, אשר יביא למיצוי את תכליתם של חוק הגנת הצרכן, חוק וצווי הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים.

61. סכום התביעה הנמוך יחסית של כל אחד מיחיד הקבוצה מהווה, הלכה למעשה, מחסום בפני הגשת תביעה אישית על ידי כל אחד לחוד, שכן, רק העלויות בגין הגשת תביעה כזו וניהולה יהיו גבוהות מסכום התביעה האישית; לפיכך סביר כי איש מחברי הקבוצה לא יגיש תובענה בעצמו, בשל כך שהפסדו יעלה על שכרו.

62. מאידך גיסא, דיון בתובענה כייצוגית יהיה עדיף אף בעיני המשיבה, שאם לא כן, תיאלץ לנהל הליכים רבים כנגד כל אחד מחברי הקבוצה.

63. כמו-כן, הכרעה שיפוטית בדרך של תובענה ייצוגית תאפשר לאותם אלו אשר אינם מודעים לנזק שגרמה להם הנתבעת, לקבל פיצוי בדרך זו, ויביא לידי מיצוי את דיני הגנת הצרכן וחוק התובענות הייצוגיות, ולא יאפשר לחוטאת - הנתבעת, לצאת נשכרת. (וראו נא לעניין זה דברי כב' הנשיא (דאז) ברק, בעניין רע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ (מאגר נבו)).

64. ניהול התובענה בדרך של תובענה ייצוגית יחסוך אף מזמנו היקר של ביהמ"ש.
65. לפיכך סביר וברי כי שאלות מהותיות של משפט ועובדה המועלות בתובענה, תוכרענה במסגרת של תובענה ייצוגית לטובת הקבוצה.

#### **עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל באופן הולם ובתום לב**

66. המייצג (שהוא גם המבקש) הינו עורך דין, בעל תואר שני במינהל עסקים, אשר שימש בעברו מעל עשור שנים כסגן מנהל כספים בחברת תקשורת. יש למייצג את כל הכישורים והתכונות, כך שעניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל על ידו באופן הולם ובתום לב.
67. אין כל ניגוד עניינים בין המבקש לבין שאר חברי הקבוצה ועניינם כולם ייוצג בדרך הולמת.
68. למבקש עילת תביעה אישית כנגד המשיבה ומשכך הוא מייצג נאמנה את האינטרס של יתר חברי הקבוצה הזזה לשלו, והוא מאמין באמונה שלמה כי ייצג את עניינם של כלל חברי הקבוצה בצורה מיטבית ובתום לב.

#### **היקף הנזקים שנגרמו למבקש ולקבוצה**

69. כמפורט בהגדרת הקבוצה לעיל, מעריך המבקש כי במהלך כ-10 השעות בהן לא היו מלאנים בתחנת גינות סחרוב גבתה הנתבעת תוספת בעד שירות מלא מבלי שנתנה שירות כאמור, מכ – 35 כלי רכב לפחות בכל יממה.
70. חברי הקבוצה הנפגעת בירושלים (ברחבי הארץ – עפ"י נתונים שיתקבלו מן הנתבעת-המשיבה) עומדים, בכל שנות פעולתה של תחנת גני סחרוב, על פי ההערכה לעיל, על עשרות רבות אם לא מאות נהגים, אשר לכל אחד מהם נגרם נזק בשעור של שקלים בודדים.
71. סך הנזק מוערך אפוא בכ – 120,000 ₪ בשנה, לכל הפחות, כפול מספר שנות פעילות התחנה, עד לשבע שנים, עד לסכום של כ – 840,000 ₪. יודגש כי אין למבקש כל גישה לנתונים הנ"ל והערכתו מתבססת על מראה עיניים בלבד, כמתואר. יחד עם זאת, המשיבה עצמה תוכל לספק את הנתונים המדוייקים לעניין זה וסכומי הנזק ישתנו אפוא, בהתאם.
72. המשיבה הינה חברת ענק, נמנית על קבוצת החברות הגדולות במשק, והשבה של הסכומים שנגבו ביתר ושלא כדון, ובנוסף פיצוי הקבוצה הנתבעת על הנזק שנגרם לא תפגע בה כלל; להיפך תגביר את אמון הציבור בה ותשרת נכונה את מטרותיה החברתיות של הנתבעת המספקת – לדבריה – את הצרכים הבסיסיים ביותר שיש

לאנשים ובודאי שאינה מעוניינת לפגוע בהם – כפי הצהרתה שלה: "הקבוצה מאמינה כי חינוך דור העתיד הוא האמצעי האמיתי לצמצום הפערים החברתיים...כארגון עסקי גדול הפועל בתוך הקהילה, אנו מחוייבים לקחת על עצמנו אחריות חברתית" (דברי מר דודי ויסמן, נשיא קבוצת דור אלון, מתוך דף "תרומה לקהילה" באתר האינטרנט של הנתבעת. הנתבעת אף פועלת לקידום אחריות חברתית וקידום צרכנות אחראית בקרב בני נוער, ומחוייבת להם. עותק מן הקביעה כי הנתבעת מספקת את צרכיהם הבסיסיים של אנשים, ומחוייבת חברתית שלא לפגוע בהם, ואף לתקן עוול שגרמו אחרים, מצ"ב, מסומנים 12.

### הסעדים המבוקשים

73. ביהמ"ש הנכבד מתבקש אפוא להורות על מתן הסעדים הבאים:

- א. לקבוע כי התובענה שבנדון תידון בדרך של תובענה ייצוגית עפ"י חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן – החוק);
- ב. לקבוע כי הנתבעת חייבה את הקבוצה ביתר, בניגוד לדין, ובגין שירות שלא נתנה ולא יכולה היתה לתיתו;
- ג. להורות על השבה מלאה של מלוא הסכומים שנגבו ביתר כשהם נושאים ריבית והצמדה כחוק מיום שנגבו;
- ד. לפסוק כנגד הנתבעת קנס לפי הוראות סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;
- ה. לפסוק פיצוי לטובת הקבוצה או הציבור, בהתאם להוראות סעיף 20(ג) לחוק;
- ו. לחייב את המשיבה לשלם את מלוא הוצאות המשפט.
- ז. לחייב את המשיבה לפצות את המבקש על הטרחה שטרם בגין הגשת התובענה, בהתאם לסעיף 22 לחוק, וכן לקבוע לו שכ"ט כמייצג בהתאם להוראות סעיף 23 לחוק.

74. עוד מבוקש כל סעד אחר כפי שימצא ביהמ"ש הנכבד לנכון ולראוי בנסיבות העניין.

### סיכום

75. המשיבה נהגה ונוהגת שלא כדין ופוגעת בלקוחותיה תוך הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) פועלת בזדון ולמצער ברשלנות, ועושה עושר ולא במשפט ובניגוד לדין על חשבון לקוחותיה, חברי הקבוצה.

76. התובענה עומדת בכל התנאים לבירורה כתובענה ייצוגית מכוח הוראות חוק תובענות ייצוגיות.

77. עובדות שבבקשה נתמכות על ידי תצהיר המבקש (התובע).

בית המשפט הנכבד מתבקש אפוא לאשר את הבקשה דכאן, ולדון בתובענה שהוגשה כתובענה ייצוגית, כמפורט בתובענה ובבקשה.

אני מצהיר כי זה שמי, זו חתימתי, וכי האמור בתצהירי אמת.

  
אברהם יצחק (רמי) קסל

אישור

אני הח"מ, יוסי גזית עו"ד, מאשר בזה כי ביום 29.11.09 הופיע בפני גב'מר אברהם יצחק (רמי) קסל, ~~שהזדהה/תה בפני על ידי ת.ז. 055559082 המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי אם לא י/תעשה כן י/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/מה עליה בפני.~~

עו"ד יוסי גזית, עו"ד

מ.ג. 29708

רח' המעלות 10 ירושלים 94263  
טל: 02-6221188 פקס: 02-6222094

**אברהם יצחק (רמי) קסל, ת.ז. 055559082**

בעצמו - עוה"ד אברהם יצחק  
(רמי) קסל, מ.ר. 45558 ואח',  
שכתובתם למסירת כתבי בי-דין  
היא ברח' המעלות 10, ירושלים  
94263; טלפון: 02-6718933,  
פקס: 02-6718934  
[info@kessel-law.co.il](mailto:info@kessel-law.co.il)

**התובע**

נגד

**1. דור אלון אנרגיה בע"מ**

**2. דור - אלון תפעול תחנות בע"מ**

**דור גינות סחרוב**

**ע.מ 511831281, מאוחד בתיק 557679420**

ת.ד. 2 יקום 60972

**הנתבעות**

**כתב תביעה**

בית המשפט הנכבד מתבקש לזמן את הנתבעות לדין, ולחייבן לשלם לתובע את הסכום של כ – 4 ₪ אשר גבו ממנו שלא כדין בתואנת שווא כאילו סיפקו לו שירות מלא בתחנת תדלוק דור אלון בגינות סחרוב בירושלים. יצויין כי במקביל לתובענה זו מוגשת על-ידי התובע בקשה לאשר את התובענה בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 ולהגדיר את הקבוצה בשמה מוגשת התובענה, ולפסוק פיצויים עפ"י החוק.

הבקשה מצורפת לכאן ומסומנת 1.

**התובענה בתמצית**

1. עניין התובענה בגביית יתר שלא כדין שמבצעת הנתבעת, כאשר היא גובה מלקוחותיה תוספת בגין תדלוק בשירות מלא, בעוד אינה מעניקה ללקוח שירות מלא.

2. בשעה שאין כלל עובדים/מלאנים בתחנה, הנתבעת מאפשרת תדלוק עצמי במשאבה שמופיע עליה שלט "שירות מלא", כך ששירות מלא (או כל שירות שאינו עצמי) אינו אפשרי כלל - והתדלוק היחידי האפשרי בתחנה הינו בשירות עצמי על ידי הלקוח המפעיל בעצמו את משאבת התדלוק, ומשלם באמצעות כרטיס אשראי. אף על פי כן, גובה המשיבה מלקוחותיה המשרתים את עצמם, תוספת שירות מלא.
3. יודגש כי תחנות תדלוק אחרות בהן מסויימים המלאנים את עבודתם בשעה מסויימת, מציבות שלט גדול ומאיר עיניים, המציין כי שירות מלא ניתן אך ורק בשעות מסויימות. אך לא אצל הנתבעת.

## הצדדים

4. התובע-המבקש הינו עורך דין ונוהג ברכבו מספר 36-642-50, או ברכבה של אשתו, מספר 51-143-58.
5. התובע מייצג את עצמו.
6. הנתבעות, או מי מהן על פי פרסומיהן מפעילות רשת תחנות תדלוק המשתרעת מצפון לדרום בפריסה ארצית רחבה. רוב התחנות הן בתפעולה של חברת דור אלון תפעול תחנות בע"מ, חברת בת של חברת דור אלון אנרגיה בישראל, שאר התחנות הינן תחנות בבעלות פרטית או שותפויות עם קיבוצים. הנתבעות כולן הינן צד להליך זה, בשל שליטה ופיקוח הדדיים, הן בשל אחריות שילוחית, יד ארוכה וכיוצא בזה, ואף כך שהן "אשכול חברות" ואף מציגות עצמן כאשכול כאמור;
7. כמופיע בחשבוניות שהיא מפיקה, הנתבעת דור-אלון תפעול תחנות בע"מ דור גינות סחרוב, מפעילה תחנת תדלוק בכניסה לירושלים דרך גינות סחרוב (להלן – תחנת גינות סחרוב). אישורי מס וכן ומידע מתוך אתר האינטרנט של הנתבעת על קבוצת החברות של הנתבעת והיקף פעילותה מצ"ב, מסומנים 2.

## העובדות המשמשות בסיס לתובענה

8. ביום 13.8.09, בשעה 22:00 לערך, ביקש התובע למלא דלק במכוניתה של אשתו, בדרכו אל מחוץ לעיר, ועצר לשם כך בתחנת גינות סחרוב. לא היו כל אנשי שירות במתחם התחנה, והיו בה שתי מכוניות נוספות שנהגיהן מילאו דלק בעצמם. בתחנת גינות סחרוב ישנה "אלונית" שהיתה פתוחה והיו בה עובדים.
9. הכניסה לתחנת גינות סחרוב הינה בסופו של סיבוב. על מנת להיכנס את מסלול השירות העצמי, על הנהג לשנות את רדיוס הסיבוב של הרכב, ואילו על מנת להיכנס את מסלול השירות המלא אינו צריך לעשות כך. המשמעות היא שאיי התדלוק הוצבו כך שמסלול השירות המלא הוא הכניסה הטבעית, דרך המלך, אל התחנה.

10. התובע החנה רכבו לצד אחת המשאבות במסלול השירות המלא. כאמור, לא היו כל אנשי שירות בתחנה בעת שנכנס התובע לתחנה, ואף איש שירות לא ניגש אליו עת החנה את רכבו. איש מן העובדים באלונית, אף לא העיר לו באמצעות הרמקול המצוי על משאבת התדלוק, כי הינו נמצא במסלול שירות מלא.
11. מאחר והתובע לא קיבל כל שירות בעת ביצוע התדלוק, היה סמוך ובטוח כי בשל כך שהוא מבצע בפועל תדלוק עצמי, יחוייב במחיר בשל תדלוק עצמי.
12. התובע החל בתהליך התדלוק העצמי: העברת כרטיס האשראי, הקלדת פרטיו ופרטי הרכב, פתיחת פתח מילוי הדלק ברכב, ההוצאת צינור התדלוק מן המשאבה, הכנסתו אל פתח מילוי הדלק ברכב, ביצוע התדלוק על ידי לחיצה על ידית התדלוק, החזרת צינור התדלוק אל המשאבה וסגירת מכסה פתח התדלוק של הרכב, וכיוצא בזה פעולות המבוצעות בעת התדלוק העצמי.
13. עם סיום התדלוק לאחר הפקת הקבלה, התברר לתובע כי אף שביצע תדלוק עצמי, חוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי, **בתוספת עבור שירות מלא** – היינו במחיר של 6.42 ₪ לליטר בנוזן 95 (במקום במחיר של 6.27 ₪ לליטר). העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 3.
14. נדהם, ועל מנת לוודא שאכן חוייב בתוספת עבור שירות מלא בעת שלא קיבל שירות מלא, עבר התובע אל משאבת התדלוק שבמסלול השירות העצמי, וביצע תדלוק עצמי נוסף. הפעם, חוייב התובע במחיר המירבי **ללא התוספת עבור שירות מלא** – היינו במחיר של 6.27 ₪ לליטר – 15 אג' פחות לכל ליטר. העתק חשבונית מתדלוק זה מצ"ב, מסומנת 4.
15. התובע התקשר אל עובדי האלונית באמצעות מכשיר האינטרקום המצוי על גבי המשאבה, ותהה, מדוע חוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות מלא. תשובת עובד האלונית היתה כי התובע תדלק במסלול בשירות מלא. כשהודגש בפניו כי לא קיבל כל שירות, בודאי לא מלא, הוסבר לתובע כי אחרי השעה 21:00, עוזבים המתדלקים את התחנה, אך אף על פי כן, הלקוח ממשיך להיות מחוייב במחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, גם בשעה שאינו מקבל שירות כלל. שיחה זו הוקלטה על ידי התובע באמצעות מכשיר הטלפון הנייד שלו. תמלול ההקלטה מצ"ב, מסומן 5.
16. באותה העת, היו בתחנה כלי רכב נוספים, אשר כולם ביצעו תדלוק עצמי, הן במסלול לשירות עצמי, הן במסלול לשירות מלא שכאמור – לא ניתן ולא יכול היה להינתן בו שירות מלא.
17. כך הוטעה המבקש-התובע על ידי הנתבעת-המשיבה, שכן אף שלא קיבל שירות מלא או שירות כלל, וביצע תדלוק עצמי במלואו – חוייב על ידי המשיבה בתוספת

בגין תעריף שירות מלא, ונגרם לו נזק בשל מלוא התוספת שנגבתה ממנו. משכך, זכאי התובע-המבקש לפיצוי מן המשיבה בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

18. לשם השוואה, ביצע התובע ביום 20.8.09 תדלוקים בתחנות נוספות של הנתבעת בירושלים. בתחנה בדרך ברעם 1 בירושלים, אין גובים כלל תוספת בגין שירות מלא אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל (היינו על ידי מתדלק) במשך 24 שנות ביממה; גם בתחנה בשער מנדלבאום, אין גובים תוספת בגין שירות מלא, אף שהלקוח מקבל שירות מלא בפועל. חשבוניות בגין המילוי מצ"ב, מסומנות 6.

19. בתדלוק נוסף שביצע התובע בתחנת גינות סחרוב ביום 20.8.09 הוברר שוב כי אף שאין בתחנה כל מלאנים והתדלוק נעשה בשירות עצמי על ידי הלקוח, הלקוח מחוייב על ידי הנתבעת במחיר המירבי בתוספת תשלום בגין שירות מלא. אף הפעם ביקש התובע לקבל הבהרה בעניין זה מעובדי אלונית, ושוב, קיבל את אותו ההסבר עצמו: במסלול השירות המלא, גובים תוספת תשלום עבור שירות מלא, גם אם לא ניתן שירות כלל. העתק חשבונית בגין המילוי מצ"ב, מסומנת 7. אף שיחה זו הוקלטה, ותמלילה מצ"ב, מסומן 8.

20. בבדיקה שערך התובע בתחנות תדלוק אחרות, הוברר לו, בתחנות שבדק, כי תחנות אלו מציבות שלטים מאירי עיניים, המביאות לידיעת הלקוח באילו שעות ניתן שירות מלא אצלן בתחנה. בתחנה נוספת של דור אלון, בדרך חברון, נמסר לתובע על ידי עובד בתחנה כי קיים, שירות מלא 24 שעות ביממה. צילומים של השילוט מתחנות אלו מצ"ב, מסומנים 9.

21. לא במפתיע, בגינות סחרוב אין כל הודעה לצרכן כאמור. צילום השילוט בתחנת גינות סחרוב מיום 24.10.09 שאז ערך התובע בתחנה תדלוק נוסף מצ"ב, יחד עם חשבונית בגין התדלוק, מסומנים 10.

22. בידי הנתבעת או בשליטתה, נתונים מלאים בפריסה ארצית לגבי תחנות תדלוק נוספות שלה, ואין כל ספק שתוכל להראות לביהמ"ש הנכבד, כיצד פועלות תחנות תדלוק אלו בכל הנוגע לנושא התובענה, ככל שיהיה צורך בכך.

### **הטיעונים המשפטיים**

**צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק, תשס"ב-2002**

23. הנתבעת פועלת בניגוד להוראות צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) תשס"ב 2002 (להלן – **צו הפיקוח**).

24. סעיף 2(ב)(1) לצו הפיקוח קובע כי מותר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי, בגין שירות מלא:



"2(ב) בבנוזין הנמכר בשירות מלא, מותר לגבות נוסף על המחיר המרבי –

(1) תשלום בעד השירות המלא (להלן – תוספת בעד שירות מלא); "

25. מאידך גיסא, אין הצו מתיר לגבות תוספת תשלום מעל למחיר המירבי בגין שירות עצמי:

"2(ג) בעד בנוזין הנמכר בשירות עצמי, לא ייגבה כל תשלום נוסף על התשלום המרבי."

26. אף שאין הצו מגדיר באופן נפרד מהו אותו "שירות מלא" במובחן מן השירות העצמי, הרי ניתן ללמוד על הבדל זה ועל תכלית החקיקה מתוך הגדרת המשאבה לתדלוק עצמי, עפ"י הוראות סעיף 3(ה) לצו, שהוראתו כדלקמן.

"3(ה) בסעיף זה, "משאבה בתדלוק עצמי" – בין שהתשלום בה באמצעות כסף מזומן, ובין שהוא באמצעות כרטיס אשראי."

27. היינו, כאשר הלקוח מבצע את התדלוק בעצמו – מוציא את פיית התדלוק מן המשאבה, מחברה אל מכוניתו, מפסיק את פעילות המשאבה ומחזיר את הצינור אליה, או מחזירו אל המשאבה לאחר שהזרמת הדלק הופסקה באופן אוטומטי, - זהו שירות עצמי שאין הנתבעת רשאית לגבות בגינו כל תוספת תשלום – ואפילו – וכאן ייחודו של הסעיף – אפילו יבצע הלקוח את התשלום באמצעות מזומנים – היינו יהיה חייב לבצע את התשלום באמצעות עובד התחנה. לשון אחר – השירות העצמי נקבע על ידי מהות הפעולות המבוצעות על ידי הלקוח – ואף אם ישלם במזומן לידי עובד כלשהו, אין בכך כדי לפגוע בשירות העצמי, ואין בכך כדי להתיר לנתבעת לגבות תוספת תשלום בגין "שירות מלא".

28. מכל האמור למדים אנו כי התדלוק בתחנת גינות סחרוב, לאחר השעה 21:00 אשר אינו יכול להתבצע אלא על ידי פעולות עצמיות ידניות של הלקוחות, בין במסלול השירות המלא, בין במסלול השירות העצמי – נופל בגדר שירות עצמי, ואין לגבות בגינו כל תוספת בגין שירות מלא.

#### חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

29. הנתבעת אף עוברת על הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן).

30. הוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן קובעות כי עוסק לא יטעה צרכן, בעניינים מהותיים שונים. לענייננו נכונות, בין השאר, הוראות סעיפים 2(א), 1,4,5,11,19, המורות כדלקמן:

2" (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

(5) דרכי הטיפול בנכס;

(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים;

31. הנתבעת הטעתה את התובע לחשוב כי לא ישלם תוספת בגין שירות מלא, שכן לא קיבל שירות מלא ותדלק את מכוניתו בעצמו, וזאת, חרף העובדה שבמסלול השירות המלא לא היו עובדים / מלאנים אשר לא יכולים היו לתת לתובע שירות מלא. אף אם חשב הלקוח למראה השלט כי יקבל שירות מלא, הרי ברגע שנאלץ לתדלק באופן עצמאי – בשירות עצמי - אין כל ספק כי ציפה שיחוייב במחיר השירות העצמי בלבד.

32. בכך, הוטעה התובע-הצרכן על ידי הנתבעת אשר חייבה אותו בשירות מלא כאשר ביצע תדלוק עצמי - הן בקשר למהות השירות, השימוש ודרכי הטיפול בו, התאמתו להבחנה בין שירות עצמי לשירות מלא, והן בשל היות העסקה לאחר השעה שבה עוזבים המלאנים – שלא במהלך העסקים הרגיל.

33. סעיף 4 (ב) לחוק הגנת הצרכן מחיל את חובת הגילוי הקבועה בסעיף 4(א) לגבי נכס, גם על שירות. בכך שהנתבעת לא יידעה את צרכניה כי אף בשעה שבה אין יותר עובדים בתחנה, היא גובה מחיר בתוספת תשלום בגין שירות מלא, אף שאינה נותנת לו שירות מלא. ואלו הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן:

4" (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

34. באי הגילוי המפורט לעיל, עברה הנתבעת אף על הוראות סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן, באשר התובע לא יכול ולא צריך היה להניח כי יחוייב בתוספת עבור שירות מלא, כאשר לא קיבל שירות כאמור:

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

35. בשל כל האמור זכאי התובע לקבל פיצוי מן הנתבעת בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן; יתרה מזאת, ראוי שעל הנתבעות יוטל קנס מכח ס' 23 לחוק הגנת הצרכן.

36. שוב יודגש כי תחנות אחרות אכן מציינות באילו שעות ניתן אצלן שירות מלא (ראו סעיף 3 ו- 20 לעיל, והנספחים לשם), דבר המבליט ביתר שאת את ההטעייה ואת התנהלותה הלא-תקינה של הנתבעת.

37. עוד יצויין כי בתחתית כל אחת מן החשבונות שהופקו לתובע, ואשר כללו את החיוב נשוא תובענה זו, טרחה הנתבעת לציין "לא גובים דמי שירות!" אף שחיוב בגין "דמי שירות" הינו חיוב שונה מן החיוב נשוא תובענה זו, הרי שציון עובדה זו על ידי הנתבעת (תוך שהיא כן גובה תוספת בגין שירות מלא מבלי שהיא נותנת שירות כלל) עוד מחזק את מצג השווא שהיא מציגה בפני הלקוח התם והסביר, אשר אינו מודע לאבחנה זו, וחושב לתומו כי אכן לא גבו ממנו דמי שירות.

38. מעבר לכך יצויין כי הנתבעת עשתה עושר ולא במשפט על חשבונו של התובע ושל כל הקבוצה הנתבעת, שכן גבתה תשלום בגין שירות שלא נתנה.

## הסעדים המבוקשים

39. ביהמ"ש הנכבד מתבקש אפוא להורות על מתן הסעדים הבאים :

א. לקבוע כי הנתבעת חייבה את התובע ביתר, בניגוד לדין, ובגין שירות שלא נתנה ולא יכולה היתה לתיתו ;

ב. להורות על השבה מלאה של מלוא הסכומים שנגבו ביתר כשהם נושאים ריבית והצמדה כחוק מיום שנגבו, וכן פיצוי מכח סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

ג. לפסוק כנגד הנתבעת קנס לפי הוראות סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן.

ד. לחייב את המשיבה לפצות את התובע על נזקו, ובנוסף לשלם את מלוא הוצאות המשפט של התובע, וכן שכ"ט עו"ד ומע"מ בנוסף, כחוק ;

40. עוד מבוקש כל סעד אחר כפי שימצא ביהמ"ש הנכבד לנכון ולראוי בנסיבות העניין.

41. לביהמ"ש הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתובענה ובבקשה, בשל גובה הסכום הנתבע, ושל מקום המושב של תחנת גינות סחרוב ;

ביהמ"ש הנכבד מתבקש איפוא לקבוע כי הנתבעת נהגה ונוהגת שלא כדין ופוגעת בלקוחותיה תוך הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירים מירביים בתחנות תדלוק) פועלת בזדון ולמצער ברשלנות, ועושה עושר ולא במשפט ובניגוד לדין על חשבון התובע, ולהורות על פיצוי התובע, על תשלום הוצאותיו וכן שכ"ט עו"ד ומע"מ בנוסף, הכל נושא ריבית והצמדה כחוק.

אברהם-יצחק (מי) קסל, עו"ד  
התובע