



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

לפני כבוד השופט רמי חיימוביץ'

אזהד ברבי

מבקש

נגד

אלוניאל בע"מ

משיבה

1

2

3

ב"כ המבקש עו"ד אסף כהן

ב"כ המשיבה עו"ד דני כביר ; עו"ד גל הרמן

4

החלטה בבקשה לאישור התובענה כייצוגית

1. בקשה לאישור תובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

2. המשיבה מפעילה את רשת המזון המהיר מקדונלד'ס בישראל. המבקש טוען כי

המשיבה מטעה לקוחות אשר מזמינים אוכל בהזמנה מקוונת (מרחוק) משום שאינה

מודיעה להם כי הרכב ומחיר המוצרים בהזמנת משלוח שונה מהרכב וממחיר המוצרים

בהזמנת איסוף עצמי בה הלקוח בוחר להגיע בעצמו לסניף כדי לקחת את הארוחה.

המבקש מגדיר בבקשתו שתי קבוצות :

"כל לקוחות המשיבה שעשו שימוש בשירות המשלוחים ושילמו עבור מוצרים שרכשו

סכומים העולים על מחיריהם באיסוף עצמי או באכילה במקום" (הקבוצה הראשונה)

"כל לקוחות המשיבה אשר רכשו ארוחה בשירות המשלוחים ושילמו עבור 'ארוחה

מוגדלת' יקרה יותר מבלי שידעו שהזמינו 'ארוחה מוגדלת'" (הקבוצה השנייה)

3. לאחר בחינת הדברים הבקשה מתקבלת לגבי סוגיית המחיר (הקבוצה הראשונה),

שכן נמצא כי פער במחירים בין התפריטים הוא מידע מהותי ללקוח שנדרש להחליט אם

לנסוע לסניף או להזמין משלוח, והוכח, במידת ההוכחה הנדרשת לשלב המקדמי של

בקשת האישור, כי בנסיבות העניין הלקוח הסביר יתקשה לדעת שיש שוני בין מחירי

התפריטים והיה על הנתבעת לידע את לקוחותיה כי עליהם לשאת בעלות נוספת מעבר

לדמי המשלוח. הבקשה נדחת בכל הנוגע לקבוצה השנייה, שכן הוכח כי המשיבה מציינת

במפורש שמדובר בארוחת "משלוחים" ומשום שהלקוח קיבל בפועל את ארוחה מוגדלת

עליה שילם. יוער כי כבר בתחילת ההליך הומלץ לצדדים להגיע להסכמות שבסיסן הוספת

הודעה ללקוחות המזמינים באתר המשיבה כי יש שוני בין התפריטים, אך הצדדים בחרו,

כל אחד מטעמיו, שלא לקבל המלצה זו.

25



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

עובדות

- 1
- 2
- 3
4. המשיבה היא הזכין בישראל של רשת המזון המהיר מקדונלד'ס.
5. בתפריט המשיבה ניתן לרכוש מוצרים בודדים – המבורגר, צ'יפס, סלט, וכו'; וכן
- 6 "ארוחות" שמשלבות מנה עיקרית (לרוב סוג של המבורגר), צ'יפס ושתייה. הארוחות
- 7 נמכרות, ככלל, בגודל "רגיל" אך ניתן "להגדיל" אותן בתשלום ולקבל כמות גדולה יותר
- 8 של צ'יפס ושתייה (גודל המנה העיקרית ללא שינוי; ראו ת"צ (מחוזי חיפה) 56101-06-17
- 9 קורן נ' אלוניאל (10/5/2018)).
- 10
- 11 6. לקוחות המשיבה יכולים להזמין מזון במספר דרכים. דרך אחת היא רכישה פיזית
- 12 בסניפים, בהם ניתן לשבת לאכול או לקחת את הארוחה למקום אחר. דרך שניה היא
- 13 רכישה מרחוק בשירות הזמנות מקוון המציע בחירה בין שתי אפשרויות – "מגיעים
- 14 למסעדה" שבה הלקוח מגיע לסניף כדי לאסוף את הארוחה בעצמו (להלן - איסוף עצמי)
- 15 ו"משלוח עד הבית" (בעבר "משלוחים") בה הארוחה מובאת אל הלקוח (להלן - משלוח).
- 16 בגין משלוח גובה המשיבה דמי משלוח של 12 ₪ ומחייבת בהזמנת מינימום (65 ₪).
- 17
- 18 7. המבקש הוא לקוח של המשיבה. ב-20/10/2020 הזמין בהזמנה מקוונת משלוח שכלל
- 19 שתי ארוחות ("קלאסיק מומבאי" ו"ארוחת ילדים"), ומספר מוצרים בודדים (המבורגר
- 20 "מיני רויאל", המבורגר "ביג מק", טבעות בצל, ושתייה "פיוז טי אפרסק"). המבקש שילם
- 21 138 ₪ מתוכם 126 על המזון (אחרי הנחה) ודמי משלוח בסך 12 ₪ (חשבונית צורפה כנספח
- 22 א' לבקשת האישור).
- 23
- 24 8. המבקש טוען כי גילה בדיעבד שמחירם והרכבם של חלק המוצרים שרכש במשלוח
- 25 שונה ממחירם והרכבם בסניף ואפילו מהרכבם ומחירם בהזמנה מקוונת לאיסוף עצמי.
- 26 ארוחת "קלאסיק מומבאי" רגילה עולה במסעדה ובאיסוף עצמי 47 ₪ אך במשלוח סופקה
- 27 לו בלי שביקש ארוחה "מוגדלת" במחיר 56 ₪. המבקש מדגיש כי ארוחה מוגדלת באיסוף
- 28 עצמי עולה 55 ₪ בלבד, וכי בפועל השתייה במשלוח כלל אינה "מוגדלת", אלא סופקה
- 29 בבקבוק סגור במקום בכוס נייר. בנוסף המבורגר מסוג "ביג מק" שרכש עולה באיסוף
- 30 עצמי 17 ₪ ובמשלוח 19 ₪. מכאן ששילם על הארוחה 35 ₪ יותר ממה שהיה משלם אם
- 31 היה בוחר באפשרות האיסוף העצמי – 23 ₪ על המוצרים + 12 ₪ דמי המשלוח, ואם היה
- 32 מבקש להזמין ארוחה מוגדלת הפער היה 15 ₪ (3 ₪ על המוצרים + 12 ₪ דמי משלוח).
- 33
- 34 9. המבקש בחן מוצרים נוספים של המשיבה ומצא כי גם בהם נוהגת המשיבה באופן
- 35 דומה, למשל ארוחות "מק רויאל" ו"ביג מק" נמכרות רק כארוחה מוגדלת ובמחיר יקר
- 36 יותר, וכך גם חלק מהמוצרים הבודדים, למשל המבורגר "מק רויאל" עולה במשלוח 2 ₪
- 37 יותר ממחירו באיסוף עצמי.
- 38



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

התביעה ובקשת האישור

1

2 10. המבקש סבור כי המשיבה מטעה את לקוחותיה ונוהגת בחוסר תום לב משום שאינה
3 מגלה להם שהמשלוח כולל עלויות נוספות מעבר לדמי המשלוח וכך שוללת מהם את
4 האפשרות לבחור באופן רציונלי אם הפער במחירים מצדיק הזמנת משלוח או שעדיף להם
5 להגיע לסניף לאיסוף עצמי. המבקש מוסיף כי ההטעיה נגרמת גם מכך שהמשיבה גובה
6 "דמי משלוח" בסך 12 ₪, ולקוח סביר מניח כי זוהי העלות הנוספת היחידה לארוחה
7 שהזמין, ואינו יכול להבין כי עליו לשלם סכומים נוספים בגין המזון עצמו. המבקש מציג
8 את תהליך ההזמנה המקוונת, ומראה כי בהזמנה לאיסוף עצמי הלקוח יכול לבחור את
9 גודל הארוחה וכי בהזמנת משלוח אין אפשרות כזו אך לא נאמר ללקוח שמדובר בארוחה
10 מוגדלת. לטענתו המשיבה מציגה תמונה דומה או זהה של הארוחה דבר המטעה את
11 הלקוח לחשוב שמדובר בארוחה רגילה.

12 11. המבקש טוען כי התנהלות זו מגבשת עילות התביעה של הפרת הסכם; הטעיה לפי
13 סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981; ניהול משא ומתן בחוסר תום לב לפי
14 סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973; אי התאמה כהגדרתה בסעיף 11
15 לחוק המכר, תשנ"ח-1968; רשלנות ומצג שווא רשלני כהגדרתן בפקודת הנזיקין [נוסח
16 חוק]; ועשיית עושר ולא במשפט (המבקש מסתמך ככל הנראה על חוק עשיית עושר ולא
17 במשפט, התשל"ט-1979, אף שאינו מפנה אליו).

18 12. המבקש מבקש לתבוע, כאמור, בשם "כל לקוחות המשיבה שעשו שימוש בשירות
19 המשלוחים ושילמו עבור המוצרים שרכשו סכומים העולים על מחיריהם באיסוף עצמי או
20 באכילה במקום." וכן "כל לקוחות המשיבה אשר רכשו ארוחה בשירות המשלוחים
21 ושילמו עבור 'ארוחה מוגדלת', יקרה יותר מבלי שידעו שהזמינו 'ארוחה מוגדלת'". הסעד
22 המבוקש הוא פיצוי כספי לחברי הקבוצה בגובה ההפרש שבין מחיר הארוחה באיסוף
23 עצמי למחיר ששילמו הלקוחות בפועל, וצו שיחייב את המשיבה לגלות ללקוחותיה כי
24 בשירות המשלוחים ברירת המחדל של הארוחה המוזמנת היא "מוגדלת" וכי קיימים
25 הבדלים במחירי המוצרים כאשר הם נרכשים בשירות המשלוחים, ביחס למחיריהם
26 במסעדה ובאיסוף עצמי.

תשובת המשיבה

27
28 13. המשיבה טוענת כי פעלה בהתאם להוראות הדין שכן הציגה ללקוחות באופן ברור
29 את המוצרים שרכשו, את מחירם, ואת המחיר הכולל. בנסיבות אלו אין הטעיה שכן
30 הלקוחות ידעו היטב מה הזמינו וכמה ישלמו ובחרו לקנות את הארוחה. מדובר בעסקה
31 מרצון, שכל תנאיה גלויים וברורים, ואין למשיבה חובה ליידע את הלקוח כי קיימת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

1 אפשרות זולה יותר בתנאי עסקה שונים לחלוטין (הגעה לסניף על כל הכרוך בכך במקום
2 משלוח שיגיע אליו).

3 14. המשיבה מוסיפה כי יש לה פררוגטיבה עסקית לייצר תפריטים שונים ולקבוע מחירים
4 שונים לפי סוגי הפעילות, והחוק מחייבה שהמחירים יפורטו כדבעי בהתאם לדין – כפי
5 שאכן נעשה. המשיבה מסבירה כי פער המחירים נובע מפער בעלויות, שכן אריזת ארוחה
6 למשלוח שונה מאריזתה לאיסוף עצמי, ויש לה מאפיינים ייחודיים המשפיעים על הרכב
7 המנה ועל מחירה. כך, למשל, המשלוח חייב החלפת כוס השתייה שעלולה לנזול בבקבוק
8 סגור שמחירו גבוה יותר (בינתיים פותחו כוסות עמידות), ונדרשת אריזה לשמירת חום
9 המזון שמחירה יקר יותר. בנסיבות אלו, ומטעמים עסקיים ותפעוליים, החליטה על
10 קביעת תפריט ייחודי ומוגבל לשירות המשלוחים, עם גודל ארוחה קבוע ללא מתן אפשרות
11 לקבוע את גודלה, והתאמת מחיר המוצרים. מדובר בשיקול עסקי, והמבקש לא הראה
12 עילה חוקית המצדיקה התערבות בית המשפט או מקור לחובה כי תציע את התפריט הרגיל
13 שלה גם במשלוח או תציין כי קיימים מספר תפריטים.

14 15. אשר לטענת ההטעיה, נטען כי בתפריט המשלוחים לא נכתב שמדובר בארוחה
15 ה"רגילה", ומדובר בהנחה לא מבוססת של המבקש. המשיבה מפנה לכפתור ה"i"
16 הממוקם בראש העמוד בצד ימין, בו ניתן לקבל מידע נוסף אודות מרכיבי הארוחה,
17 ולסיכום ההזמנה טרם ביצוע התשלום, שם מוצגים ללקוח המוצרים שהזמין, מחירם,
18 והרכב המוצרים כולל הציון כי מדובר בצי'פס מוגדל. לאחר ההזמנה נשלחת ללקוח
19 הודעת דואר אלקטרוני ובה שוב מפורטים המוצרים שנרכשו, הרכבם ומחירם, לרבות
20 דמי המשלוח בגין ההזמנה. הטעות של המבקש, ככל שאכן ארעה, היא טעות
21 סובייקטיבית שמקורה בסברה ובאמונה אישית שלו, אך משעה שכל מרכיבי המוצרים
22 מפורטים כדבעי ובפני המבקש הוצג מחירם הנכון והאמיתי, לרבות דמי המשלוח, לא
23 יכולה לקום כל טענת הטעייה וממילא אין עילת תביעה.

תגובה לתשובה

24
25 16. המבקש השיב כי אינו ממבקש להתערב בשיקולי המשיבה ובתמחור ואינו חולק על
26 זכותה לקבוע תפריט משלוחים שונה ויקר יותר, אך עליה לגלות זאת ללקוחות ולהבהיר
27 להם באופן ברור שהם צפויים לשלם עלות נוספת מעבר לדמי המשלוח המוצהרים.
28 המבקש מוסיף כי גרסת המשיבה בנוגע לעלויות נוספות באריזת משלוח לא הוכחה,
29 ומתעלמת מהחיסכון שנוצר בשירות המשלוחים. לטענת המבקש התנהלות המשיבה
30 שוללת מהצרכן את האפשרות לכלכל צעדיו ולבחור בין הזמנת משלוח יקר ובין אפשרות
31 האיסוף העצמי הזולה יותר.
32





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

עדים

1

2 17. המבקש העיד כי הייתה זו הפעם הראשונה בה הזמין מהמשיבה משלוח, שכן לרוב
3 הוא יושב במסעדה או לוקח את הזמנתו באיסוף עצמי. במהלך ביצוע ההזמנה לא שם לב
4 לשוני במחיר הארוחה, ורק כשהמשלוח הגיע הבחין כי השתייה סופקה בבקבוק ולא בכוס
5 ושהמנה מוגדלת. בהמשך בת-זוגו הפנתה את תשומת ליבו למחיר המוצרים ואז בדק
6 וגילה כי קיים שוני. המבקש אישר כי אינו זוכר בעל-פה את מחיר הארוחה או המוצרים
7 בסניף, אך הוא מניח כי המוצרים בסניף, באיסוף עצמי ובמשלוח זהים שכן "[אם אני
8 עושה מהלך באופן קבוע, ואני סומך על משהו וקונה שם את אותו מוצר, אני לא בודק
9 יותר מידי, אני קונה את המוצר במחיר הזה" (עמ' 6, 11-14). המבקש אישר כי ראה
10 שבאתר נכתב "תפריט משלוחים" אך הסביר כי הבין "שזה משלוח, יש למשל מינימום
11 הזמנה, יש הבדל, שאשים לב שאני עכשיו קונה, זה הגיוני שיש משלוחים, ציינת שזה 12
12 ויש מינימום הזמנה" (עמ' 12).

13 18. מטעם המשיבה העיד מר שאול שגב, סמנכ"ל תפעול ומשאבי אנוש. לדבריו משיקול
14 עסקי ותפעולי נקבע בשירות המשלוחים גודל ארוחה אחיד (צ'יפס מוגדל ושתייה בבקבוק)
15 ולא ניתן לבחור גודל. העובדה שהצ'יפס מוגדל עולה בסיכום הביניים אם הלקוח לוחץ
16 על ה"i" (עמוד 3 לתצהיר) ובאופן אוטומטי בסיכום ההזמנה (עמ' 4 לתצהיר; עמ' 17
17 לחקירתו). בתמונות הארוחות ניתן לראות שהארוחה במשלוח כוללת בקבוק שתיה ולא
18 כוס, אך לא ניתן לראות את גודל המנות (עמ' 18). במוצרים הבודדים אין הבדל בגודל אך
19 מחירים בהזמנה גבוה יותר ממחירים לאיסוף עצמי, שכן "יש הבדל באריזות בהבדל שבה
20 אנו משנעים את המוצר, באריזה ללקוח. לדוגמה, אנו מדברים על הקריספי ציקו,
21 במסעדה הוא עטוף בנייר ובמשלוחים בנוסף לעטיפת נייר יש לו קופסת קרטון שסוגרת.
22 בנוסף, אריזת המשלוחים היא אריזת קרטון גדולה שבתוכה מונחים כל המוצרים" (עמ'
23 18, 20-17). "המשמעותי הוא שזה מוצר שמוענק ללקוח בשירות אחר... עולם התמחור
24 הוא מאוד רחב וכולל הרבה סעיפים בתוכו, אם נכנסים לעולם המשלוחים יש עלויות
25 שינוע, עלויות הכנה, עלויות אריזות, עלויות של רטבים נוספים שמגיעים ללקוחות
26 הביתה. מבחינתנו, המוצר שנקרא ביג מק משלוח, הוא לא כמו ביג מק של מסעדה. אנו
27 לוקחים בחשבון במשלוחים הרבה מאוד דברים כשאנו מתמחרים אותו... אנו לא חושבים
28 שזה מהותי לציין שיש הבדל, זה לא מה שיעשה את ההבדל, אם לקוח רוצה להזמין
29 משלוח הוא יזמין משלוח... אנו לא מסתירים שום דבר, הכל רשום, הלקוח רואה את
30 המחיר והדברים ברורים לו" (עמ' 19).

31 לאחר בחינת טענות הצדדים, הדין והראיות, נמצא כי המבקש עמד בנטל להראות כי
32 מתקיימים התנאים לאישור תובענה ייצוגית לגבי הקבוצה הראשונה.

33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

דיון

1

2 19. התנאים לאישור תובענה כייצוגית קבועים בחוק תובענות ייצוגיות, ואין צורך
3 להרחיב בהם עתה. גם סוגיית נטל ההוכחה הנדרש בשלב זה והיקפו כבר נדונה עד דק,
4 וההלכה היא כי יש לאזן בין מאפייניו המקדמיים של ההליך להשלכתו הכלכלית, לסנן
5 תביעות סרק ולאשר תביעות ראויות, ולכן נדרש נטל משמעותי אך מופחת מזה של ההליך
6 גופו. ובלשון המקובלת – אין מדובר בנטל של מה בכך אך גם לא נטל כבד מנשוא. נבחן
7 אפוא את תנאי החוק לאישור התובענה.

8 **תביעה שניתן להגיש בה בקשה לאישור תובענה ייצוגית (סעיף 3(א))**

9 20. התביעה מוגשת מכוח פרט 1 לתוספת השניה לחוק – תביעה נגד עוסק בקשר לעניין
10 שבינו ובין לקוח, כנדרש בסעיף 3(א).

11 **עילת תביעה אישית (סעיף 4(א)(1))**

12 21. המבקש רכש מזון מהמשיבה. המחלוקת מתמקדת בקיומה של עילת התביעה, ואף
13 שפורטו עילות תביעה מדיני החוזים, הנזיקין, ועשיית העושר, העילה המרכזית היא
14 הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן שקובע, בחלקו הרלוונטי לענייננו: "לא יעשה
15 עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד
16 ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן - הטעיה); בלי
17 לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה: (1) הטיב, המהות, הכמות
18 והסוג של נכס או שירות; (2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס..."

19 22. המונח "להטעות" לא פורש, אך נפסק כי תכלית החוק היא להבטיח שהצרכן יקבל
20 נתוני אמת אודות העסקה, הטעיה נוצרת על ידי הצגת מצג שגוי (מעשה) או על ידי אי-
21 גילוי פרטים מהותיים (מחדל), באופן שיוצר פער בין מה שמבין צרכן סביר לגבי העסקה
22 ובין המציאות (רע"א 2837/98 ארד נ' בזק, פ"ד נד(1) 600 (2000); רע"א 3456/13 חברת
23 חשמל נ' שליידר (29/8/2017)). זיהוי ההטעיה במעשה קל יותר, שכן יש לו ביטוי חיצוני,
24 וברור באופן אינטואיטיבי מדוע הצגת מידע כוזב עלולה להטעות. כך גם לגבי הטעיה
25 במחדל כאשר העוסק לא הציג פרטים שהזין חייב במפורש לגלותם. קשה יותר להטיל
26 אחריות כשמדובר בהטעיה במחדל כשהמחדל הוא אי גילוי מידע מהותי שאין חובה
27 חוקית מפורשת לגלותו, אך נפסק כי למרות קיומה של מחלוקת בסוגיה זו מקובל לראות
28 בפרטים המנויים בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן ובעניינים שאי-גילויים מהווה הטעיה
29 לפי סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי) ככאלה שחובה על עוסקים לגלות לצרכנים
30 המתקשרים עמם, ואי גילויים מהווה הטעיה (רע"א 3922/17 פליי רקורדס נ' ערוץ הופ
31 (21/8/17); רע"א 3530/21 אופטיקה הלפרין נ' זיס (3/3/2022)).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

23. יוער כי ההטעיה בחוק הגנת הצרכן נבחנת בפני עצמה ואינה מחייבת שהצרכן יוטעה בפועל, אך קבלת סעד כן מותנית בכך שצרכן אכן הוטעה והסתמך על המצג המטעה או על הפרטים החסרים ושנגרם לו נזק (דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, פ"ד נז(6) 385 (2003); רע"א 3530/21, לעיל, פסקה 16)). למעשה, כדי לקבל סעד אנו חוזרים, דרך סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, לדיני הנזיקין "הרגילים", וכדי שתקום לצרכן עילת תביעה נגד עוסק בגין הפרת "איסור הטעיה" עליו להוכיח כי העוסק הפר חובה של "איסור הטעיה"; כי הצרכן נפגע מהפרת החובה; וקשר סיבתי בין השניים.

8 **ולענייננו**

24. אין חולק כי המשיבה מציגה ללקוחות את מחיר הארוחה וכי מתקיימת עסקה מרצון, כשלקוח יודע את מחיר העסקה, מעריך אותה ככדאית, בוחר לקבלה, ומקבל את התמורה שביקש. המשיבה טוענת כי בכך יצאה כדי חובתה שכן, כלשונה, "הדין הישראלי מקדש את המחיר, המחיר הסופי זו חזות הכל" (סעיף 8 לסיכומיה).

25. חרף זאת, נטען כי המשיבה מטעה את הלקוחות במעשה ובמחדל. במעשה – משום ששמות הארוחות בתפריטים זהים ותמונותיהן דומות, כך שהלקוח אינו יכול לדעת שמדובר בארוחה מוגדלת, ומשום שמשולמים 12 ₪ דמי משלוח, ולקוח סביר מניח כי זוהי תוספת התשלום היחידה. ובמחדל – משום שלא נאמר באופן ברור ומפורש כי מחירי המוצרים במשלוח גבוהים יותר וכי הרכבם שונה. המבקש טוען כי ההבדל בהרכב ובמחיר המוצרים הוא פרט מהותי שכן הוא מאפשר לצרכן לשקול כלכלית בין האפשרויות ובחור אם להזמין משלוח יקר או לחסוך כסף ולהגיע לסניף. המבקש טוען כי אין די בהצגת המחיר הנכון בתפריט המשלוחים, וכי המקרה הנוכחי דומה לת"צ (מחוזי ת"א) 2286/03 טורבתיאן נ' הנקל (4/2/07), שם נקבע כי עוסק שהקטין את כמות המוצר מבלי ששינה את האריזה ואת המחיר הטעה את הצרכנים למרות שכתב על האריזה את הכמות הנכונה, שכן אין לצפות מהצרכן שיבצע על דעת עצמו השוואות מבלי שיוקדם לכך אירוע כלשהו, המצוי בידיעתו, ושיהווה סיבה לעריכת בדיקה שכזו.

26. טענת המבקש עשויה לעורר שאלה רחבה יותר, ורלוונטית נוכח התרחבות שירותי המשלוחים בעקבות התפתחות רשת האינטרנט והשפעות נגיף קורונה והסגרים שגרם – האם ובאילו נסיבות מחויב בית-עסק לציין בפני לקוחותיו כי יש שוני בין משלוח ובין רכישה בחנות פיזית? ניתן לחשוב על מספר דוגמאות: מסעדה שמפעילה שירותי משלוחים – האם די להציג כראוי את המנה ומחירה או שיש חובה לציין כי המחיר במשלוח יקר ממחירה במסעדה או שגודל המנה המשלוח קטן יותר?; רשת מרכולים – האם יש לה חובה להודיע ללקוחות שמזמינים בהזמנה מקוונת כי מחיר העגבניות במשלוח גבוה ממחירן בסניף? או להודיע בסניף כי המחיר במשלוח זול יותר? והאם חובה להפנות את הלקוחות לכך שניתן להשיג עגבניות במחיר זול יותר בסניף אחר בפאתי העיר?; רכישת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

1 בושם ברשת פארם שלה מספר סניפים שבכל אחד מבצעים שונים ושירות משלוחים מקוון
2 שהמחירים בו שונים מבסניפים; וכו'.

3 27. ראוי כי המחוקק ומחוקק המשנה יתנו דעתם לסוגיה זו, שכן השלכתייה רחבות, אך
4 עד לפתרון מקיף של המאסדר עלינו לפנות לדין כהגדרתו. זה קובע, כאמור, כי אין די
5 בהצגת המחיר הנכון (כפי שטוענת המשיבה) ועל העוסק להציג גם פרטים מהותיים
6 לעסקה ולהימנע מהטעייה, במעשה או במחדל. יישום הדברים הוא שהטעייה במשלוח
7 תהא תלויה בנסיבות ובציפיות הסבירה של הלקוחות באותו עניין. אם נמצא כי
8 הלקוחות הסבירים מודעים להבדל בין המשלוח והחנות הפיזית חובתו של העוסק להצביע
9 על קיומו של הבדל – קטנה. אך אם נמצא כי הלקוחות מניחים באופן סביר שיש זהות בין
10 המשלוח ובין רכישה בחנות (מעבר לדמי משלוח) תגדל חובתו של העוסק ליידע אותם כי
11 יש הבדל בין החלופות, שכן הבדל זה עשוי להכיל מידע מהותי שרלוונטי לבחירת הלקוח,
12 ובהעדר סממן חיצוני הלקוח אינו יכול לדעת על השוני ולקבל החלטה מודעת. נדגים זאת
13 בענייננו על משפחה ממוצעת המונה חמש נפשות שמבקשת לרכוש מהמשיבה חמש
14 ארוחות "קלאסיק מומבאי". הפער בין הזמנת איסוף עצמי ובין משלוח מצטבר ל-67 ש"ח,
15 כ-23% ממחיר הארוחה, וברי כי סכום שכזה הוא מידע מהותי שעשוי להשפיע על
16 ההחלטה אם להזמין משלוח או לנסוע לסניף, והסתרתו של הפער עשויה להוות הטעייה.

17 28. הפער במחיר ובטיב הארוחה הוא פרט מהותי, והשאלה היא האם לקוח סביר מניח
18 כי מדובר בתפריטים דומים (כטענת המבקש) או שמדובר בטעות סובייקטיבית של
19 המבקש ולקוח סביר יודע שתפריט משלוחים שונה מעצם טיבו מתפריט איסוף עצמי
20 (כטענת המשיבה). בחינת הנסיבות והראיות מובילה למסקנה כי המשיבה הבהירה
21 ללקוחות שהארוחות בתפריט המשלוחים הן "ארוחות משלוחים", היינו מדובר בתפריט
22 שונה מהתפריט הרגיל, אך לקוח סביר יתקשה לדעת כי מחירי המוצרים במשלוח גבוהים
23 ממחירים באיסוף עצמי. הדברים עולים מאופן ההזמנה, שהודגם על ידי הצדדים בתמונות,
24 וננסה לתארו במילים.

25 29. שתי החלופות – משלוח ואיסוף עצמי – מופיעות באתר האינטרנט ובאפליקציה בתוך
26 מסגרת אחת זו לצד זו. הן מוצגות בחלופיות וההבדל היחיד שמוצג ללקוח הוא שלמשלוח
27 יש "מינימום כולל דמי משלוח ## ש"ח". כלומר, בשלב זה, המידע היחיד שמובא לידיעת
28 הלקוח הוא שיש דמי משלוח והזמנת מינימום ולא נאמר שהתפריטים שונים. לחיצה על
29 כל אחת מהאפשרויות מובילה לנתיב הזמנה שונה, והלקוח אינו יכול להשוות בין
30 התפריטים והמחירים או לדעת מה מציע התפריט האחר אלא אם הוא מעלה ביוזמתו
31 שתי הזמנות בשני מסכים שונים (כמו, למשל, ברשתות קפה בהן מופיעים זה לצד זה
32 מחירים "לשבת" ו"לקחת"). כמו כן מובהר כי בשום מקום לא נכתב שמדובר בתפריטים
33 שונים או במחירים שונים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

30. התפריטים בכל אחת מהאפשרויות דומים למדי, עם הבדלים קלים. אמנם באחד הכותרת היא "משלוחים" ובשני "לקחת מהמסעדה", אך בשניהם מוצגת מימין רשימת סוגי המוצרים (ארוחות, ארוחות ילדים, מוצרים בודדים וכו'), ומשמאל תמונות של המוצרים עצמם לפי הסוג שנבחר. אם בוחרים, למשל, במסגרת "ארוחות" מופיעות משמאל תמונות של ארוחות, כשבשני התפריטים שמות הארוחות זהים והתמונות דומות. הדמיון בין התפריטים רב, אך בתפריט המשלוחים מודגש כל העת, גם בכותרת הארוחות וגם בשם הארוחות עצמן, כי מדובר ב"ארוחות (משלוחים)". כך לאורך כל ההזמנה, וגם אחרי שבחרים בארוחה מסוימת נכתב כי הארוחה שנבחרה היא ארוחת משלוחים. קיים גם שוני מסוים בתמונה, שכן בארוחת משלוחים מוצג בקבוק שתיה ובאיסוף עצמי כוס, אך ספק אם לקוח סביר מבחין בהבדל זה. לשלמות התמונה יצוין כי אמנם לא נכתב שמדובר בארוחה מוגדלת אך הלקוח יכול לבחון ביוזמתו את הרכב הארוחה, בלחיצה על לחצן i, ולראות כי מדובר בציפס מוגדל ובשתייה שונה. גם בסיכום ההזמנה מצוין כי מדובר בציפס ענק ובשתייה 500 מ"ל.
31. הרכישה בתפריט המוצרים הבודדים דומה, אולם כאן אין הבדל בהצגת המוצרים בין משלוח לאיסוף עצמי. אמנם מצוין בכותרת כי מדובר בתפריט משלוחים, אך המוצרים עצמם זהים, שמם זהה, תמונתם זהה, והצגתם זהה. השוני היחיד הוא במחיר (להמחשה ניתן לראות בסעיף 21 לתשובה לבקשת האישור).
32. מדובר אפוא בתפריטים חלופיים ודומים, שלא ניתן להשוות ביניהם, ובתהליך הזמנה דומה מאוד. המשיבה מבהירה אמנם כי הארוחות בתפריט המשלוחים הן ארוחות משלוחים, אך קוראת להן בשמות דומים לשמות הארוחות הרגילות ואינה מציינת כי מחירן גבוה יותר. במוצרים בודדים אין כל שוני במוצר עצמו והשוני היחיד הוא במחיר. לקוח סביר יכול אמנם, גם אם בדוחק, להבין שהארוחה בתפריט המשלוחים ייחודית שכן היא נקראת "ארוחת משלוחים", ולכן אף שלא נכתב במפורש שמדובר בארוחה מוגדלת התנהלות המשיבה אינה עולה כדי הטעיה (אף כי מוטב היה שהמשיבה תדגיש זאת בפני הלקוחות, ולו מטעמי בריאות). המצב שונה לגבי מחיר הארוחות ובעיקר המוצרים הבודדים, שכן הלקוח רואה את אותם מוצרים, באותם שמות, ולעתים אף מדובר במוצרים זהים, ואינו יכול לדעת, אפילו ברמז, כי מחירם בתפריט המשלוחים גבוה יותר. המשיבה מצדה בוחרת שלא לציין בפני הלקוחות כי מדובר בתפריטים שונים ובמחירים שונים, ומתקבלת טענת המבקש כי גביית דמי משלוח יוצרת מצג כי זוהי התוספת היחידה למחיר הארוחה, וגורמת ללקוח להאמין כי זהו הפער בין הזמנת משלוח ובין מחיר הארוחה. מאחר ופער המחירים בין החלופות הוא פרט מהותי, אי גילוי מגיע כדי הטעיה, שעשויה לגרום לצרכנים נזק, שכן היא שוללת מהם את האפשרות לקבל החלטה רציונלית אם להזמין משלוח או לבחור באיסוף עצמי.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

33. חשוב להדגיש כי מתקבלת טענת המשיבה כי היא רשאית לקבוע תפריטים שונים, לתמחר את שירותיה באופן שונה, ואף לגבות מחיר גבוה יותר למוצרים במשלוח. אלא שעליה לגלות זאת ללקוחות, באופן גלוי וברור, בין בגילום הפער בדמי משלוח גבוהים יותר (כפי שעושים עסקים רבים) ובין בגילוי מפורש ללקוחות כי המוצרים במשלוח יקרים יותר, מעבר לדמי המשלוח. אולם גביית דמי משלוח זולים, והעלאת מחירי המוצרים בלי לגלות ללקוחות, עשויה להטעות.

34. בנסיבות אלו הוכחה לכאורה, במידה הנדרשת לשלב האישור עילת תביעה של הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן וכן הוכח כי הטעיה זו גורמת עשויה לגרום לצרכנים נזק.

9 אין מקום לאשר התובענה מכוח עילות נוספות

35. משעה שמתקיימת עילת תביעה מכוח חוק הגנת הצרכן הדיון בעילות תביעה נוספות רק יכביד ויסרבל את הדיון, ולא יועיל לחברי הקבוצה. העילות החוזיות מקבילות ממילא לעילות מכוח חוק הגנת הצרכן; עילת אי ההתאמה מכוח חוק המכר אינה מתאימה, וטענת אי ההתאמה נדחתה; לא הוכחו יסודות עוולת הרשלנות, והטענה למצג שווא רשלני חופפת לטענת ההטעיה; ועילת התביעה לפי עשיית עושר ולא במשפט, לא הוכחה, שכן נוכח קיומן של תקורות נוספות במשלוח כלל לא ברור שהמשיבה התעשרה. ממילא דומה כי מדובר בראש נזק ולא בעילת תביעה (לעניין ריבוי העילות והשפעתו על הדיון ראו ת"צ (מחוזי מרכז) 7217-01-17 זוהר נ' כחיפל (29/2/2017), פסקה 34; ת"צ (מחוזי מרכז) 69551-01-28 גרופר נ' אלוניאל (16/5/2022), פסקה 69).

36. יתרה מכך, קיים קושי מהותי ודיוני להגיש תביעה מכוח עילות אלו. חוק הגנת הצרכן הוא חוק ספציפי שמאזן בין שיקולים שונים המשפיעים על יחסי עוסק-צרכן. החוק, יחד עם התקנות שמכוחו, יוצר הסדר מלא ומורכב של יחסי עוסק צרכן, ומשעה שנחקק חוק ספציפי, ונקבע בו הסדר מאוזן, אין מקום לתביעות צרכניות מכוח חוקים כלליים, שנועדו לצרכים אחרים והאיזונים בהם שונים. אמנם אין בחוק הגנת הצרכן הוראת "ייחוד העילה", כמו, למשל, בחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975, אך הרעיון שביסוד עיקרון ייחוד העילה, יחד עם מדיניות משפטית ראויה וניהול יעיל של הליכים, מחייבים כי תביעות צרכניות יתמקדו בעילה מרכזית מכוח חוק הגנת הצרכן, ולא בעילות מכוח חוקים אחרים שלעתים מסרבלות את הדיון ולעתים נועדו לעקוף את האיזון שעשה המחוקק לגבי יחסי עוסק-צרכן. לעניין זה ניתן וראוי ללמוד מן הדיון בייחוד העילה לפי חוק איסור לשון הרע, התשכ"ח-1965, בע"א 7426/14 פלונית נ' דניאל (14/3/2016), ורע"א 7205/16 שוורץ נ' צולר (9/4/2017), שם נקבע כי ההסדר שבחוק איסור לשון הרע מהווה הסדר כולל וסגור לתביעות לשון הרע, ולא ניתן להגיש תביעה מכוח חוקים אחרים, כמו פקודת הנזיקין.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

1 שאלות מהותיות המשותפת לכלל חברי הקבוצה ואפשרות סבירה שיוכרעו לטובתה
2 (סעיף 8(א)(1))

3 37. על המבקש להציג, בשלב מקדמי זה, תשתית ראייתית ראשונית לקיומה של
4 "קבוצה". אין צורך בזהות מוחלטת בין חברי הקבוצה, ודי בכך שהשאלות העיקריות
5 העומדות במוקד הדיון תהיינה משותפות לחברי הקבוצה (רע"א 8268/68 דייכרט נ'
6 שמש, פ"ד נה(5) 276 (2001)); רע"א 2128/09 הפניקס נ' עמוסי (5/7/012); ע"א 3948/11
7 נירה חגי נ' פרטנר (20/11/2012)).

8 38. במקרה הנוכחי כלל לקוחות המשיבה בשירות ההזמנות משתמשים באותו אתר
9 מקוון ורואים את אותם מצגים. אם קיימת הטעיה היא דומה לקבוצה גדולה של לקוחות,
10 ומשעה שהוכח ברמה הלכאורית הנדרשת לשלב האישור כי לקוח סביר של המשיבה עשוי
11 שלא להבין או להבחין שהמחירים בתפריט המשלוחים גבוהים ממחירים באיסוף עצמי,
12 התגבשה קבוצה והתגבשו שאלות משותפות לכלל חבריה הן בשאלת ההטעיה והן בשאלת
13 הנזק, שכן הפער במחירונים זהה לכל הלקוחות. נוכח הקביעות בסוגיית העילה, המבקש
14 עמד גם בנטל להראות שקיימת אפשרות סבירה שהשאלות יוכרעו לטובת הקבוצה.

15 **תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלקות בנסיבות העניין (סעיף**
16 **8(א)(2))**

17 39. התובענה הייצוגית נועדה למקרים בהם הנזק שנגרם לפרט אינו מצדיק פניה לבית
18 המשפט בהליך אינדיבידואלי ומרכז הכובד הוא באינטרס הציבורי החותר להרתיע גופים
19 כלכליים מפני הפרות של החוק ולקדם נורמות התנהגות ראויות (ע"א 8430/99 אנליסט
20 נ' ערד, פ"ד נו(2) 247 (2001) רע"א 3126/00 מ"י נ' א.ש.ת. פ"ד נו(3) 220, 278 (2003)).

21 40. המקרה דנן הוא מקרה טיפוסי בו תובענה ייצוגית צפויה להיות הדרך היעילה וההוגנת
22 להכרעה במחלוקת שכן הנזק הפוטנציאלי למבקש ולחברי הקבוצה עומד על סכומים
23 נמוכים של שקלים בודדים עד עשרות שקלים לכל הזמנה (המבקש עצמו תובע 23 ₪,
24 שכוללים גם את הפער בין ארוחה רגילה וארוחה מוגדלת). סכומים אלו אינם מצדיקים
25 הליך שיפוטי פרטני ונפרד, ורוב מכריע של הלקוחות לא יפעל בגינם. לכן הדרך היחידה,
26 היעילה וההוגנת, לבירור המחלוקת ולאכיפת הדין היא בתובענה ייצוגית. התובענה
27 הייצוגית היא גם הדרך היעילה וההוגנת לבירור סוגיית ההטעיה ולמניעת פסיקות
28 סותרות, וכן לבירור טענות ההגנה של המשיבה, לרבות, למשל, הטענה בדבר תקורות
29 נוספות שנגרמו לה בהפעלת שירות המשלוחים, דבר שעשוי להשליך על הנזק.

30 **עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב (סעיפים 8(א)(3) ו(4))**

31 41. ניהול התביעה עד-כה נעשה באופן ראוי והולם המייצג היטב את האינטרסים של
32 חברי הקבוצה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

סיכום והוראות להמשך

- 1
- 2 42. הבקשה לאישור תובענה ייצוגית מתקבלת בחלקה, שכן נמצא כי מתקיימים התנאים
- 3 לאישור התובענה כייצוגית בגין חברי הקבוצה הראשונה. הבקשה נדחית בנוגע לקבוצה
- 4 השניה. בהתאם לכך, ועל פי דרישת סעיף 14(א) לחוק תובענות ייצוגיות נקבע כלהלן:
- 5 א. הקבוצה בשמה תנוהל התובענה הייצוגית: "כל לקוחות המשיבה שעשו שימוש
- 6 בשירות המשלוחים ושילמו עבור מוצרים שרכשו סכומים העולים על מחיריהם
- 7 באיסוף עצמי או באכילה במקום". התובענה מוגבלת לפי תקופת ההתיישנות
- 8 לשבע שנים קודם ליום הגשתה (אם כי נטען כי שירות המשלוחים החל בתקופת
- 9 הקורונה ואפשר שהתקופה קצרה בהרבה).
- 10 ב. זהות התובע המייצג ובא הכוח המייצג: כמפורט בכותרת ההחלטה.
- 11 ג. עילות התביעה: הטעיה לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.
- 12 ד. שאלות משותפות של עובדה או משפט: האם אופן הצגת תפריט המשלוח מהווה
- 13 הטעיה והאם הטעיה זו מקנה לברי הקבוצה זכאות לסעד כספי בגובה ההפרש בין
- 14 המחירונים או כל סעד אחר.
- 15 ה. הסעדים הנתבעים: סעד כספי הגובה פער המחירים בין התפריטים, בכל הזמנה;
- 16 צו עשה המורה למשיבה להבהיר ללקוחות כי קיים הבדל בין התפריטים.
- 17 43. המשיבה תפרסם מודעה על אישור התובענה הייצוגית, בהתאם לסעיף 25(א)(1)
- 18 לחוק תובענות ייצוגיות. נוסח ההודעה יכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף 14(א)
- 19 לחוק בהתאם להחלטה זו וכן הבהרה בדבר זכותו של חבר בקבוצה לצאת מהקבוצה לפי
- 20 סעיף 11 לחוק תובענות ייצוגיות. ההודעה תפורסם בשני עיתונים נפוצים בעברית
- 21 ובעיתון נפוץ בשפה הערבית. גודל האותיות בפרסום לא יפחת מ-3 מ"מ. המשיבה תישא
- 22 בעלות הפרסום. הצדדים רשאים להסכים על החלפת חלק מפרסומים בהודעה באתר
- 23 ההזמנות של המשיבה.
- 24 44. נוסח ההודעה וגודלה יובאו לאישור בית המשפט בתוך 20 ימים.
- 25 45. סמוך לאחר פרסום המודעה, יעבירו המשיבות עותק ליועצת המשפטית לממשלה,
- 26 לממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ולמנהל בתי המשפט.
- 27 46. נוכח העובדה כי לא אושרו כל העילות והסעדים שבתובענה, יגישו המבקשים תוך 15
- 28 ימים כתב תביעה מתוקן התואם את תוכנה של החלטה זו המשיבות יגישו כתב הגנה
- 29 לתביעה הייצוגית בהתאם לדין.
- 30 47. קדם משפט ב-7/4/2023 9:00.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 72297-11-20 ברבי נ' אלוניאל בע"מ

48. המשיבה תישא בהוצאות המבקש בגין שלב האישור בסך 20,000 ₪. שיעור ההוצאות
נקבע ביחס להיקף ההליכים, לכך שהבקשה נדחתה בחלקה, דבר שהשליך על היקף הנזק,
ואינו משקף את שיעור ההוצאות והגמול הסופיים שיקבעו בהתאם לתוצאות ההליך
ולשיעור הנזק.

5

6

7 ניתנה היום, ג' טבת תשפ"ג, 27 דצמבר 2022, בהעדר הצדדים.

8

רמי חיימוביץ, שופט

רמי חיימוביץ, שופט

9

10

