בית משפט השלום בירושלים

ת"צ 6893-03-23 אלוני נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופטת קרן מילר

מבקש	**אריאל אלוני**
	נגד
משיבה	**שופרסל בע"מ**

ב"כ המבקש עו"ד צבי מנדלסון
ב"כ המשיבה עו"ד תום אלקלעי, עו"ד הגר מונדלק, עו"ד רותם קוטלר, גב' חן טרכטנברג-מתמחה

החלטה

1. בפני בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד המשיבה בטענה כי היא גובה מחיר גם על האריזה ברכישת מארזי אוזני המן, וזאת מבלי לציין זאת.

רקע והשתלשלות ההליך

2. ביום 2.3.23 הוגשה בקשת אישור תובענה ייצוגית שעניינה בטענה כי המשיבה משווקת אוזני המן תוך גביית מחיר האריזה ללא ציון עובדה זו. המשיבה טענה בתשובתה, בין היתר, כי אוזני המן שנרכשו הם מוצרים ארוזים מראש שנשקלים טרם שיווקם תוך נטרול משקל האריזה.
3. לאחר שהתקיים דיון מקדמי בהליך, ביקש המבקש לתקן את הבקשה לאישור. אישרתי את תיקון הבקשה תוך הוספת עילה בגין הפחתה חלקית של משקל האריזה, וכן הוספת ראיות בדבר שקילת המארזים על ידי המבקש. עם זאת דחיתי את הבקשה להרחיב את הקבוצה כך שתכלול רכישת דברי מאפה נוספים מהמשיבה.
4. הגדרת הקבוצה בהתאם לבקשה לאישור המתוקנת היא "כל מי שרכש לפי משקל אוזני המן אצל המשיבה שנארזו מראש וחויבו לפי משקל לק"ג והמשיבה לא הפחיתה את משקל האריזה באופן חלקי ו/או לא הפחיתה את משקל האריזה המלא החל מ-7 השנים שקדמו לבקשה זו ועד לקבלת פס"ד בתביעה כאמור".
5. עילות התביעה הן הפרת חובת התום הלב במשא ומתן ובביצוע חוזה; הפרת סעיפים 6 ו-20 לחוק המכר, התשכ"ח-1968; הפרת סעיפים בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981; הפרת

חובה חקוקה, רשלנות ותרמית על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]; ועשיית עושר ולא במשפט.

6. בדיון ההוכחות נחקרו על תצהיריהם המבקש ומר יוסי הראל, מנהל תורת עבודה והדרכת שטח באגף מכירות ותפעול אצל המשיבה (להלן "**הראל**").

טענות הצדדים ובקשה להוספת ראיה

7. המבקש טוען כי הוכח שהמשיבה אינה מפחיתה כלל או מפחיתה באופן חלקי את משקל האריזה של אוזני המן הנמכרות בסניפיה. עוד נטען כי המשיבה מפרה הסדרי פשרה קודמים בהם התחייבה לשנות נהלים ולבטל את כפתור "ללא אריזה" ואף לקזז אוטומטית את משקל האריזה, וכן כי מדיניותה של המשיבה מפרה את הנחיית הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן "**הממונה**") המחייבת איפוס משקל לאחר שקילת אריזה ריקה.
8. עוד טוען המבקש כי ערך מספר בדיקות במשקל ביתי ומסחרי ובסרטון אותנטי שכולן שיקפו את אותה התוצאה. הבדיקות שביצע נערכו במספר סניפים ונמצא כי המשיבה ממשיכה למכור אוזני המן עם חיוב מלא או חלקי על משקל האריזה. עוד מפנה המבקש לסרטון שצילם באחד מסניפיה של המשיבה לאחר הדיון המקדמי הראשון בהליך, בו מודה עובד של המשיבה כי משקל האריזה לא קוזז ולכן הוא מחליף את המדבקות על המארזים. המבקש טוען כי חקירתו על ידי המשיבה בדיון בדבר מהימנות הבדיקות שערך מהווה הרחבת חזית שלא הועלתה בכתבי הטענות. עוד נטען כי המשיבה יכולה היתה לקחת את המארזים לשקילה ולבחינה בעצמה אך נמנעה מלעשות זאת.
9. המבקש מוסיף וטוען כי מראיות המשיבה עולה כי ישנו כפתור שמאפשר כלל לא לנטרל אריזה על אף שאין צורך בו, כי קיזוז משקל האריזה אינו אוטומטי ודורש פרוצדורה של בחירת סוג האריזה, וכי ישנם סניפים שכלל אין מדבקת ברקוד על המארז אלא מדבקת מחיר רגילה. נטען כי בחקירת נציג המשיבה עלו מספר גרסאות סותרות באשר לאופן נטרול האריזה בסניפים השונים. נטען כי גם נהליה של המשיבה עצמה סותרים האחד את השני ויוצרים שיטה לא אמינה לקיזוז משקל אריזה. המבקש טוען כי מדובר במערכת שיטתית שפוגעת בצרכנים באותה צורה.
10. המשיבה, אשר באי-כוחה לא הותירו אבן לא הפוכה, טוענת כי לא ניתן להסתמך על הבדיקות שביצע המבקש ללא מומחה, ללא תיעוד וללא שיטה סדורה. נטען כי המבקש לא ידע לומר כמה מארזים נוספים רכש ושקל ללא שנכללו בטבלה אותה הגיש במסגרת ראיותיו. עוד נטען כי לפחות בשני מקרים קיימת סתירה בין כמות המוצרים שהוצגו בטבלה למוצרים שמופיעים בחשבונית; וכן סתירות בין תיאור המוצרים שהופיעו בטבלה לתיאור המוצרים בחשבונית. כך גם נטען כי הבדיקות לא התבצעו במתודולוגיה סדורה

והמבקש לא ידע להשיב על אופן עריכת הבדיקות בכל מקרה. המשיבה טוענת כי המבקש הרחיב חזית במסגרת בקשת האישור המתוקנת שהגיש.

11. המשיבה טוענת כי הוכיחה שהיא פועלת בהתאם לנהלים סדורים ומדוקדקים במסגרתם משקל האריזה מנוטרל אוטומטית טרם השיווק עוד בעת אריזת המוצרים כך שחיוב הצרכן נעשה לפי משקל נטו בלבד. באשר לכפתור "ללא אריזה" נטען כי מדובר באופציה שאין משתמשים בה ומסומנת בקו אדום. באשר לכפתורים הנוספים, גם אם נעשתה טעות בבחירת האריזה מדובר בטעות אנוש נקודתית שאינה מלמדת על שיטה או מדיניות.

12. המשיבה טוענת כי הטענות לנהלים הסותרים את הנחיות הממונה ולהפרת הסדרי פשרה קודמים מהוות הרחבת חזית אסורה. בעניין הפרת הנחיות הממונה נטען, בין היתר, כי מדובר בטענות עובדתיות חלופיות שבעל דין אינו רשאי להעלות, וכי הנחיית הממונה אינה יכולה להוות מקור נורמטיבי מכוחו תוטל אחריות על המשיבה.

1. לאחר דיון ההוכחות שהתקיים בהליך הגיש המבקש בקשה "להצגת מקור הראיות". בבקשה נטען כי לאור קו החקירה של המשיבה שביקש להוכיח זיוף בבדיקות שערך המבקש, מבוקש להציג סרטונים המפריכים את הטענה להעדר התאמה בין התוויות שהוצגו על המארזים לבין המארזים עצמם. המשיבה התנגדה לבקשה וטענה כי הבקשה מנוגדת להלכה הפסוקה לפיה יש להגיש את הראיות בחבילה אחת, וכי אין מדובר בטענת זיוף אלא בטענה להעדר מתודולוגיה ברורה ועקבית. עוד נטען כי טענות המשיבה בעניין זה היו ידועות לאורך כל הדרך ולא הפתיעו את המבקש שהיה יכול להיערך להן.

דיון והכרעה - מסגרת נורמטיבית

2. על מנת לאשר תובענה ייצוגית יש לעמוד במספר תנאים הקבועים בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן "**חוק תובענות ייצוגיות**" או "**החוק**"). תחילה יש להראות כי הבקשה הוגשה בעילה המנויה בתוספת השניה לחוק (סעיף 3(א) לחוק). התנאים המרכזיים לאישור תובענה ייצוגית קבועים בסעיף 8 לחוק שזו לשונו:

(א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

(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 הענין;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת;

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

3. נוסף על האמור על המבקש להראות כי קיימת לו עילת תביעה אישית (סעיף 4(א)(1) לחוק), אם כי ככל שיתר התנאים מתקיימים ניתן לאשר את בקשת האישור ולהורות על החלפת התובע המייצג (סעיף 8(ג)(2) לחוק).

אפשרות סבירה להכרעת השאלות המשותפות לטובת הקבוצה

4. אין מחלוקת כי הבקשה דנן הוגשה בעילה המנויה בתוספת השניה לחוק. לפיכך יש לעבור ולבחון את התקיימותם של תנאי סעיף 8 לחוק.
5. התנאי הראשון בסעיף 8 לחוק הינו כי התובענה מעוררת שאלות משותפות וכי קיימת אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובת הקבוצה. בפסיקה נקבע כי "התובע נדרש להוכיח כבר בשלב המקדמי כי קיימת תשתית ראייתית מספקת שמקימה סיכוי סביר להכרעה לטובתו" (רע"א 2128/09 **הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי**, פסקה 12 (5.7.2012)).
6. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן "**חוק הגנת הצרכן**") קובע איסור כללי בדבר הטעיה של הצרכן:

> "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".

סעיף 17ב(א) לחוק הגנת הצרכן קובע:

> "עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל".

סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן מגדיר את המונח "מחיר כולל":

> ""המחיר הכולל" – מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות –
>
> (1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;
>
> (2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה".

7. אי ניכוי משקל האריזה בעת חישוב מחיר של מוצר המחושב לפי יחידת מידה מהווה הפרה של סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן ואף הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק זה (ראו למשל ת"צ (מחוזי ב"ש) 44898-08-16 **צור נ' אולמי השלום (שי) בע"מ** (25.11.2019) (להלן "**עניין צור**"); ת"צ (שלום פ"ת) 16256-09-19 **ברק נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ** (28.6.2022)). אעיר כי המשיבה רשאית לחייב בגין האריזה עצמה בנפרד אם היא מציגה לצרכן את מחיר האריזה, כאשר מחיר האריזה צריך להיות מחיר קבוע ואינו יכול להיות נגזרת של משקל המוצר. נדמה כי על עקרונות אלו אין המשיבה חולקת, אלא שטענתה המרכזית היא כי היא מנכה את משקל האריזה ואינה מחייבת בגינו.

תיק חיצוני:

8. הבסיס העובדתי העיקרי לבקשת האישור הינו טבלה שהגיש המבקש בה תיעד 13 שקילות שערך למארזי אוזני המן שנרכשו על ידו בסניפים שונים של המשיבה. לשם הנוחות מצורף צילום של הטבלה האמורה:

סניף	תאריך	מדבקת בר-קוד	משקל ברוטו (גרם) לפי מדבקה או קבלה	משקל בשקילה עצמאית (גרם) מכשיר שקילה דגם KT652	משקל בשקילה עצמאית (גרם) מכשיר שקילה דגם BEW-6	משקל האריזה בפועל (גרם) מכשיר שקילה דגם KT652	משקל אריזה בפועל (גרם) מכשיר שקילה דגם BEW-6	כמות הפחתה של אריזה (גרם) מכשיר שקילה דגם KT652	כמות הפחתה של אריזה (גרם) מכשיר שקילה דגם BEW-6	ביטוי בש"ח תשלום על אריזה (ליחידה) 0.000X49 או 54X0.000 בסוגריים מחיר לפי שקילה דגם BEW-6
ניות	18.11.24	יש	476	509	508	53	52	33	32	**98 אג'**
קרן היסוד (אקספרס)	25.1.24	אין	365 380	369 383	369 383	53 53	52 52	4 3	4 3	**2.64 ₪** (2.592 ₪)
										2.7 ₪ (2.646 ₪)
אגרון	25.1.24	יש	522 402 496 482	556 435 530 514	554 435 528 514	51 51 51 51	51 51 51 51	34 33 34 32	32 33 32 32	**83 אג'** (93 אג') **88 אג'** **83 אג'** (93 אג') **93 אג'**
אומן 17	29.1.24	חלק יש חלק אין	540	540	538	53	52	אין (ללא מדבקה)	אין	**2.59 ₪** (2.91 ₪)
גבעת מרדכי	30.1.24	יש	674 604	672 603	667 598	39 39	37 37	אין אין	אין אין	**2.0 ₪** (2.15 ₪) **1.96 ₪** (2.2 ₪)
ניות	30.1.24	יש	450 448 426	484 483 460	483 482 458	53 53 53	52 52 52	34 35 34	33 34 32	**93 אג'** **88 אג'** **93 אג'** (98 אג')

9. המשיבה העלתה טענות רבות כנגד מהימנות עריכת הבדיקות שסוכמו בטבלה. בנוסף העלתה המשיבה טענות החולקות על כך שדי בבדיקות המוצגות בטבלה, גם בהנחה שהן מהימנות ונכונות, כדי לבסס את התנאי הראשון לצורך אישור תובענה ייצוגית. נבחן טענות אלו אחת לאחת.

מהימנות בדיקת המבקש ושיטת הבדיקה

10. האם הבדיקות שערך המבקש מהימנות וניתן להסתמך עליהן?

11. המבקש בתצהירו מתאר את רכישות המארזים של אוזני המן ב-5 סניפי המשיבה בשנת 2024, רכישות שנתוניהם הוכנסו לטבלה שלעיל (יצוין כי נערכו מספר רכישות קודמות על ידי המבקש בשנת 2023, אך מאחר שהשקילות בוצעו באמצעות משקל ביתי ולא מסחרי, ובעקבות הערות בית המשפט, ערך המבקש רכישות ובדיקות נוספות, והבדיקות הראשונות לא הוכנסו לטבלה המסכמת).

12. בהתאם לתצהירו, המבקש שקל את המארזים במשקל מכויל שמיועד לשימוש מסחרי בישראל לפי דרישות משרד הכלכלה והמסחר. בהתאם לתצהיר, לטבלה ולהסבריו של המבקש בחקירתו, המבקש שקל את המארזים שרכש יחד עם הקופסה כך שקיבל את המשקל ברוטו של המארז. את המשקל שקיבל השווה למשקל המוצר כפי שמופיע במדבקת הברקוד או בקבלה, שעל בסיסו חושב מחיר המוצר. לשם שקילת הקופסה הריקה הסביר המבקש בחקירתו כי השתמש בשתי שיטות- האחת, רכישת מארז נוסף מאותו סוג שלא לשם שקילה ברוטו אלא לשם שקילת האריזה הריקה; והשניה, ריקון המארז מאוזני המן לאחר שקילתו, ושקילת הקופסה הריקה בנפרד (עמ' 5 לתמלול ואילך; עמ' 8 לתמלול ש' 38-עמ' 9 לתמלול ש' 2).

13. אעיר כי הנושא של שקילתה של קופסה ריקה לא הובהר די הצורך בתצהירו של המבקש (הוזכר לקונית בסעיף 6 לתצהיר), ואכן היה מקום להסביר עניין זה באופן ברור ומסודר יותר הן בתצהיר והן בחקירתו הנגדית של המבקש. על אף האמור, לא מצאתי כי יש בכך לאיין את הבדיקה או לפגוע במהימנות המבקש לאחר שהדברים הובהרו בסופו של דבר בחקירה ובאמצעות נספחי התצהיר.

14. בעניין זה יש להפנות לנספחי הבקשה המתוקנת לאישור התומכים בגרסת המבקש. בנספחים ו' ו-ח' מופיעים צילומי קבלות הרכישה מהן עולה כי המבקש רכש 14 מארזים של אוזני המן. בקבלה מסניף אגרון ישנם 5 מארזים של אוזני המן. שניים מהמארזים שוקלים לפי הקבלה בדיוק 496 גרם. לטבלה הוכנס רק מארז אחד מאלו (בהעדר טעם להכניס שני מארזים באותו משקל), כאשר השני שימש כמארז בקרה לצורך שקילת הקופסה הריקה. התצלום של שקילה זו נמצא אף הוא בנספחים ו', ח' לבקשה, כאשר בראש העמוד נכתב "משקל אריזה ריקה. סניף אגרון" (נספח ו', עמ' 88 למוצגים- משקל ביתי) או "משקל אריזה בשימוש סניף אגרון" (נספח ח', עמ' 127- משקל מסחרי).

15. מעבר לכך ביצע המבקש עוד שתי שקילות של קופסאות ריקות, הפעם מתוך מארזים שנתוניהם מופיעים בטבלה. לאחר השקילה ברוטו רוקן המבקש את המארזים ושקל את האריזה הריקה. תמונות השקילה של הקופסאות הריקות מופיעות בנספח ו' ובנספח ח', שם גם מובהר כי ברוב הסניפים נרכשו מארזים בצורה ריבועית זהה. ניתן לראות בטבלה שהמשקל של אריזות אלו נע סביב ה-50 גרם (51 או 52 גרם לפי המשקל המסחרי), בעוד שבסניף גבעת מרדכי נרכשו מארזים מלבניים שמשקל הקופסה הריקה עומד על 37 גרם. יש לציין כי על פי סרטונים שצירפה המשיבה לתצהירה אכן קיימים שני סוגי קופסאות פלסטיק- אחת מרובעת שמשקלה 50 גרם ואחת מלבנית שמשקלה 32 גרם. עם זאת אעיר כי לגבי שני המארזים שהמבקש שקל ואח"כ רוקן על מנת לשקול את הקופסה הריקה יש להניח כי השקילה הנוספת שבוצעה לאחר מכן במשקל מסחרי (לאחר החזרת העוגיות לאריזה) תהיה פחות מדויקת (שורות 10 ו-11 בטבלה).

16. המשיבה הוסיפה וטענה כי האריזה הריקה ששקל המבקש בסניף אגרון ותמונתה מופיעה בעמ' 88 למוצגים, היא למעשה אותה אריזה ששקל יחד עם אוזני ההמן ותמונתה מופיעה בעמ' 91 למוצגים. המבקש עמד על דעתו שמדובר בשני מארזים שונים אם כי במשקל ומחיר דומה (עמ' 15 לתמלול). טענתו של המבקש מוכחת הן מהקבלה (עמ' 93 למוצגים) המלמדת על שני מארזים שונים במשקל זהה שנרכשו בסניף זה; והן מעיון מדוקדק בתמונות המצביע על כך שאין מדובר באותו מספר ברקוד: בעוד שבעמ' 88 מספר הברקוד מסתיים ב-904, בעמ' 91 מספר הברקוד מסתיים ב-984.

17. המשיבה צודקת בטענתה כי בעמ' 129 ו-131 מופיעה שקילת מארז שעל פי מדבקת הברקוד משקלו 402 גרם. כפי שהסביר המבקש (עמ' 18 לתמלול) חלה טעות ושקילת מארז זה נוספה לנספחים פעמיים. זאת, במקום תמונת שקילת המארז השוקל 522 גרם לפי מדבקת הברקוד, שאינה מופיעה בנספח ח'. ניתן לראות שתמונה של שקילת מארז זה מופיעה בנספח ו', שם נשקלו המארזים במשקל ביתי (לפי המשקל הביתי משקל המארז המלא הוא 556 גרם. מהטבלה עולה כי שקילת מארז זה במשקל מסחרי הראתה משקל של 554 גרם אך אין תמונה של שקילה זו). מדובר אם כן בטעות אנוש שאין בה להשפיע באופן מהותי על מהימנות הבדיקה.

18. טענה נוספת נוגעת לשתי השקילות הראשונות שבוצעו בשנת 2023 (סעיפים 6-3 לתצהיר) ונכללו בבקשת האישור המקורית. המבקש הסביר בסיכומיו כי אלו לא נכללו בטבלה המעודכנת מאחר שאוזני ההמן לא נשמרו כך שלא ניתן היה לשקול אותם שוב במשקל מסחרי מדויק יותר (ראו גם עמ' 25 לתמלול ש' 13-12).

19. קושי נוסף עליו הצביעה המשיבה הוא שוני ביחס לשני מארזים בין הכיתוב על חזית המארז לבין הכיתוב על מדבקת הברקוד בחלק האחורי של המארז. המשיבה טוענת כי שוני זה מלמד על כך שאין קשר בין שתי התמונות וכי אין מדובר באותו מארז. כך, במארז של אוזני המן שוקולד שמופיע בעמ' 149 למוצגים, נרשם במדבקת הברקוד המשויכת אליו לשיטת

המבקש (המופיעה בעמ' 148 למוצגים) "א.המן שזיף", וכך גם בקבלה בעמ' 155. כך גם בנוגע למארז אוזני המן פרג (עמ' 143 למוצגים) שעל מדבקת הברקוד המשויכת אליו (עמ' 142 למוצגים) ובקבלה (עמ' 147 למוצגים) מופיע כיתוב של "א.המן תמר".

20. המבקש הסביר כי המשיבה היא זאת שטעתה ורשמה במדבקת הברקוד ועל גבי הקבלה כיתוב שונה מזה שעל המארז עצמו. מהתמונות שצירף המבקש ניתן לראות כי המבקש רכש בסניף ניות שלושה מארזים של אוזני המן. המשקלים על גבי הקבלה הם 450 גרם, 426 גרם ו-448 גרם. באופן תואם מופיעים בעמ' 148 עד 154 תמונות של המארזים מקדימה ומאחורה. המשקלים על מדבקת הברקוד תואמים את המשקלים על גבי הקבלה. כך גם לגבי המארזים בסניף גבעת מרדכי (עמ' 142 עד 147 למוצגים). הטענה כאילו המבקש זייף ראיות אלו נסתרה על ידי הצגת אחד המוצרים שבמחלוקת עצמו בדיון, ואישור נציג המשיבה כי אכן בחזית רשום אוזני המן שוקולד ומאחור אוזני המן שזיף (עמ' 90 לתמלול).

21. לתמיכה נוספת במסקנה זו יש לציין כי המשיבה צירפה לראיותיה שורה של סרטונים המדגימים את אופן שקילת מארזי אוזני המן והנפקת מדבקות ברקוד ומחיר (ראו סעיף 25 לתצהיר המשיבה). באחד הסרטונים (מיום 3.3.24 בסניף אגרון) נראה המוכר מנפיק מדבקת ברקוד של אוזני המן אגוזים למארז של אוזני המן שוקולד. בסרטון נוסף מאותו היום (סניף מעלה אדומים) מונפקת מדבקת ברקוד של אוזני המן תמר למארז אוזני המן פרג. בסרטון נוסף מיום 4.3.24 סניף פסגת זאב מונפקת מדבקת ברקוד של אוזני המן שזיף למארז של אוזני המן אגוזים. בסרטון מיום 5.3.24 סניף 245 מונפקת מדבקת ברקוד של אוזני המן קרמל למארז אוזני המן אגוזים. משמע, גם המשיבה מודה כי העובדים שלה אינם מקפידים על התאמה לסוג המוצר, אפילו במסגרת סרטונים שנועדו להוכיח הליך שקילה תקין.

22. לבסוף יש להעיר כי בזמן אמת הזמין המבקש את המשיבה לראות את המוצרים, כך שהיא יכולה היתה לקבל את המוצרים לידיה, לראות אותם מקדימה ומאחורה, לשקול אותם בעצמה וכדומה (ראו דבריו של ב"כ המבקש בפרוטוקול מיום 19.1.25 עמ' 8 ש' 35).

23. יש אם כן לקבל את הסברו של המבקש לגבי טעותה של המשיבה. משהתקבל הסבר זה מתייתר הצורך בהכרעה בבקשה להוספת סרטונים, שנועדו להוכיח את ההתאמה בין התמונה בחזית המארז לבין התמונה בחלק האחורי של המארז.

24. באשר לטענת המשיבה כי היה על המבקש לשקול את המוצרים באמצעות מומחה, לא מצאתי לכך הכרח. המשיבה לא חלקה על כך שהמוצרים נשקלו במשקל מתאים לצורך זה, ולא מצאתי שנדרשת מומחיות לצורך שקילה פשוטה של המוצרים. במקרים נוספים בעבר הסתמכה הפסיקה על שקילה עצמאית של המבקשים בבקשות אישור (ראו למשל ת"צ (שלום כ"ס) 37851-06-23 **הרטוב נ' ניצת הדובדבן כנפי נשרים בע"מ** (8.10.2025) (להלן "**עניין הרטוב**"); ת"צ (שלום ב"ש) 44226-12-22 **פרידמן נ' אביקם זינגר סחר ושיווק בע"מ** (6.4.2026) (להלן "**עניין פרידמן**"); עניין **צור**).

25. גם בעניין זה יש לציין כי המשיבה יכולה היתה לדרוש מהמבקש לקבל את המוצרים לידיה לאחר שהוא סיים את בדיקותיו, ולבצע שקילה עצמאית של המוצרים בעצמה. כאמור, המבקש הותיר את מרבית המארזים שנבחרו אקראית לשקילה שלמים ללא פתיחת המארז (מלבד שני מארזים שנפתחו ורוקנו על מנת לשקול את הקופסה הריקה). לפיכך לא היתה מניעה לשוב ולשקול את מרבית המארזים על ידי המשיבה ולבחון את מהימנות הנתונים אותם מסר המבקש.
26. בנוסף יש לציין כי שקילת הקופסאות הריקות שעמדה על 51 או 52 גרם לקופסה ריבועית ועל 37 גרם לקופסה מלבנית תואמת בקירוב את גרסת המשיבה לגבי משקל קופסאות הפלסטיק הריקות בהן היא אורזת אוזני המן לפי הסרטונים שצירפה לראיותיה (50 גרם ו-32 גרם בהתאמה). יצוין כי באחד מהסרטונים שהוגשו על ידי המשיבה (סניף גילה מיום 19.2.24) שוקל העובד את האריזה המרובעת ומגיע למשקל של 54 גרם ובסרטונים אחרים מראה משקל האריזה 50 גרם.
27. גם הפערים בהפחתת משקל הקופסאות תואמים את הנתונים הללו. ניתן ללמוד מהטבלה כי בחלק מהמארזים לא הופחת כלל משקל הקופסה (או הופחת משקל זניח של 3-4 גרם שמשמעו ככל הנראה שהעובד לחץ על כפתור שאינו מפחית כלל משקל אריזה); ובחלק מהמארזים הופחת משקל אריזה שנע בין 32 ל-35 גרם במקום 50 גרם. נתון זה מתיישב עם הסרטונים שהוצגו מטעם המשיבה המלמדים על אפשרות של העובד ללחוץ על הפחתת אריזה של 32 גרם גם מקום בו נשקלת אריזה של 50 גרם.
28. משנדחו טענות המשיבה בדבר היעדר מהימנות לנתונים שהוצגו, ניתן להבחין כי המבקש פעל בהתאם למתודולוגיה ברורה ופשוטה. נרכשו מארזי אוזני המן משני סוגים במספר סניפים – אריזה ריבועית ואריזה מלבנית. המארזים נשקלו במשקל ביתי ובמשקל מסחרי כשהם סגורים. אריזה ריבועית אחת נקנתה רק לצורך שקילת האריזה הריקה. שני מארזים נוספים, אחד באריזה ריבועית ואחד באריזה מלבנית, רוקנו ונשקלה האריזה הריקה (ולאחר מכן נשקלו שוב במשקל מסחרי). לאחר מכן הושוו הנתונים למשקל לפיו חויב המבקש בתשלום בהתאם למדבקת הברקוד והקבלה שניתנה לו על ידי המשיבה. נתונים אלו מרכיבים את הטבלה שהוצגה. מכאן שאין לקבל את טענת המשיבה לפיה המבקש לא פעל בהתאם לשיטה סדורה.
29. המסקנה מן האמור היא כי יש לקבל את שיטת הבדיקה של המבקש ואת מהימנות בדיקתו, ולא מצאתי כי נפל בהם פגם משמעותי המונע הסתמכות על נתונים אלו.

הוכחת מדיניות מפירה

30. על בסיס המסקנה לפיה הטבלה שהוצגה מהימנה, האם יש בה כדי לבסס תשתית ראייתית מספקת שמקימה סיכוי סביר להכרעה לטובת הקבוצה? אני סבורה כי התשובה לכך חיובית.

31. טענתה המרכזית של המשיבה היא כי המבקש לא הוכיח כי מדובר במדיניות של המשיבה, כאשר לטענתה מדובר בטעויות נקודתיות של אי הפחתת משקל האריזה באופן חלקי או מלא.

32. בעניין **גרסט** הבחין בית המשפט העליון בין מדיניות מפירה לבין צבר טעויות מצידו של נתבע. נקבע כי "הכלל הוא שאין להתיר ניהול תובענה ייצוגית כאשר התשתית הראייתית מצביעה על כך שמדובר בטעויות נקודתיות גרידא" (ע"א 2112/17 **גרסט נ' נטוויז'ן בע"מ** (2.9.2018) (להלן "**עניין גרסט**")). לצד זאת הובהר כי מדיניות מפירה אינה בהכרח מדיניות מכוונת (פסקה 29). מהבחינה הראייתית נקבע כי "חרף פערי המידע והקשיים הראייתיים הניצבים בדרכו של המבקש, עליו הראיה בדבר קיומה של הקבוצה ובדבר התאמת עניינה להליך ייצוגי" (פסקה 42).

33. הנטל להציג תשתית ראייתית לכך שאין מדובר בטעויות נקודתיות גרידא מוטל אם כן על המבקש. האופן הראייתי שיעמוד בדרישה זו משתנה בהתאם לנסיבות אותו מקרה. כך ניתן למצוא החלטות המאשרות תובענות ייצוגיות בנושא אי הפחתת משקל האריזה כאשר הובאו דוגמאות ספורות בלבד לכך, כאשר לצידן היו נימוקים נוספים שתמכו בטענה כי מדובר במדיניות (גם אם לא מכוונת) ולא בטעויות ספורדיות (ראו למשל רע"א 4193/22 **מעדני מניה רשתות מסחר 2000 בע"מ נ' גנקין**, פסקה 12 (14.8.2022) (להלן "**עניין מעדני מניה**"), שם אושרה בקשת אישור באשר לאריזות פלסטיק למשל על בסיס חריגה של למעלה מ-2% ב-8 מתוך 12 מוצרים שנשקלו; ת"צ (מחוזי חי') 46053-02-16 **שגב נ' נקניק נהריה כשר, זוגלובק בע"מ** (1.5.2017); ת"צ (מחוזי ת"א) 29092-12-12 **גורל נ' מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ** (31.5.2016); עניין **פרידמן**; עניין **הרטוב**).

34. גם בהחלטות העוסקות בענייני צרכנות אחרים שאינם קשורים להפחתת משקל האריזה ניתן למצוא בקשות המאשרות תובענה ייצוגית על סמך מקרים ספורים בלבד (ראו למשל ת"צ (מחוזי מרכז) 52057-10-14 **רחמים נ' ניופאן בע"מ** (11.2.2024) - בקשת רשות ערעור על החלטה זו נדחתה על ידי בית המשפט העליון – רע"א 3173/24 **סמליין בע"מ נ' מושקה** (28.1.2026); ת"צ (מחוזי ת"א) 56355-03-15 **פדלון נ' רשת חנויות רמי לוי שיווק השקמה 2006 בע"מ** (14.4.2019)).

35. הפסיקה עוסקת במנעד אפשרויות "בין טעויות אנוש נקודתיות או נסיבות ייחודיות שאינן מבססות קיומה של קבוצה... ובין מדיניות מפירה, שאינה בהכרח מדיניות מכוונת מראש אלא התנהלות כללית שממנה ניתן ללמוד בנקל על קיומה של קבוצת נפגעים שנפגעה בדרך דומה... בתווך שבין שני קצוות אלה ייתכנו מצבים מגוונים, ועל בית המשפט לבחון כל מקרה לפי נסיבותיו ומאפייניו, תוך מיקומו על פני הציר שבין 'מדיניות מפירה' ו'תקלה נקודתית'" (ת"צ (מחוזי מרכז) 18532-09-22 **מליוכין נ' מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ**, פסקה 13 (11.2.2026)).

36. מן הכלל אל הפרט. המבקש ביצע 13 שקילות של מארזי אוזני המן בחמישה סניפים שונים. הבדיקה בוצעה באופן מדגמי ואקראי. בכלל השקילות נמצא כי האריזה לא הופחתה כלל או הופחתה באופן חלקי. ככל שבחלק מהמקרים היה מופחת משקל האריזה כראוי יתכן שהיה מקום לדחות את הבקשה לאישור או לדרוש חוות דעת מומחה שתבהיר את המשמעות הסטטיסטית של הנתונים. עם זאת, כאשר לא היה ולו מקרה אחד בו הופחת משקל האריזה כנדרש בדין, ברי כי הדבר יוצר תשתית ראייתית בעלת סיכוי סביר להכרעה לטובת הקבוצה. אך אם בכך לא די מצטרפות ראיות אחרות לחיזוק מסקנה זו.

37. **ראשית**, המבקש צירף לראיותיו סרטון שצילם באחד מסניפי המשיבה (סניף שופרסל דיל במרכז ישפארו במודיעין, שלא נכלל בטבלת השקילות שלעיל) ביום 15.2.24, כשנה לאחר הגשת הבקשה המקורית לאישור, ויומיים לאחר דיון קדם משפט שהתקיים בהליך. בסרטון נראה אחד מעובדי המשיבה מחליף מדבקות ברקוד על מארזים של אוזני המן. המבקש משוחח עם העובד שמסביר לו שגילו שלא הופחת משקל הקופסה, ועכשיו יש לשקול מחדש, להפחית את משקל הקופסה ולהדביק מחיר חדש על המארז. לשאלת המבקש מציין העובד בנוגע לאחד המארזים כי משקל הקופסה הוא 48 גרם, כי הוא מפחית 50 גרם, ולכן אם קודם היה המחיר 24 ₪ כעת הוא 21 ₪. על הצג של המשקל ניתן לראות את המחיר הקודם העומד על 24.52 ₪ לפני ההפחתה, ועל 21.82 ₪ לאחר ההפחתה. ניתן לראות בסרטון זה מעין הודאת בעל דין באשר לאי הפחתת משקל האריזה באופן גורף למצער בסניף המדובר. יש לציין כי המשיבה לא זימנה את העובד לעדות על מנת להפריך ראיה זו.

38. **שנית**, המשיבה לא ביצעה שקילות משלה. נראה כי המשיבה יכולה היתה בקלות להוכיח את טענתה כי מדובר בטעויות אקראיות ותו לא באמצעות בדיקה דומה לזו שערך המבקש. המשיבה יכולה היתה לדגום באופן אקראי מספר מארזים של אוזני המן, לבצע שקילה של המוצר ושל האריזה בדומה לבדיקה האקראית שערך המבקש. לשיטתה של המשיבה בדיקה אקראית כזו היתה אמורה להניב תוצאות ברורות לפיהן ברוב המארזים מופחת משקל האריזה המלא. כך למשל נקבע על ידי בית המשפט העליון בהקשר דומה:

> "ככל שהמבקשת הייתה מעוניינת, כטענתה, לבצע בדיקה נגדית, לא היה דבר שמנע ממנה לעשות כן – דהיינו למנות בודק אמין מטעמה שהיה רוכש מבלי שיזדהה מוצרים שונים, על אריזותיהם, מסניפיה, ומבצע בדיקה של אופן שקילתם בסניפים" (עניין **מעדני מניה**, פסקה 12).

39. יש להעיר כי העליתי בפני המשיבה את האפשרות לבצע בדיקה דומה, אך היא סירבה לכך בטענה כי הנטל להוכיח שמדובר בשיטה הוא על המבקש (עמ' 2 לפרוטוקול מיום 19.1.2025 ש' 18). אכן בכך צודקת המשיבה, אך מאחר שהמבקש הוכיח בדיקות אקראיות שמצביעות כולן על אי הפחתת משקל אריזה מלא או חלקי, היה מקום כי המשיבה תתמודד עם בדיקה כזו באמצעות בדיקה נגדית משלה. יצוין כי המשיבה צירפה סרטונים רבים המציגים את

השיטה בה היא שוקלת את המארזים, מפחיתה את משקל האריזה ומנפיקה מדבקת ברקוד, אך אין מחלוקת כי מדובר בסרטונים שהוכנו לצרכי ההליך תוך שהעובדים המופיעים בהם מודעים לצילומם על ידי מנהלים של המשיבה (עמ' 85 לתמלול). ברבים מהסרטונים אף מראים העובדים את האפשרות המקבילה להוציא ברקוד ללא נטרול אריזה, כך שבוודאי לא ניתן ללמוד מהם על פעולתה השיטתית של המשיבה לנטרול משקל האריזות.

40. **שלישית**, יש לתת משקל להוראות הממונה שצורפו כנספח ט' לבקשת האישור המתוקנת. הממונה פרסם ביום 25.12.2012 הנחיה הנוגעת למוצרים הנמכרים בתפזורת לפי מחיר ליחידת מידה ונארזים בבית העסק לפני המסירה לצרכן. בנוגע למוצרים אלו נקבעו על ידי הממונה הכללים הבאים:

"1. בכל מקרה, על העוסק להניח את האריזה על גבי המשקל, לאפס את המשקל ורק אז להניח את המוצר בכמות שביקש הצרכן. איפוס המשקל מחויב בין אם העוסק גובה תשלום עבור האריזה ובין אם לאו.

2. אם העוסק גובה תשלום עבור האריזה עליו להציג לצרכן את מחירה.

3. הצגת המחיר תהיה על האריזה ואם האריזה מוצבת מאחורי דלפק רחוק מעין הצרכן, על העוסק להעמיד שלט בסמוך למקום מסירת המוצר ללקוח, המגלה לצרכן מהו מחיר האריזה.

4. מחיר האריזה יהיה מחיר רגיל כגון, 20 אג' ולא אחוז מסויים ממשקל המוצר.

5. המחיר הסופי המודבק על המוצר יהיה מחיר הכולל את מחיר האריזה, תוך פירוט מה מתוך המחיר הכולל הוא מחיר המוצר ומהו מחיר האריזה.

הפרת ההנחיה כאמור לעיל, מהווה עבירה של אי הצגת מחיר של האריזה, בניגוד לסעיף 17ב כן עבירה של הטעיה בניגוד לאמור בסעיף 2 לחוק."

41. אין מחלוקת בין הצדדים כי המשיבה אינה פועלת בהתאם להוראות הממונה, דהיינו היא אינה מניחה את האריזה הריקה על המשקל, מאפסת את המשקל ואז מניחה את המוצר. תחת זאת המשיבה מניחה את המוצר הארוז כולל העוגיות על המשקל, ואז בוחרת באחד הכפתורים שמאפשרים הפחתת משקל האריזה, לפי סוג האריזה ששמו על המשקל.

42. המשיבה טוענת כי הנחיות הממונה אינן יכולות להוות מקור נורמטיבי להטלת אחריות. אמנם עמדת הממונה אכן אינה מהווה מקור נורמטיבי מחייב בהיעדר הסמכה מפורשת של המחוקק, אך לפרשנותו של הממונה יש משקל בהיותו הגורם בעל הידע והמומחיות בתחומו (ראו למשל עש"א (שלום י-ם) 49962-11-18 **מאפיית נחמה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**, פסקה 25 (28.7.2019)).

43. באופן ספציפי, הרי שהוראות הממונה בהקשר של הפחתת משקל האריזה אומצו וקיבלו משקל בשורה ארוכה של פסקי דין וכן בעמדת הייעוץ המשפטי לממשלה (ראו למשל בעניין

הרטוב, פסקה 12 ואילך; ת"צ (מחוזי מרכז) 67528-11-18 **ברק נ' יינות ביתן בע"מ** (11.4.2023); עניין **צור**; ת"צ (מחוזי חי') 33138-07-17 **נחלה נ' סטופ מרקט בע"מ** (5.7.2018)). לכל הפחות מהוות הוראות אלו שיקול נוסף לאישור הבקשה מקום בו ברור כי המשיבה אינה נוהגת בהתאם להנחיות הממונה בעניין אופן הפחתת משקל האריזה.

44. אדגיש כי אם היתה מציגה המשיבה דרך אמינה אחרת לוודא את הפחתת משקל האריזה הייתי נכונה לקבל אותה גם אם לא היתה תואמת את הנחיות הממונה. כך למשל, אם היתה המשיבה מוסיפה לשיטה שלה כיתוב על גבי מדבקת הברקוד של משקל האריזה שהופחת, באופן שמאפשר למשיבה וגם ללקוח לוודא שאכן הופחת משקל האריזה כראוי, נדמה כי די היה בכך. כפי שיובהר בהמשך, השיטה בה נוהגת המשיבה עלולה להביא לטעויות אנוש שיטתיות ורבות שבהן לא יופחת כלל משקל האריזה או יופחת משקל חלקי בלבד, כך שלא ייפלא כי המדגם האקראי שערך המבקש הביא לתוצאות לפיהן בכל המארזים לא הופחת מלוא משקל האריזה כנדרש, וכאשר באחד מסניפיה הודתה המשיבה כי נאלצה להחליף את כל מדבקות הברקוד על מארזי אוזני המן.

45. **רביעית**, ראיות המשיבה עצמה אינן מפריכות את טענות המבקש ובמובנים מסוימים אף מחזקות אותן. המשיבה הסבירה בתצהירה את שיטת העבודה שלה בנוגע למארזי אוזני המן וכן צירפה סרטונים להמחשה. הראל, נציג המשיבה, מסביר בתצהירו כי אוזני ההמן מגיעות מהמפעל למאפיות הפרושות בסניפיה השונים במצב חצי אפוי. במאפיות משלימים את אפייתן, העוגיות נארזות באריזות פלסטיק סגורות בסניף, כל מארז נשקל ומודבק עליו מדבקת ברקוד שמציגה את המשקל על פיו יחויב הלקוח בתשלום, את המחיר לק"ג, ואת המחיר לתשלום שהוא מכפלה פשוטה של השניים.

46. הראל טוען בתצהירו כי "במסגרת הליך השקילה מנוטרל באופן אוטומטי משקל האריזה (המכונה בעגה המקצועית "טרה") באמצעות כפתור ייעודי" (סעיף 5(ה) לתצהיר). אלא שמהסרטונים עולה בבירור כי אין מדובר בפעולה אוטומטית. על העובד לבחור תחילה במסך את סוג המוצר. לאחר שהוא לוחץ על כפתור אוזני המן שוקולד למשל, נפתח לעובד מסך קטן עם 6 כפתורים. כפתור אחד מאפשר לבחור מספר אריזות. חמשת הכפתורים האחרים עוסקים במשקל האריזה והעובד אמור לבחור אחד מהם. על אחד הכפתורים נכתב "ללא אריזה" ולחיצה עליו משמעה כי לא ינוטרל כלל משקל האריזה. ארבעת הכפתורים האחרים מנטרלים משקל אריזה מסוים בהתאם לסוג האריזה ("ק.מלבנית – אריזה 60 גרם", "ק.פלסטיק ארוכה – אריזה 32 גרם", "ק.פלסטיק מרובעת – אריזה 50 גרם", "ק.קרטון – 102 גרם").

47. יש להעיר כי קיימים מספר סרטונים בהם השיטה היא שונה, על אף שאין הסבר לגבי השיטות השונות בתצהיר המשיבה. כך למשל בסרטון מיום 20.2.24, סניף נווה דורון רמלה, הבחירה מבלבלת יותר בין 6 אפשרויות של אריזות – "קופסא משושה קט", "קופסא משושה גד", "קופסא ארוכה פל", "קופסא מרובעת פ", "קופסת קרטון מא", "פלסטיק

עם מכסה". לעומת זאת, בסרטונים אחרים (כגון בסניף גילה מיום 19.2.24) האריזה מנוטרלת לפי בחירת סוג המוצר, ובסרטונים של קופות עצמאיות נראה היה שעצם הבחירה באוזני המן מפחיתה משקל קופסה של 60 גרם (ראו סרטון מיום 20.2.24 סניף תלפיות דיל).

48. השיטה אליה התייחסה המשיבה בתצהירה משמעה כי היא תלויה בבחירתו של העובד את הכפתור האחרון ובסבלנות שיש לו לאתר את הכפתור המדויק המתאים. מעיון בסרטונים שצירפה המשיבה, שהוכנו במיוחד לצרכי ההליך ולא בעומס העבודה הרגיל, עולים הקשיים בשיטה זו.

49. ראשית, קיים כפתור שמאפשר לא לנטרל כלל את משקל האריזה. כך למשל ניתן לראות בסרטון מיום 1.3.24 בסניף פסגת זאב 245 שם העובד מציג שתי אפשרויות- האחת ללא נטרול האריזה ואחת עם נטרול האריזה. הראל נשאל בחקירתו לשם מה דרושה אופציה זו ובא-כוחו הוא שהשיב שזה לצרכי אריזה בשקית, תשובה שאימץ הראל (עמ' 56 לתמלול). עם זאת, לא הוצג כל סרטון שמראה שישנה אפשרות לאריזה בשקית והדבר אף לא נטען בתצהירו של הראל. למעשה, הראל הודה בחקירתו כי "זו אופציה שלא משתמשים בה" (עמ' 56 לתמלול ש' 1). יש להעיר כי המשיבה עצמה מודה בסיכומיה כי היא היתה נכונה לשקול במסגרת פשרה להסיר את הכפתור שמאפשר כלל לא לנטרל את משקל האריזה (סעיף 5 לסיכומיה), כפתור שהוא מיותר ועלול להוביל לטעויות שיטתיות. עוד יצוין כי הראל העיד שיש קו אדום על כפתור זה, אך מעיון בסרטונים נראה שאין בקו אדום זה כדי להבהיר שאין להשתמש בכפתור זה, וניתן לפרשו כציור שממחיש את משמעות "ללא אריזה". עצם קיומה של אופציה זו מהווה פוטנציאל לטעות אנוש שיטתית.

50. שנית, העובד מגיע למסך של נטרול האריזה אחרי מספר מסכים מלאים בכפתורים. תחילה הוא צריך לבחור מסדרה של 6 כפתורים את סוג המוצר ("מאפה מתוק", "מאפה מלוח", "עוגות וקוקיס", "מארזי לחמניות", "לחמים וחלות" ו"מוצרי חג"). הוא צריך לבחור במוצרי חג ואז מועבר למסך שיש בו 26 כפתורים, מהם הוא צריך לבחור את המוצר הנכון. בסרטונים ניתן לראות כי לעובד לוקח זמן רב בבחירת הכפתורים וקורות גם טעויות בבחירת המוצרים (כפי שהוזכר לעיל בסעיף 33 באשר לסוג אוזני המן הרלוונטי) וזאת בשל ריבוי הכפתורים. רק לאחר מהלך זה הוא מגיע למסך של נטרול האריזה וצריך לבחור גם שם מתוך מספר אפשרויות ולבחון מהי בדיוק האריזה שמופיעה מולו. בשלב זה יש להניח כי הסבלנות נמוכה יותר ולחץ הזמן משפיע יותר, וקיים סיכוי רב לבחירת אריזה לא נכונה לנטרול או לאי נטרול כלל של האריזה.

51. ואכן, בסרטונים, שכאמור הוכנו לצורך ההליך, ניתן לצפות בטעויות של העובדים, קל וחומר, יש להניח, שיתרחשו טעויות בסדר העבודה הרגיל. כך למשל, בסרטון שצורף כנספח 1 קורא העובד את התוויות על גבי הכפתורים באופן שגוי. כך למשל במקום קופסה מרובעת הוא קורא "קרטון מרובע", דבר שעלול לעורר בלבול באשר לסוג האריזה שלפניו. בנוסף,

על אותה אריזה יש סרטונים שבוחרים קופסה ריבועית ויש שבוחרים קופסה מלבנית (50 גרם מול 60 גרם הפחתה).

52. בסרטון נוסף מיום 4.3.24 סניף פסגת זאב מתקשה העובד למצוא את המסך הנכון, כאשר תחילה הוא בוחר במוצרי חג, לא מוצא את הכפתור המתאים, חוזר מסך אחורה, בוחר כפתור אחר וגם שם לא מוצא את המארז הנכון, עד שחוזר שוב למוצרי חג ושם מאתר את שם המוצר אך בוחר בשם מוצר לא נכון (אוזני המן שזיף במקום אגוזים). עוד ניתן לשמוע את הצלם ואת העובד מדברים בסרטון ומתבלבלים מספר פעמים בשאלה האם כפתור הנטרול הוא עם קופסה או בלי קופסה, דבר המלמד על הקושי בבחירת הכפתור הנכון אפילו בתנאים נוחים ללא לחץ. יש להעיר כי הכפתור שעליו נרשם "ללא אריזה" יכול להתפרש על ידי עובד בטעות ככפתור שמאפשר שקילה ללא אריזה, דהיינו בדיוק ההיפך ממטרתו של הכפתור.

53. **חמישית**, מעדותו של הראל בבית המשפט עלו שאלות וחוסרים באשר לסניפים בהם אין מאפיה. הראל התמקד בתצהירו בסניפים שיש בהם מאפיות, שם נאפות אוזני ההמן בסניף, נשקלות שם ומונפקות מדבקות ברקוד. לעומת זאת, קיימים סניפים בהם אין מאפיות ולגביהם הוצגה תמונה לא ברורה. בתצהירו ציין הראל כי לסניפים אלו מגיעים מארזים עם ברקוד שנשקלו מראש, או שמתאפשרת רכישה בתפזורת ואז משקל האריזה מנוטרל אצל הקופאית או בשקילה עצמית של הלקוח (סעיף 5(יד) לתצהיר). בעדותו ציין תחילה הראל כי במפעל גדרון שמים ברקוד על המארז עבור סניפים ללא מאפיה (עמ' 65 לתמלול ש' 18), ולאחר מכן חזר בו וטען כי במפעל בגדרון לא מנטרלים משקל אריזה (עמ' 66 לתמלול ש' 36). עוד הסתבר בעדותו כי המשיבה כבר אינה מוכרת אוזני המן בתפזורת אך לא ברור ממתי (עמ' 67 לתמלול).

54. הסניף היחיד בו רכש המבקש מארזים של אוזני המן שנראה שאין בו מאפיה הוא סניף קרן היסוד. הראל אישר בעדותו כי ככל הנראה לא קיימת מאפיה בסניף זה (עמ' 35 לתמלול). המבקש צירף לראיותיו את תמונות המארזים שרכש בסניף זה וניתן לראות שיש עליהם מדבקת מחיר בלבד ללא מדבקת ברקוד (עמ' 85-80 למוצגים). הראל הודה (אם כי בהמשך גם חזר בו) כי ישנם מקרים בהם לא קיימת מדבקת ברקוד אלא רק מדבקת מחיר (למשל עמ' 40 לתמלול ש' 15-7), כפי שגם נכתב בתצהירו (סעיף 5(יב) לתצהיר). הראל טען שמדובר במקרים מינוריים (עמ' 39 לתמלול ש' 26), אך לא הביא נתונים בעניין זה, ואף לא ידע להשיב כיצד נוטרל משקל האריזה במקרים אלו והאם מדבקת המחיר תואמת את המחיר בחשבונית והאם היא מייצגת מחיר למשקל או מחיר לאחר נטרול אריזה (עמ' 40 לתמלול, עמ' 44 לתמלול, עמ' 54 לתמלול). המבקש אף הראה כי המחיר במדבקות המחיר לא מופיע בקבלה כך שלא ברור לגבי מארזים אלו כיצד נשקל המארז, האם וכיצד נוטרלה האריזה, וכיצד נקבע המחיר.

55. דהיינו לגבי סניפים בהם אין מאפיות ולגבי סניפים בהם קיימת מדבקת מחיר בלבד, נותרה תמונה עמומה ביותר מטעמה של המשיבה באשר לאופן בו מנוטרלת האריזה בעת המשקל.

56. **שישית**, לגבי מרבית התקופה לא הציגה המשיבה נהלים סדורים של סוגית נטרול משקל האריזה. המשיבה צירפה לתצהירה שני נהלים. נוהל אחד (נספח 3) משנת 2010 אשר הראל העיד לגביו כי הוא למעשה לא רלוונטי לענייננו. הראל הסביר כי הנוהל מדבר על משקל נייד ורלוונטי בעיקר למחלקת הקפואים (עמ' 73 לתמלול ואילך). בתצהירו מתייחס הראל רק לרענון נוהל זה מדי תקופה ותקופה (סעיף 5(יא) לתצהיר), אלא שכאמור נוהל זה אינו רלוונטי והמשיבה לא נוהגת לפיו. כך גם לא הובאו נתונים ואסמכתאות בדבר ההדרכות שנערכות לעובדים.

57. הנוהל השני שצורף כנספח 4 לתצהיר, ומבסס את השיטה עליה הצהיר הראל, הוא רק מחודש מרץ שנת 2022 (כשנה לפני הגשת הליך זה). לא צורפו נהלים נוספים לתקופה הרלוונטית, לא צורף נוהל קודם לנוהל זה, ולא הובאו ראיות באשר להדרכות עובדים על נוהל זה (מלבד אמירות שהועלו לראשונה בחקירתו של הראל ללא אסמכתא כלשהי וללא שהוזכר הדבר בתצהיר).

58. בעניין **גרסט** אומץ מבחן בעל שלושה היבטים בשאלה האם מדובר בטעויות נקודתיות שאין לאשר בגינן ניהול תובענה ייצוגית:

> "ראשית, האמנם יהא צורך בבירור עובדתי פרטני של עניינו של כל אחד ואחד מחברי הקבוצה; שנית, בהתחשב בכך שאחת מתכליותיו של חוק תובענות ייצוגיות היא להביא ל"אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו" (כלשון סעיף 1(2) לחוק), הרי שיש לבחון אם אכן יש תועלת כלכלית באכיפה על עוסק לנקוט באמצעים שיובילו למצב של 'אפס תקלות'; ושלישית, יש להתחשב בחלופות העומדות לרשות המבקש, בשים לב במיוחד לחלופה של תביעה אישית לפיצויים לדוגמא, שבכוחה להוביל להרתעה יעילה והולמת" (עניין **גרסט**, פסקה 31).

59. אני סבורה כי גם מבחן זה מוביל לאישור הבקשה במקרה דנן. טענתו של המבקש היא טענה כללית שאינה דורשת בחינה עובדתית שונה של כל אחד ואחד מחברי הקבוצה; הוכח שבידי המשיבה דרכים אפקטיביות יותר להביא למזעור כמות הטעויות בעת שקילת מארזי אוזני המן; ולא קיימת למבקש חלופה הולמת של תביעה אישית בהתחשב בגובה הנזק הנמוך של תביעה אישית מעין זו.

60. לבסוף אציין כי לא מצאתי ממש בטענות המשיבה להרחבת חזית אסורה על ידי המבקש.

יתר התנאים לאישור הבקשה

61. מצאתי כי גם יתר התנאים הקבועים בסעיף 8 לחוק מתקיימים במקרה דנן. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת, וקיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב.

62. המבקש אף הוכיח קיומה של עילה אישית כאשר רכש מארזי אוזני המן מהם לא הופחת מלוא משקל האריזה או לא הופחת כלל. נזקו של המבקש הוצג בטבלה המסכמת וחושב באמצעות הכפלת עלות המוצר לק"ג בכמות הק"ג שלא הופחתה ממשקל האריזה. כך למשל ברכישה שבוצעה בסניף גבעת מרדכי משקל המארז ברוטו (לפי משקל מסחרי) הוא 667 גרם. משקל האריזה הריקה הוא 37 גרם. דהיינו, היה ניתן לחייב לכל היותר בגין 630 גרם. המשיבה חייבה לפי מדבקת הברקוד על 674 גרם, חיוב יתר של 44 גרם. עלות לק"ג לפי הקבלה היא 49 ₪ (עמ' 147 למוצגים) ולפיכך גובה הנזק עומד על 2.15 ₪, כמופיע בטבלה.

סיכום

63. לאור האמור החלטתי לאשר את התובענה הייצוגית. אלה פרטי האישור:

הגדרת הקבוצה: כל מי שרכש לפי משקל אוזני המן אצל המשיבה שנארזו מראש וחויבו לפי משקל לק"ג והמשיבה לא הפחיתה את משקל האריזה באופן חלקי ו/או לא הפחיתה את משקל האריזה המלא החל מ-7 השנים שקדמו להגשת הבקשה המתוקנת.

זהות התובע המייצג: המבקש, מר אריאל אלוני.

זהות ב"כ המייצג: עו"ד צבי מנדלסון.

עילות התובענה: הפרת סעיפים 3, 17ב לחוק הגנת הצרכן; עשיית עושר על חשבון הצרכנים לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979; הפרת חובות תום הלב לפי חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973; הפרת חובה חקוקה ורשלנות לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה: האם כללה המשיבה במשקל מארזי אוזני המן שנמכרו לחברי הקבוצה את משקל האריזה במלואו או חלקו? האם חייבה המשיבה בתשלום את הצרכנים על משקל האריזה בחלקו או במלואו? האם הפרה המשיבה את חובותיה על פי הדין כמפורט בעילות התובענה? האם חבה המשיבה בפיצוי חברי הקבוצה ובהשבת כספים שנגבו שלא כדין?

הסעדים הנתבעים: פיצוי בגין נזקים ממוניים ובלתי ממוניים; צווי עשה המורים למשיבה להפסיק למכור מארזי אוזני המן בשקלול מחיר המארז ומורים לה לפרסם את מחיר האריזה בנפרד ממחיר המשקל הנקי.

64. בהתחשב בניהול הליך מלא כולל שמיעת עדים וסיכומים בכתב, תישא המשיבה בהוצאות המבקש ובשכר טרחת באי כוחו בסכום כולל של 20,000 ₪.

65. בא כוח המבקש יפרסם בתוך 30 ימים הודעה בדבר אישור התובענה הייצוגית, בהתאם להוראות סעיף 25 לחוק, ובמסגרתה יודיע לחברי הקבוצה על זכותו של כל אחד מהם שלא להיכלל בקבוצה, בהתאם להוראת סעיף 11 לחוק. ההודעה תפורסם בשני עיתונים יומיים בתפוצה ארצית, לפי בחירת בא כוח המבקש, והמשיבה היא שתישא בעלות הפרסום. נוסף על כך, תפרסם המשיבה את נוסח ההודעה באתר האינטרנט שלה, במיקום נגיש, שתהיה

אליו הפניה מדף הבית. נוסח ההודעות, צורתן ואופן הצגתן יתואם בין ב"כ הצדדים, ויובא לאישור בית המשפט בטרם פרסומן.

66. בנוסף ב"כ המבקש ימסור הודעה על החלטה זו ליועץ המשפטי לממשלה ולממונה על הגנת הצרכן, כאמור בתקנה 16 לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010; וכן למנהל בתי המשפט לצורך רישומה בפנקס בהתאם לסעיף 14(ב) לחוק.

67. המשיבה תגיש כתב הגנה תוך 60 יום. התיק יובא לעיוני ביום 22.9.26.

ניתנה היום, י"ט סיוון תשפ"ו, 04 יוני 2026, בהעדר הצדדים.

קרן מילר, שופטת