

בעניין:

רימון חייט, ת.ז.

ע"י משרד עו"ד מירום עורכי דין
 עו"ד חגי מירום ו/או עו"ד שגיא מירום
 ו/או עו"ד מקבי מירום ;
 טל: 03-6911082 ; פקס: 1533-6911082
 ליאונרדו דה וינצ'י 21 תל אביב

המבקש

- נגד -

רכבת ישראל בע"מ, ח.צ. 520043613

דרכי משה 3 לוד, 7130703

הרכבתסכום התביעה האישית: 26.67 ₪סכום התביעה הקבוצתית – 55,108,818 ₪בקשה לאישור תביעה ייצוגית

הייתכן?

$$\underline{1+1+1+1+1+1 < 1}$$

או ש?

$$\underline{1+1+1+1+1+1+1 < 1+1}$$

המבקשים מתכבדים בזאת להגיש לבית המשפט הנכבד, בד בבד עם הגשת התביעה העיקרית בתיק דנן ("התביעה"), בקשה לאישור התביעה כייצוגית לפי הוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").

✦ כתב התביעה מצ"ב כנספת 1 לבקשה זו.

מזה שנתיים, שרכבת ישראל מוכרת לנוסעיה בחלק מהקווים המופעלים על ידה כרטיסי נסיעה "הלוך חזור" במחיר כפול כמעט ממחיר כרטיס נסיעה "יומי משולב" באותם קווים, המאפשר לנוסע לנוסע ולחזור ברכבת ולהתנייד בקווי האוטובוס והרכבת הקלה בתוך המטרופולין במשך היום, ללא תשלום נוסף.

חמור מכך, בחלק מקווי הרכבת, מוכרת הרכבת כרטיסי נסיעה לכיוון אחד במחיר יקר יותר מאותם כרטיסי נסיעה בדיוק הנמכרים על ידה במקביל במסגרת כרטיסי "חופשי יומי" ואשר מאפשרים לנוסע נסיעה יומית חופשית ברכבת, ברכבת הקלה ובקווי האוטובוס במטרופולין.

מכאן, שהרכבת מכרה ללקוחותיה מיליוני כרטיסים הכוללים שירות נחות במחיר גבוה יותר מכרטיסים אחרים שחויבה לשווק ושיווקה בתקופה הרלוונטית (יקראו להלן – "הכרטיסים הנחותים").

א. סעדים מבוקשים

בית המשפט הנכבד מתבקש לזמן את הרכבת ("הרכבת") לדין ולהורות כדלקמן:

1. לאשר את התביעה הנ"ל כתובענה ייצוגית בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו 2006 ("חוק תובענות ייצוגיות").
2. להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית בהתאם לאמור בבקשה זו או בכל דרך אחרת שימצא בית המשפט כנכונה ויעילה.
3. להורות לרכבת לחשוף נתונים שיאפשרו להגדיר באופן מדויק את גודל הקבוצה ואת היקף הנזק המדויק שנגרם לקבוצה.
4. לקבוע כי המבקש ובאי כוחו מתאימים לניהול התובענה הייצוגית.
5. לקבוע את עילות התביעה ואת השאלות שבעובדה ובמשפט המשותפות לכל חברי הקבוצה.
6. לחייב את הרכבת לשלם מבקש את הוצאות הבקשה ושכר טרחת עורכי הדין.

במסגרת התביעה הייצוגית (לאחר אישורה) יתבקש בית המשפט:

7. להורות לרכבת לתקן את מפרטי רכישת הכרטיסים בכל האמצעים הטכנולוגיים – כך שיציגו בפני הלקוחות את המידע - באופן שיאפשר ללקוח להשוות בין המוצרים ולכלל הפחות להציע לו את שילוב הנסיעות הזול ביותר שאותו הוא יכול לרכוש מהרכבת.
8. להורות לרכבת לתלות פרסומים גדולים ומפורטים שידעו את הציבור בדבר אותו מוצר יומי משולב.
9. להורות לרכבת לפעול לאיתור חברי הקבוצה בעלי עילת התביעה ולפצותם ו/או לפצות את הציבור בכללותו בגין התנהלותה הקלוקלת והנזקים שנגרמו לחברי הקבוצה.

ב. מבוא

10. התביעה המצורפת - והבקשה לאשרה כייצוגית - עניין בהטעיה של נוסעי הרכבת תוך הפרה מוחלטת של הוראות דין, נוהגי מסחר והגינות בסיסיים ושל מושכלות יסוד בעולם הצרכנות;
11. הטעיה זו יש לראות בחומרה רבה לבשים לב לכך שהרכבת הנה גוף "דו מהותי", הנהנה מסבסוד של המדינה ובעל רישיון הפעלה בלעדי ומונופוליסטי – למתן שירותי תחבורה מסילתיים בין עירוניים, חיוניים במשק הישראלי וכן בשים לב לכך שהרכבת עושה שימוש בתשתיות ציבוריות.
12. הטעיה זו, העשירה ומעשירה את קופת הרכבת שלא כדין, על חשבון ציבור לקוחותיה, שטעה וטועה לחשוב - בהיעדר מידע נגיש מתבקש ורלוונטי (ובהתאם למפרטי רכישת הכרטיסים של הרכבת), כי מחירו של כרטיס דו כיווני ברכבת בין שני יעדים, נמוך (באופן טבעי) ממחירו של כרטיס "יומי"

משולב המאפשר ביצוע מספר נסיעות בלתי מוגבל ברכבת, ובאוטובוסים באזור מטרופוליני שלם – באותו היום.

13. הסיבה לטעות הינה, שבניגוד להיגיון הבריא ולשכל הישר (של הצרכן הסביר) - באזורים רבים מחירו של כרטיס "יומי משולב", המאפשר ביצוע מספר בלתי מוגבל של נסיעות ברכבת, רכבת קלה ובאוטובוסים בשטח מטרופוליני מסוים (במשך כיממה) - עולה פחות מכרטיס רכבת הלך חזור בין שתי תחנות ספציפיות באותו מטרופולין - המאפשר רק שתי נסיעות בין אותם שני יעדים - הלך חזור (!).

14. ייתרה מכך - באזורים מסוימים, מחירו של כרטיס "יומי משולב", המאפשר ביצוע מספר בלתי מוגבל של נסיעות ברכבת ובאוטובוסים בשטח מטרופוליני מסוים במשך כיממה - עולה פחות מכרטיס רכבת חד כיווני (!) בתוך אותו אזור מטרופולין.

15. ניתן היה לצפות שהרכבת "תיישר קו" עם הרפורמה (כפי שנעשה במוצרים אחרים "גמיש 07" ו"גמיש 30") ותנתב את ציבור הצרכנים לרכוש את המוצר המתאים, הטוב והזול ביותר עבורם, זה שיביאם למחוז חפצם במהירות, בבטחה ובזול – אך לא כך הדבר.

16. הדרישה הנ"ל מתבקשת בין היתר לנוכח:

א. רפורמת התעריפים שהושקה על ידי משרד התחבורה וממשלת ישראל – רפורמה שתכליתה להנגיש ולהוזיל לציבור את התחבורה הציבורית – ובכך לעודד את הציבור להשתמש בתחבורה הציבורית

ב. ההתחייבויות שנטלה על עצמה רכבת ישראל כלפי ממשלת ישראל במסגרת הסכם מסגרת לפיתוח והפעלת רכבת ישראל, בין ממשלת ישראל לבין רכבת ישראל בע"מ שנחתם בשנת 2014 והוארך עד לשנת 2020 ("הסכם הרכבת").

ג. היות הרכבת גוף "דו מהותי".

ד. ועוד יותר מכל אלה לנוכח הוראות הדין ומושכלות ייסוד והלכות מסחר הוגן.

17. ברם אולם – במקום לנהוג כנדרש וכמצופה - הרכבת מתנהלת כאחרון העוסקים.

18. הרכבת מסתירה מפני הנוסעים את העובדה הפשוטה – שבחלק ניכר מקווי הנסיעה ברכבת בין שני יעדים – מחירם של כרטיס חד כיווני ודו כיווני גבוהה יותר ממחירו של כרטיס "יומי משולב" המאפשר מספר בלתי מוגבל של נסיעות בין אותן תחנות ותחנות אחרות באותו אזור ואף מאפשר נסיעה חופשית בתחבורה ציבורית מסוגים אחרים (!).

לשם הדוגמה - נשאלת השאלה המתבקשת – למה שצרכן סביר ירכוש כרטיס המאפשר לו לעשות נסיעה אחת מפתח תקווה ליבנה במחיר של 23.5 ₪, אם הוא יכול לרכוש תמורת 21.5 ₪ כרטיס יומי משולב שיאפשר לו לנסוע מספר בלתי מוגבל של נסיעות ברכבת ובאוטובוסים - בכל גוש דן המורחב ?

השאלה מתחדדת עוד יותר בנוגע לרכישת כרטיס הלוך ושוב (שתי נסיעות ברכבת) בין פתח תקווה ליבנה ב- 37.5 ₪?

19. התנהלות זו של הרכבת מנוגדת לדין ולא זו בלבד, היא גם מנוגדת לאינטרס הציבורי ולמדיניות הממשלתית, שמטרתה להוזיל את מחירי התחבורה הציבורית - אינטרס זה בא לידי ביטוי ב"רפורמת התעריפים" שהושקה בתחילת שנת 2016.

20. לרכבת, כך נראה, אינטרסים שונים מאלה של הציבור או של הממשלה, ועל כן היא אינה מנגישה שלא לומר מצניעה או מסתירה את המידע הנוגע לכרטיס היומי המשולב מפני ציבור לקוחותיה...

21. מצב דברים זה אין לקבל - בית המשפט הנכבד יתבקש לאשר למבקש לנהל את התביעה כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה, להורות לרכבת לתקן את המעוות ולהשיב למי שרכשו כרטיסים חד כיווניים ודו כיווניים בקווים הרלוונטיים (ברכבת) את ההפרש שבין מחירי הכרטיסים שרכשו לבין מחיר הכרטיס החופשי יומי הרלוונטי שהיו יכולים לרכוש לו רק ידעו על קיומו.

ג. הצדדים

22. המבקש, הנו אדם פרטי שמשמש בשירותי הרכבת מפעם לפעם ואף נפגע וניזוק ממחדלי הנתבעת כפי שיפורט להלן וכמפורט בכתב התביעה - נספח 1.

23. הרכבת ככל שיש להציגה הנה חברה ממשלתית האמונה באופן בלעדי על הפעלת שירותי הרכבות הבין עירוניות במדינת ישראל. הרכבת אף זוכה להטבות ולסבסוד ממדינת ישראל.

ד. רקע עובדתי - כללי

24. ביום 1.1.16 יצאה לדרכה "רפורמת התעריפים" כפי שפורט באתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית ("הרשות"), תכליתה של הרפורמה הנה לפשט ולהוזיל לצרכן את הנסיעה בתחבורה הציבורית באופן שתעריפי הנסיעה הנהוגים בקרב המפעילים השונים יאוחדו לכדי תעריפים זהים ופשוטים.

25. כחלק מהשאפה לפשט ולהנגיש לציבור את הנסיעה בתחבורה הציבורית, יוצרה אפשרות לרכוש "חווי נסיעה" ולשלם על הנסיעות באמצעות מערכת סליקה מרכזית - "רב קו" שתכבד על ידי כל מפעילי התחבורה הציבורית - אוטובוסים, רכבות פנים עירוניות ורכבות ("רפורמת התעריפים" או "הרפורמה"). כך נכתב באתר הרשות:

שאלות ותשובות

מהם יתרונות הרפורמה החדשה בתחבורה הציבורית?

עד היום נסענו באמצעי התחבורה הציבורית השונים: אוטובוס, רכבת, מטרופוליט ורכבת קלה ושילמנו לכל מפעיל בנפרד.

החל מ-1.1.2016, הרפורמה החדשה של משרד התחבורה, מאפשרת לרכוש מינוי נסיעה אזורי, המשלב את כל אמצעי התחבורה הציבורית. באמצעותו, ניתן לנסוע ללא הגבלה בתחומי האזור, בכל אמצעי תחבורה שנבחר, בנפרד או בשילוב ביניהם. (בכפוף למגבלות המינוי)

◀ עמוד הסבר אודות הרפורמה מאתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מצ"ב לבקשה זו כנספח 2

◀ עמוד "השאלות והתשובות" מאתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מצ"ב לבקשה זו כנספח 3

26. כאמור, בשים לב למטרות הרפורמה ועל מנת לעודד את הציבור להשתמש בתחבורה הציבורית – הכתיבו משרד התחבורה והרשות לתחבורה ציבורית מספר "מוצרים משולבים" במחירים קבועים.

27. בין היתר קבע משרד התחבורה במסגרת צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה ברכבת)(תיקון מס' 2) התשע"ו – 2015 ("הצו" או "צו הפיקוח") – את מחירו של כרטיס "יומי משולב" – בצו הפיקוח נקרא המוצר "כרטיס תקופתי יומי".

28. המחיר שנקבע בצו הנו 16 ש. לימים התקבל חוק תעריפי התחבורה הציבורית, תשע"ו-2016 שקבע שמחירי התחבורה הציבורית יוזלו ב – 14.5% (למעשה הופחת המע"מ). כך שכיום מחירו של כרטיס "יומי משולב" בתוך ליבת מטרופולין (אזור צהוב) עומד על סך של 13.5 ש.

29. להלן פירוט בנוגע למוצר שנקרא כרטיס "חופשי יומי" יומי משולב (שבו עוסקת בקשה זו):

א. כל מטרופולין חולק למספר "טבעות" סביב ליבת המטרופולין.

ב. מחיר כרטיס "יומי משולב" המאפשר נסיעה בלתי מוגבלת ומשולבת באמצעי התחבורה הציבוריים באותו אזור (כולל רכבת ורכבת קלה) או "טבעת" הנו – 13.5 ש.

ג. מחיר כרטיס יומי משולב המאפשר נסיעה משולבת באמצעי התחבורה הציבוריים בשני אזורים (שיש בניהם השקה) באותו מטרופולין הנו – הנו 21.6 ש.

ד. מחיר כרטיס יומי משולב המאפשר נסיעה משולבת באמצעי התחבורה הציבוריים בשלושה אזורים (שיש בניהם השקה) באותו מטרופולין הנו – הנו 26.5 ש.

ה. מחיר כרטיס יומי משולב המאפשר נסיעה משולבת באמצעי התחבורה הציבוריים בכל האזורים באותו מטרופולין הנו – הנו 37.5 ש.

◀ עמוד רלוונטי מתוך אתר הרשות בנוגע להסדרים הקיימים בגוש דן מצ"ב לבקשה זו כנספח 4

30. מאז שהושקה הרפורמה, מתקיים ברכבת מצב מוזר - שבו מחירו של כרטיס דו כיווני בין שתי תחנות בתוך מטרופולין (לרבות באזורי טבעות שונות), גבוה יותר ממחירו של המוצר "יומי משולב" המאפשר מספר בלתי מוגבל של נסיעות בכל כלי התחבורה הציבורית (כולל אוטובוסים ורכבות קלות) בתוך אותו מטרופולין או אפילו בין שני מטרופולינים.

31. מצב קיצוני אף יותר מתקיים בחלק מהאזורים – בהם מחירו של כרטיס חד כיווני שנמכר על ידי רכבת ישראל בין שתי תחנות בתוך מטרופולין (לרבות באזורי טבעות שונות), גבוה יותר ממחירו של המוצר "יומי משולב" המאפשר מספר בלתי מוגבל של נסיעות בכל כלי התחבורה הציבורית (כולל אוטובוסים ורכבות קלות) בתוך אותו מטרופולין או אפילו בין שני מטרופולינים.

32. והנה שוב אנו חוזרים אל אותו הפרדוקס – הייתכן ש: $1+1+1+1+1+1+1 < 1$. יתכן גם יתכן לפי רכבת ישראל - והרכבת מנצלת את הפרדוקס לצרכיה.

33. אלא שענייננו אינו בפרדוקס עצמו – אלא באופן שבו מנצלת הרכבת את הפרדוקס לצרכיה.

34. כאמור - הרכבת מנצלת את המצב לצרכיה, על גבו של הציבור ואינה מגלה לציבור שהוא יכול לרכוש מוצר טוב יותר ומתאים יותר לצרכיו - במחיר נמוך יותר.

35. הרכבת אינה מציגה בפני הציבור כבר בשלב טרום הרכישה את האפשרויות העומדות לרשותו, את מהות השירות שהוא עתיד לרכוש, את התאמתו לצרכיו ואת מחירו – באופן שיאפשר לצרכן לבחור באופן מודע.

36. תחת זאת הרכבת ביכרה ליצור מנגנון המוליך את הצרכן שולל עד לשלב הרכישה וזאת כך נראה, במטרה למכור מוצר נחות במחיר גבוה עשרות מונים...

37. להלן לצורך ההדגמה טבלה חלקית עם מספר מקרי קיצון - המסתמכת על נתוני המחירים כפי שהם מפורטים באתר הרכבת:

תחנת מוצא	יעד	מחיר הלוח ברכבת	מחיר משולב יומי	מחיר כרטיס הלוח חזור
פתח תקווה סגולה	חולון וולפסון	16	13.5	
פתח תקווה סגולה	ראשון לציון משה דיין	23.5	13.5	
פתח תקווה סגולה	ראשון לציון הראשונים	23.5	13.5	
פתח תקווה סגולה	לוד	19.5	13.5	
פתח תקווה סגולה	באר יעקב	23.5	13.5	
פתח תקווה סגולה	יבנה מערב	23.5	21.5	

◀ הטבלה המלאה מצ"ב לבקשה זו **כנספח 5**.

ה. רקע עובדתי – ספציפי לתובע

ה.1. נסיעה ראשונה

38. ביום 6.1.16 יצא המבקש מביתו לתחנת הרכבת הקרובה למקום מגוריו – תחנת פתח תקווה סגולה, ורכש שני כרטיסי נסיעה חד כיווניים לתחנת רכבת יבנה מזרח.

39. המבקש שילם עבור חוזה נסיעה בכל כיוון סך של 27.5 ₪, היינו סך של 55 ₪.

40. לאחר רדתו מהרכבת רכש המבקש כרטיס נסיעה באוטובוס על מנת להגיע למחוז חפצו - ושילם בעבורו סך של 4.3 ₪.

◀ אסמכתאות המעידות על ביצוע הנסיעות הנ"ל מצ"ב לבקשה זו **כנספח 6**.

ה.2. נסיעה שניה

41. ביום 15.1.17 יצא המבקש מביתו לתחנת הרכבת הקרובה למקום מגוריו – תחנת פתח תקווה סגולה, ורכש כרטיס נסיעה הלך חזור בין תחנות פתח תקווה סגולה לתחנת תל אביב השלום. הרכישה בוצעה במסגרת טעינת "חוזה" בכרטיס רב קו שבבעלות המבקש.

◀ אסמכתא המעידה על ביצוע הנסיעה הנ"ל מצ"ב לבקשה זו כנספח 7.

ה.3. התגלית בדבר ההטעיה

42. לאחרונה במסגרת אחת מנסיעותיו ברכבת, גילה התובע להפתעתו – שקיימים מוצרים מקבילים - זולים משמעותית, שיכולים היו לספק לו שירות זהה ואף טוב יותר – כרטיסי "יומי משולב" בשטחי מטרופולין "גוש דן רגיל" ו"גוש דן מורחב":

א. מחירו של כרטיס יומי משולב בתוך ליבת גוש דן (הכוללת את תחנות פתח תקווה ותל אביב) הנו 13.5 ₪ בלבד(!) והוא מאפשר נסיעה בלתי מוגבלת באוטובוסים וברכבות במשך כיממה.

ב. מחירו של כרטיס יומי משולב באזור גוש "דן מורחב" (הכוללת את תחנות פתח תקווה ויבנה ועוד תחנות רבות אחרות) הנו 23.5 ₪ בלבד(!) והוא מאפשר נסיעה בלתי מוגבלת באוטובוסים וברכבות בכל גוש דן המורחב- במשך כיממה.

43. מבירור שערך המבקש, בניסיון להבין את פשר אי מודעותו לאותו מוצר, עלו העובדות הבאות:

א. מפרט רכישת הכרטיסים באמצעי הרכישה שמפעילה הרכבת (עמדות בתחנה, אתר אינטרנט, אפליקציה), אינם מגלים לצרכן את מחיר השירותים השונים, טרם הגעתו לשלב הרכישה הסופית.

ב. בעקבות זאת הצרכן הסביר שטועה לחשוב (בצדק), שמחירו של כרטיס הלך ושוב ברכבת זול יותר ממחירו של כרטיס יומי משולב שמאפשר ביצוע מספר נסיעות בלתי מוגבל ברכבת ובאוטובוס במשך כיממה – (ובהסתמך על הטעות) רוכש כרטיס רכבת הלך ושוב יקר משמעותית. רק אז מגיע הצרכן לשלב הרכישה.

ג. יתרה מכך, התגלה שבמצבי קיצון - מחירו של הכרטיס היומי המשולב - נמוך ממחירה של נסיעה חד כיוונית בין אותן שתי תחנות.

ד. אין בסמוך לקופות או לעמדת הכרטיס כל מידע המעיד את הצרכן בדבר מוצרי הרפורמה המשולבים...

ה. לשם הדוגמא:

◀ מחיר כרטיס יומי משולב בתוך אזור הליבה של מטרופולין דן (האזור הצהוב) הנו 13.5 ₪.

◀ מחיר נסיעה חד כיוונית מתחנת הרכבת סגולה בפתח תקווה לתחנת רכבת בצומת חולון הנו
16 ש"ח

◀ מחיר חוזה הלוך חזור בית שתי התחנות הנ"ל הנו 25.5 ש"ח.

◀ פערי המחיר הנ"ל הולכים וגדלים ככל שהמרחק הגיאוגרפי גדל בין תחנת פתח תקווה
סגולה לתחנה הסופית בתוך השטח הצהוב במטרופולין.

** מצבים דומים מתרחשים גם כאשר יש שילובים של "טבעות" שונות בתוך מטרופולינים.

ו. מפרטי הרכישה במערכות הרכבת – וההטעיה

44. המערכת הממוחשבת באתר הרכבת, באינטרנט ובאפליקציה מאפשרת רכישה באחת משתי דרכים
עיקריות:

ו.1. אפשרות ראשונה – באתר אינטרנט

45. "תכנון נסיעה" לפי נקודת יציאה, נקודת יעד **ושעת יציאה וחזרה** - בתחילה מתבקש הצרכן להקליד
נקודת יציאה, נקודת יעד ושעות נסיעה הלוך וחזור.

46. לאחר הקלדת הנתונים, מועבר הצרכן לעמוד הבא שבו ניתן לראות את מועדי יציאת הרכבות ובחלון
משמאל, נדרש הצרכן לבחור האם ברצונו לנסוע הלוך חזור ברכבת בלבד או לקנות כרטיס משולב
בתוך מטרופולין – **פה נמצא השלב הראשון בהטעיה.**

47. בהיעדר המידע הנדרש, הצרכן הסביר, שסבור שכרטיס לרכבת בלבד זול יותר מכרטיס משולב יומי,
בוחר (בטעות) באפשרות של רכבת בלבד.

48. לאחר מכן הוא מועבר למסך הבא שבו הוא בוחר האם הוא לקוח כללי שאינו זכאי לשום הנחה או
האם הוא משתייך לקבוצה הזכאית להנחות.

49. אחר כך על הצרכן לבחור האם הוא מעוניין בנסיעה חד כיוונית או דו כיוונית או האם ברצונו לרכוש
כרטיס משולב **שבועי או חודשי – בשום שלב לא מוצע ללקוח לרכוש כרטיס משולב יומי!!**

50. כמובן שהצרכן בוחר בנסיעה הלוך חזור בהתאם לפרטים שהזין במסך הראשון – ומיד הוא מופנה
לאפשרות של תשלום הסכום הנקוב עבור כרטיס הלוך ושוב. כרטיס שהוא יקר משמעותית ממחירו
של כרטיס משולב שהיה מספק לצרכן את אותו השירות ואף שירות טוב יותר.

◀ צילומי מסך שלב אחר שלב מצ"ב **כנספחים 8** לבקשה זו.

51. **בעניין אפשרות זו יש לציין כי לנוכח אפשרות תכנון הנסיעה – יש להחיל חובת נאמנות של הרכבת
כלפי הצרכן משום שיא מתיימרת על פי אפשרות זו לסייע לצרכן לבחור את המוצר המתאים לו
ביותר.**

**** יש להדגיש כי להקלדת שעת היציאה ושעת החזרה אין משמעות והיא לא משנה את המוצרים המוצעים לצרכן או את הדף אליו הוא מועבר(!)

2.1. אפשרות שניה

52. בחירת אמצעי תחבורה – רכבת בלבד או משולב בתוך מטרופולין - פה נמצא השלב הראשון בהטעה.

53. ולאחר מכן הצרכן הסביר שסבור שכרטיס רכבת בלבד זו ליותר מכרטיס משולב יומי בוחר באפשרות של רכבת בלבד.

54. לאחר מכן הוא מועבר למסך הבא שבו הוא בוחר האם הוא לקוח כללי שאינו זכאי לשום הנחה או האם הוא משתייך לקבוצה הזכאית להנחות – תביעתנו זו עוסקת בכל האנשים שזכאים לרכוש את המוצר חופשי יומי גם אם הם משתייכים לקבוצה שזכאית להנחה.

55. אחר כך על הצרכן לבחור האם הוא מעוניין בנסיעה חד כיוונית או דו כיוונית או האם ברצונו לרכוש כרטיס משולב שבועי או חודשי – בשום שלב לא מוצע ללקוח לרכוש כרטיס משולב יומי!!

56. כמובן שהצרכן בוחר בנסיעה הלך חזור בהתאם לצרכיו – ומיד הוא מופנה למסך התשלום הסכום הנקוב עבור כרטיס הלך ושוב - כרטיס יקר משמעותית ממחירו של כרטיס משולב – "יומי גמיש" שהיה מספק לצרכן את אותו השירות ואף שירות טוב יותר.

◀ צילומי מסך שלב אחר שלב מצ"ב כנספחים 9 לבקשה זו.

57. האמור, מתרחש גם בעמדות הטעינה שברכבת וגם באפליקציה של הרכבת – מפרטי הרכישה זהים בכל שלושת האמצעים.

◀ צילומי מסך אפליקציה מצ"ב כנספחים 10 לבקשה זו.

◀ צילומי מסך עמדת כרטוס מצ"ב כנספחים 11 לבקשה זו.

58. חשוב לציין – המבקש סרק את תחנות הרכבת ולא עלה בידו לראות כל פרסום המעדכן את הציבור בדבר האפשרות לרכוש את אותו כרטיס יומי משולב ו/או אודות הרפורמה.

◀ צילום עמדת הקופה בתחנת רכבת השלום מצ"ב כנספח 12 לבקשה זו.

ז. הטיעון המשפטי

59. ראשית לכל ראוי להזכיר שכבר נקבע בעבר כי הרכבת היא גוף "דו מהותי" ובשל כך יש להחיל עליה עקרונות מן המשפט המנהלי והציבורי גם בעשותה פעולות בשדה המשפט הפרטי והמסחרי וראה ת"צ (מחוזי תל אביב-יפו) 1196-07 **אבנר גבאי נ' רכבת ישראל בע"מ** (פורסם בנבו, 09.11.2010) ("עניין גבאי") :

"בעניינינו נקודת המוצא הינה הפוכה. הרכבת הינה כאמור תאגיד פרטי, אולם בהיותה גוף פרטי "המקיים פונקציה ציבורית חיונית" ובהתקיים "זיקה פיקוחית" בין המדינה לרכבת, אפשר וניתן לסווגה כגוף דו מהותי [ראו: א' הראל, "גופים דו-מהותיים (תשס"ח-2009, להלן: הראל, גופים דו-מהותיים); למבחנים לסיווג גוף כדו-מהותי ראו גם: בג"צ 731/86 מיקרו דף נ' חברת החשמל לישראל בע"מ, פ"ד מא(2) 465, 449 (1987); ע"א 294/91 חברה קדישא גחש"א "קהילת ירושלים" נ' קסטנבאום, פ"ד מו(2) 464 (1992); בג"צ 4363/00 ועד פוריה עלית נ' שר החינוך, פ"ד נו(4) 203 (2002)]. כאשר מכפילים גוף דו מהותי למשפט הציבורי, יש להפריד בין פעולותיו הציבוריות לבין פעולותיו המסחריות-פרטיות. בנוסף, יש לזכור, כי החלת המשפט הציבורי על גוף פרטי דו מהותי, נועדה להטיל עליו חובות מוגברות מהמשפט הציבורי על מנת להגן על הציבור ולא לשנות ממהות הפעולה המסחרית"

60. לא אחת נפסק כי על גופים "גופים דו-מהותיים", יש להחיל עקרונות יסוד של הגינות, שוויון, סבירות, יושר ותום-לב וכיוצא בהם מושכלות ראשונים של מינהל ציבורי ראוי. (בג"ץ 7793/05 אוניברסיטת בר-אילן נ' בית הדין הארצי לעבודה ירושלים; בג"ץ 731/86 מיקרו דף נ' חברת החשמל לישראל בע"מ (נבו/עליון)).

61. המבקש יטען כי בנוגע לכל העילות שיפורטו להלן יש לבחון את התנהלות הרכבת לחומרה ובראי היותה, חברה ממשלתית, גוף דו מהותי, שהוכרז כמונופול בתחום הסעת ההמונים המסילתית ואשר נהנה מסבסוד בהיקפים עצומים מידי שנה ומהסכם בלעדיות בינו לבין ממשלת ישראל עד לשנת 2020 ("הסכם הרכבת").

62. כמו כן יש לשפוט את הרכבת לחומרה לנוכח העובדה שהיא מתיימרת "לסייע" לצרכן לתכנן את נסיעתו במסגרת הדף הראשי שנפתח באתר הרכבת – האמור מטיל על הרכבת חובת גילוי מוגברת.

63. זאת ועוד, יש לשפוט את הרכבת לכף חובה על רקע הסכם הרכבת והבלעדיות שהוקנתה במסגרתו לרכבת וכן בשים לב לחובות שנטלה עצמה הרכבת כלפי ממשלת במסגרת הסכם הרכבת - כפי שהן עולות מדוחות הרכבת – בית המשפט מופנה לסעיף 4 לדיווח:

1.4. הסכם מסגרת לפיתוח והפעלת רכבת ישראל (המשך)

ד) מערך מדדי שירות

במסגרת ההסכם החדש, התחייבה החברה לנקוט בכל הצעדים הנדרשים על מנת להפעיל את שירותי ההסעה בקווי הנוסעים ברמת שירות מיטבית, בין היתר, בהתאם למדדי השירות המפורטים בהסכם ובנספחים, לרבות: (1) דיוק - שמירה על רמת דיוק גבוהה בנסיעת הרכבות, תוך נקיטת פעולות לצמצום איחורים, וביטולי עצירת רכבות בתחנות במקרה של שיבושים ברשת; (2) מניעת צפיפות יתר - מניעת מצבים של "צפיפות יתר" תחזרת מעקרוונות התוכנית התפעולית; (3) תחזוקה, ניקיון וסדר - שמירה על ניקיון ורמת תחזוקה טאיתה בכל עת של התחנה והרציפים, על כל המתקנים והאביזרים המותקנים בהם, ושל כל הקרוונות הפעילים, מבחוץ ומבפנים; (4) מידע לציבור - הפצת מידע עדכני, מהימן ורלוונטי לציבור בדבר שירותי החברה בתחנות ובקרוונות הנוסעים, בקופות, באינטרנט, באמצעות המוקד הטלפוני ובכל מקום נוסף שיוזמה לה המנהל. המידע יוצג כך שייסיע לציבור להשתמש באופן יעיל בשירותי התחבורה הציבורית כמכלול, ויקטין את אי-הודאות של הנוסע לגבי נסיעתו; (5) כרטוס - מכירת כל סוגי הכרטיסים, למעט כרטיס בודד ללא הנחה, תתבצע בכל תחנות הנוסעים באמצעות מערכות כרטוס חכם (כרטיס אלקטרוני חכם רב פעמי); (6) נגישות - פעילות למען מתן שירות מלא, קל ונוח לנוסעים עם מוגבלות פיסית, בהתאם לכל דין; (7) טיפול בפניות הציבור - טיפול יעיל, מהיר ואדיב בפניות הציבור, בהתאם לנהל פניות ציבור אשר מורסם על ידי המנהל; ו- (8) טיפול באבדות ומציאות - דאגה לשירותי אחסון לשימוש והחזרה של אבדות ומציאות, בהתאם לנהל אבדות ומציאות של החברה. בגין אי עמידה במדדי השירות תחויב החברה בהטוייה מוסכמים

1.ז. הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן

64. בהתנהלותה הפרה הרכבת את הוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן – התשמ"א 1981 :

איסור הטעיה ת"ט תשמ"א 1981

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;

65. למותר לציין כי כבר נקבע בפסיקה שחוק הגנת הצרכן חל בכל הנוגע למתן השירותים על ידי הרכבת וראה עניין גבאי הנ"ל.

66. המבקש יטען כי הרכבת הסתירה ממנו מידע נחוץ ומהותי בכדי לגרום להטעייתו ובכך לגרום לו לרכוש שירות נחות בסכומי כסף גבוהים יותר.

67. הרכבת הטעתה את המבקש ואת שאר חברי הקבוצה בכך שלא גילתה להם מידע מהותי בנוגע לשירות אותו היא מספקת ולמחירו. ייתרה מכך המבקש סבור כי הרכבת הטעתה אותו לא רק במחדל אלא גם באופן פעיל בכך שתכננה את מפרטי רכישת המוצרים באופן שלא אפשר לו להשוות את השירותים השונים, את מחיריהם ואת התאמתם לצרכיו.

2.ז. הפרת הוראות חוק החוזים

68. כפי שקבעה הפסיקה מאז תחיקתו של חוק הגנת הצרכן ניתן לתבוע בתובענה ייצוגית בכל עילה ובתנאי שהיא נוגעת ליחסים של עוסק ושל לקוח.

69. בהתנהלותה הפרה הרכבת את הוראות סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי) הקובע:

הטעיה

15. מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לענין זה, "הטעיה" - לרבות אי-גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן.

70. בין המבקש לבין הרכבת נכרת חוזה במסגרתו רכש המבקש מהרכבת שירות הסעה ממקום למקום. בהינתן שכך חלים על היחסים שבין הצדדים הוראות חוק החוזים. חוזה ההתקשרות בין המבקש והרכבת – כרטיס הנסיעה כפוף כמובן להוראות הדין הכללי ולהוראות חוק החוזים.

71. הרכבת הטעתה את המבקש ואת שאר חברי הקבוצה בכך שלא גילתה להם מידע מהותי בנוגע לשירות אותו היא מספקת ולמחירו - וזאת בטרם ביצוע העסקה וכריתת החוזה.

72. ייתרה מכך המבקש סבור כי הרכבת הטעתה אותו לא רק במחדל אלא גם באופן פעיל בכך שתכננה את מפרטי רכישת המוצרים באופן שלא אפשר לו להשוות את השירותים השונים, את מחיריהם ואת התאמתם לצרכיו.

73. המסקנה המתחייבת היא כי בכך שלא גילתה למבקשים שניתן לרכוש שירות זהה ואף טוב יותר במחיר נמוך משמעותית – הפרה הרכבת את חובותיה על פי דין כלפי המבקש ועל כן נגרם לו נזק המזכה אותו בזכות לפיצוי.

3.ז. עילת תביעה מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט

74. סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט תשל"ט 1979, קובע באופן הבא:

"חובת ההשבה

(א) מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן: הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן – המזכה) חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם ההשבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שוויה".

(ב) אחת היא אם באה הזכיה מפעולות הזוכה, מפעולות המזכה או בדרך אחרת."

75. לענייננו, התעשרה הרכבת על חשבון המבקש שלא כדין בכך שהטעתה אותו ולמעשה גרמה לו לרכוש שירות נחות במחיר גבוהה. הרכבת התעשרה מגביית הסכומים אותם קיבלה כתוצאה מהטעיית הצרכנים.

4.ז. נזק - ספציפי לתובע

76. כאמור, התנהלות הרכבת היא שהטעתה את התובע בכך שגרמה לו לרכוש שירות יקר יותר על פני שירות זול יותר שהיה מספק את צרכיו באותה מידה ואף במידה טובה יותר מכך משום שהיה מאפשר לו לנסוע גם באוטובוסים בשטח המטרופולין.

77. נזקו המדויק של התובע בגין אותה נסיעה הלוך חזור לתל אביב – שווה להפרש שבין המוצר שרכש למוצר שהיה רוכש אילו ידע על קיומו, היינו סך של 4 ₪.

78. נזקו המדויק של התובע בגין אותה נסיעה ליבנה – שווה להפרש שבין המוצר שרכש למוצר שהיה רוכש אילו ידע על קיומו, היינו סך של 20 ₪. (בעת ההיא סכום זה כלל מע"מ כך שהנזק תובע שהוא "עוסק" עומד על סך של כ – 17 ₪).

79. נזקו המדויק של התובע בגין התשלום הנוסף ששילם לתחבורה ציבורית משלימה, היינו מחיר כרטיס נסיעה באוטובוס עומד על סך של סך של 4.3 ₪. (בעת ההיא סכום זה כלל מע"מ כך שהנזק תובע שהוא "עוסק" עומד על סך של כ – 3.67 ₪).

80. נזקו של התובע בגין עוגמת נפש והתעסקות מיותרת עומד על סך של 1 ₪ לכל נסיעה, היינו 2 ₪.

81. באשר לקשר הסיבתי נדמה שאין כל צורך להרחיב, חזקה צרכנית היא, שצרכן ישאף לשלם כמה שפחות עבור אותו השירות ובוודאי עבור שירות טוב יותר.

ט. הטיעון המשפטי המצדיק את ניהול התביעה כתובענה ייצוגית

1. ט. כללי

82. חוק תובענות ייצוגיות שמסדיר באופן ממצה את הכללים החלים על הגשת תביעות ייצוגיות בישראל - המטרות שביסוד החוק מפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין היתר :

"אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו", "מימוש זכות הגישה לבית המשפט", "מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין" וכן "ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות".

83. כאמור תביעה זו מוגשת בהתאם לעילה הקבועה בסעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות :

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

84. כפי שהובהר לעיל התובע עומד בתנאים הקבועים בסעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, היינו :

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

85. אין חולק כי הבקשה והתביעה מעוררות שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה (כמפורט להלן) אותה מבקש התובע לייצג – ברי כי כמו התובע קיימים צרכנים רבים שנפלו קורבן להטעיה האמורה וניזוקו עקב כך – בדיוק כמו התובע.

2. ט. הקבוצה

86. המבקש יבקש כי בית המשפט יגדיר את הקבוצה בהתאם להגדרה שלהלן או בכל דרך אחרת שנראית לבית המשפט הנכבד כנכונה ויעילה :

"כל האנשים שרכשו מאז יום 1.1.16, כרטיסים דו כיווניים ו/או חד כיווניים בין שני יעדים - שמחירם גבוה מהמחיר שהיה עליהם לשלם עבור כטיס "יומי משולב" המאפשר נסיעה בין אותם שני יעדים (ובלבד שאם רכשו כרטיס דו כיווני, הם מימשו את הנסיעה חזרה לפני השעה 04:30 ביום למחרת הרכישה)"

87. בעניין זה ראוי לציין שהמבקש סבור שקיימת קבוצה נוספת של לקוחות, שהוטעו בכך שרכשו שני כרטיסי כיוון אחד (לא כרטיס הלך ושוב) – לקוחות אלה הוטעו פעמיים, פעם ראשונה משום שלא ידעו שמחירו של כרטיס הלך חזור מגלם הנחה ביחס למחיר של כרטיס דו כיווני, ופעם שנייה משום שלא ידעו שהם יכלו לרכוש כרטיס משולב יומי במחיר נמוך בהרבה – אלא שבעניין זה יקשה עד מאוד לאתר את אותם צרכנים משום שמרביתם רכשו, כך נראה כרטיס נייר... – בית המשפט מתבקש ליתן דעתו גם לקבוצה/תת קבוצה זו.

88. כמו כן קיימות שתי תת קבוצות נוספות של אנשים הזכאים להנחות שונות בשל השתייכותם לקבוצת הנכים או האזרחים הוותיקים והסטודנטים – אלא שבהתאם להגדרת הקבוצה בכל מקום בו אדם היה יכול לקנות כרטיס "יומי גמיש" במחיר נמוך מזה שרכש בעקבות ההטעיה – מתקיימת ההטעיה.

ט.3. הנזק

89. באשר למידת הוכחת הנזק, קובע חוק תובענות ייצוגיות כי די בהוכחת גרימה של נזק ברמה לכאורית. כאמור בסעיף 4(ב)(1) לחוק:

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

90. בעניינו נזקו של המבקש מוכח בראיות אובייקטיביות ונזקם של שאר חברי הקבוצה הוא פועל יוצא של אי גילוי פרטים מהותיים שהיה על הרכבת לגלותם לציבור לקוחותיה. חזקה צרכנית היא שהצרכן הסביר יעשה כל שביכולתו על מנת לחסוך את כספו ולשלם עבור אותו השירות כמה שפחות.

91. המבקש יטען כי כל אדם שרכש שירות מסוים במחיר גבוה יותר מזה שהיה יכול לשלם על אותו השירות ואף על שירות טוב יותר נפל קורבן לאותה העוולה וחזקה שנגרם לו נזק כתוצאה מאותה עוולה.

ט.4. קשר סיבתי

92. באשר למידת הקשר הסיבתי הנדרשת באישור תובענות ייצוגיות שבמרכזן עילת ההטעיה במחדל, יציין המבקש כי נקבע בעבר כי קיים קושי אינהרנטי להוכיח קשר סיבתי מוחלט כאשר מדובר בהטעיה במחדל, ברם אולם בתי המשפט ריכזו את דרישת הקשר הסיבתי בעילות מסוג זה ובמיוחד התייחסו למידת הקשר הסיבתי שהוא חלק מעילת התביעה בשלב אישור הבקשה לניהול תובענה ייצוגית.

93. בית המשפט מפנה בעניין זה ל"צ (מחוזי ת"א) 1196-07 אבנר גבאי נ' רכבת ישראל בע"מ (פורסם בנבו, 11.11.2015) [ההדגשות אינן במקור]:

"ג. הטעיה במחדל טענת ההטעיה השנייה שהעלה המבקש היא כי הרכבת מטעה את ציבור נוסעיה במחדל, בכך שאינה מיידעת אותם כראוי על זכותם לקבל פיצוי, עובדה שבשלה, כך לטענת המבקש, מרבית הנוסעים כלל אינם מודעים לזכותם לקבל פיצוי. מהראיות שהובאו לפניי עולה כי התובע לא ראה כל מודעה בעניין זה עובר להגשת התביעה המקורית על ידו בשנת 2005. עוד עולה, מעדות נציג הרכבת כי אינו יודע מתי נתלו המודעות. המבקש אף העיד כי ראה נוסעים רבים עוזבים את התחנה כשהרכבת מגיעה ליעדה, גם כאשר אחרי איחור המזכה בפיצוי, מה שמעיד, לטענתו, כי רבים מהנוסעים כלל לא ידעו על זכותם לקבל פיצוי. הרכבת טענה, מנגד, כי חלק מהנוסעים קיבלו את הפיצוי באמצעות משלוח טופס לרכבת, או שניגשו למנהל התחנה במועד אחר אני סבורה כי די בנתונים אלו, בשלב זה של בקשת האישור, בכדי לקבוע כי לכאורה הרבה מהנוסעים, לא ידעו על זכותם לפיצוי. המבחן הוא מבחן העילה הלכאורית, כפי שציין כב' השופט י' דנציגר ברע"א 3814/14 חוגלה קימברלי שיווק בע"מ נ' עו"ד מיה גז מסטיי [פורסם בנבו] (מיום 06.07.2015), "

94. ועוד שם בהמשך:

"עוד יש לציין כי הקשיים עליהם עמד בית המשפט בדיון נוסף ברזני, אינם מתקיימים במקרה של אי גילוי, שכן אז לא מתעוררת שאלת ההסתמכות. ראו לעניין זה ע"א 9590/05 רחמן-נוני נ' בנק לאומי לישראל [פורסם בנבו] (2007), שם עומד בית המשפט, בפסקה 6 על ההבחנה בין הטעיה במעשה לבין הטעיה במחדל. עוד לעניין הטעיה במחדל ראו: עניין תנובה השני ופרוקציה וקלמנט, הסתמכות בתובענות ייצוגיות בעמ' 26. עם זאת קיימת עדיין מחלוקת בשאלה האם נדרשת חובת גילוי על מנת לבסס הטעיה במחדל, או שמא על העוסק קיימת חובת גילוי כללית של פרטים מהותיים עבור הצרכן, ואין לדרוש חובת גילוי חקוקה (ראו, מחד, סיני דויטש, עשור לתובענה הייצוגית הצרכנית" שערי משפט ד', 9 (תשס"ו-תשס"ח, להלן: סיני דויטש, עשור לתובענה הייצוגית) ומנגד אורנה דויטש, מעמד הצרכן במשפט 400 (2002) (להלן: אורנה דויטש, מעמד הצרכן). בע"א 4333/11 דניאל סלומון נ' גורי יבוא והפצה בע"מ [פורסם בנבו] (2014), הושארה שאלה זו בצריך עיון, אך בית המשפט ציין (בעמ' 33 לפסק הדין) כי: "סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן מכיל רשימה ארוכה של פרטים שיחשבו כעניינים מהותיים לעסקה, וודאי שנדרש גילוי פרטים אלו על ידי העוסק, כאשר הסתרתם תהווה הטעיה במחדל."

לסיכום שאלת עילת התביעה נראה כי בענייננו, על פני הדברים, מתקיימות עילות תביעה של הפרת חוזה והפרת חובה חקוקה כלפי מי שהחזיקו בכרטיס חופשי חודשי וכן עילת הטעיה במחדל כלפי כלל נוסעי הרכבת בנוגע לגילוי הזכות לפיצוי."

95. וכן ראה ת"צ (מחוזי ת"א) 23904-12-09 מאיה בן עדי נ' מפעל הפיס (פורסם בנבו, 10.04.2014):

"נראה כי גם שאלת עצם דרישת הוכחתו של קשר סיבתי במקרה דנא ראויה לשיקול נוסף. עניין זה מעורר שאלות לא פשוטות. הראשונה בהן היא האם יש להחיל את ההלכה שקבע בית משפט זה לעניין עילת ההטעיה בדנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת, פ"ד (6) 385 (2003) גם כשמדובר בעילה של אי-גילוי" [ע"א 9590/05 לידיה רחמן-נוני נ' בנק לאומי לישראל בע"מ [פורסם בנבו] (9/7/2007)].

96. וכן ראה ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (פורסם בנבו, 04.12.2011) ("עניין ראבי"):

"נראה כי הדרישה המוצבת לתובע להוכיח כי אילו היו מגלים לו את העובדות היה נוהג אחרת היא דרישה קשה להוכחה, ובמקרים רבים בלתי אפשרית והדברים מקבלים משנה תוקף ככל שבתובענה ייצוגית עסקינן. על השוני שבין הטעיה במעשה לבין הטעיה במחדל לעניין הקשר הסיבתי בהקשר הייצוגי עמדנו בע"א 9590/05 רחמן-נוני נ' בנק לאומי לישראל בע"מ (פורסם בנבו), 10.7.2007. [פורסם בנבו] שם בוטלה קביעתו של בית המשפט המחוזי לפיה יש לדחות בקשה לאישור תובענה ייצוגית משום שהתובעים לא הוכיחו קיומו של קשר סיבתי.... הנה כי כן, ככל שהעוולה הצרכנית עליה נסמכת התובענה הייצוגית היא הטעיה שבמחדל (על דרך של אי גילוי) יש בכך כדי להצדיק ריכוך והגמשה לעניין הוכחת הקשר הסיבתי בין ההתנהלות העוולתית ובין הנזק הנטען.

שלישית, שלא כבעניין ברזני אשר תבע נזק ממון (הפרשי תעריפים), ראש הנזק הנתבע בעניינו נוגע לנזק לא ממוני מסוג פגיעה באוטונומיה. לגבי ראש נזק זה נפסק כי אין צורך להוכיח קשר סיבתי בין אי גילוי המידע הרלבנטי לבין בחירתו של הניזוק.... הרציונלים שהנחו בהקשר זה את בית המשפט בעניין דעקה ובעניינים אחרים הנוגעים לרשלנות רפואית ישימים בה במידה גם לגבי פגיעה באוטונומיה הנגרמת כתוצאה מעוולה צרכנית שמבצע עוסק המטעה את הצרכן. אכן, באי הגילוי עצמו טמונה שלילת כוח הבחירה מן הצרכן. ובעניינו, באי פירוט הסיליקון כאחד מרכיביו של

--- סוף עמוד 25 ---

המוצר שללה תנובה מן הצרכנים את האפשרות לבחור ולהחליט באופן מושכל האם הם מעוניינים לרכוש ולצרוך אותו. די בכך על מנת להוכיח כי הפגיעה באוטונומיה נגרמה. שאלה אחרת היא השאלה האם די בכך כדי לבסס זכות לפיצוי או שמא יש להוסיף ולהראות כי נגרם לתובע גם נזק תוצאתי המתבטא בתחושות שליליות בשל כך שחופש הבחירה נשלל ממנו. על שאלה זו אעמוד בהמשך הדברים.

37. מכל מקום, גם אילו קבענו כי נדרשת בנסיבות המקרה דגן הוכחה לכך שחברי הקבוצה לא היו רוכשים את החלב לו ידעו כי הוא מכיל סיליקון, ייתכן שניתן היה לרצות דרישה זו לקשר סיבתי בתובענה הייצוגית שבה עסקינן על דרך של קביעת "קשר סיבתי קבוצתי" (ראו עניין אביב שירותים משפטיים, פסקה 10). קשר סיבתי קבוצתי כזה ניתן לבסס על ההנחה כי חברי הקבוצה ולמצער מרביתם, היו משיבים בשלילה אילו נשאלו מראש האם בדעתם לצרוך חלב שתנובה הוסיפה בו, בניגוד לתקן המחייב, תוסף מלאכותי אשר טיבו אינו ידוע להם כדי להתגבר על בעיה של הקצפת יתר.... לסייג שנקבע בקשר עם החלת הדוקטרינה באותם המקרים שבהם מוכחת שונות גבוהה בין חברי הקבוצה ראו Poulos v. Caesars World, Inc. 379 F.3d 654, 664-668 (9th Cir. 2004). חיזוק להחלטה של דוקטרינה זו בנסיבות המקרה שבפנינו ניתן למצוא בכך שתנובה היא זו אשר בהתנהגות מכוונת יצרה את מצב הדברים המקשה על איתור חברי הקבוצה ועל קיום בירור פרטני לגבי היסודות שהוכחתם נדרשת על פי דיני הנוזיקין. .." (ס' 36-37 לפסק הדין).

97. וכן ראה תצ (ת"א) 7161-12-12 פז הלפרין נ' ערוץ הופ! בע"מ:

"בהקשר זה יצויין, שלפי סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, בקשה לאישור תובענה ייצוגית תוגש רק על ידי מי "שיש לו עילה בתביעה", באחד העניינים המפורטים בתוספת השנייה לחוק. ככל שעילת התביעה היא "הטעיה", בית המשפט עשוי לרכז את דרישת הקשר הסיבתי של התובע המייצג ולהעמיד תחתיה דרישה ל"קשר סיבתי קבוצתי" (עניין גורי, פסקה 13). בעניינו ולצורך הוכחת קיומה של עילת ההטעיה גרידא כלפי הקבוצה בכללותה, ומבלי להתייחס בשלב זה לסוגיית הפיצויים הנדרשים, אין לנקוט בגישה מחמירה. המבקש פטור מלהוכיח את הקשר הסיבתי במובן של "סיבתיות ההחלטה", קרי, האם היה נמנע מלרכוש את המוצר אילו לא ההטעיה ואם היה סימון משך זמן הצפייה על התקליטור.

לעניין הקשר הסיבתי וההסתמכות יפים דבריו של כב' השופט מ. חשין ז"ל בעניין ברזני :

"קשר סיבתי (עובדתי ומשפטי) הנדרש מהוראות סעיף 2(א) לחוק, אינו משמיע מאליו, לדעתי, הסתמכות מפורשת וישירה של צרכן על מצג שהציג עוסק. זאת, שלא כהוראות חוק אחרות, ובהן הוראת סעיף 56 לפקודת הנזיקין, שלפיהן נדרש מפורשות קשר סיבתי של הסתמכות. אפשר שצרכן לא יסתמך באורח ישיר על מצג של עוסק, ובכל זאת יתקיים קשר סיבתי נדרש, דהיינו כי מצגו של העוסק היה (כלשונו של סעיף 64 לפקודת הנזיקין) "הסיבה או אחת הסיבות לנזק". (עניין ברזני, בעמ' 414).

המבקש לא נדרש להוכיח, שהסתמך והוטעה בפועל ודי שיוכיח, שהיעדר הסימון "עלול להטעות" בעת הרכישה וכי נגרם לו נזק. ואכן, חובת הסימון יוצרת הסתמכות מכללא של המבקש ויתר חברי הקבוצה. בנסיבות אלה, כאמור, אין צורך בקיומה של הטעיה בפועל ודי באפשרות של "עלול להטעות". כיוון שמדובר בהטעיה במחדל (על דרך של אי גילוי) יש בכך כדי להצדיק ריכוך והגמשה לעניין הוכחת הקשר הסיבתי בין ההתנהלות העוללת לבין הנזק הנטען. אולם, ככל שהדרישה היא לסעד של פיצויים הכלל הוא, שעצם העובדה שעסקין בהליך ייצוגי אינה פוטרת את המבקש מהנטל להוכיח קיומו של קשר סיבתי לכאורה (ע"א 458/06 שטנדל נ' בזק בינלאומי בע"מ, [פורסם בבנו] מיום 6.5.2009).

5.ט. יש לאשר ניהול תביעה ייצוגית

98. התנאים לאישור תביעה ייצוגית מנויים בסעיף 8(א) לחוק, הקובע כי :

8" (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 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.

שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכל חברי הקבוצה

99. באשר לדרישה כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכל הקבוצה – ראה הרחבה לעיל בעניין עילת תביעתו האישית של המבקש – נדמה שאין צורך לשוב על הדברים שהם אינטואיטיביים במהותם.

ייצוגית היא הדרך היעילה

100. באשר לדרישה כי התובענה הייצוגית תהיה הדרך היעילה להכרעה במחלוקת – יביא המבקש את דבריו הממציים של בית המשפט המחוזי בחיפה בעניין תצ (חי') 39133-01-17 יוסף גולדנברג נ' הרצל ביבי ניצת הדובדבן בע"מ (פורסם בנבו) ("עניין ניצת הדובדבן"):

"135. על המבקש לעמוד בתנאי הסף הנוסף שבסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות לפיו 'תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין'. מקרה טיפוסי בו תובענה ייצוגית צפויה להיות הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת הוא מקרה שבו הסעד המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה אינו גבוה מספיק בכדי להצדיק הגשת תביעה אישית. תובענות ייצוגיות כאלו אף כונו בעבר 'תובענות ייצוגיות קלאסיות' (רע"א 3126/00 מדינת ישראל נ' א.ש.ת. ניהול פרויקטים וכוח אדם בע"מ, פ"ד נז(3) 278,220 (2003). להלן: פרשת א.ש.ת.). במקרים כאלו, תובענה ייצוגית אינה רק הדרך היעילה ביותר לדיון בנושא, אלא היא ככל הנראה גם הדרך היחידה שבה יזכה ענינם של חברי הקבוצה לבירור משפטי.

101. כמו בפרשת ניצת הדובדבן - גם בענייננו המדובר בתביעה ייצוגית קלאסית, שמידת הנזק האישית של כל אחד מחברי הקבוצה נמוכה מידי מכדי שיהיה כדאי למי מהם לנהל תביעה אישית כנגד גוף גדול ורב משאבים כמו הרכבת. וראה בהקשר זה את הדברים שנאמרו ברע"א 4556/94 טצת ואח' נג' זילברשץ ואח', פ"ד מט (5) 774, בעמ' 784.

ענינם של חברי הקבוצה ינוהל על ידי התובע ובאי כוחו בדרך הולמת ובתום לב לטובל כלל חברי הקבוצה

102. המבקש הוא כלכלן ויועץ משכנתאות, בעל מודעות צרכנית גבוהה ופועל רבות לעשיית צדק צרכני וחברתי. המבקש מגיש תובענה זו בשל הנזק והעוולות שעוולה בו הרכבת והוא סבור כי יש בידיו את מלא הכלים והאמצעים הכלכליים ואחרים כדי לנהל את התביעה הייצוגית לטובת כלל חברי הקבוצה בדרך הולמת ובתום לב.

103. המבקש ייוצגו ע"י עו"ד חגי מירום ו/או שגיא מירום ו/או מקבי מירום ממשרד מירום עורכי דין אשר יעמיד לרשות הקבוצה ייצוג משפטי ככל שיידרש על מנת לממש את זכויות החברים בקבוצה. למשרד מירום ניסיון רב בניהול תיקי ליטיגציה מורכבים.

ט.6. אומדן הנזק הקבוצתי

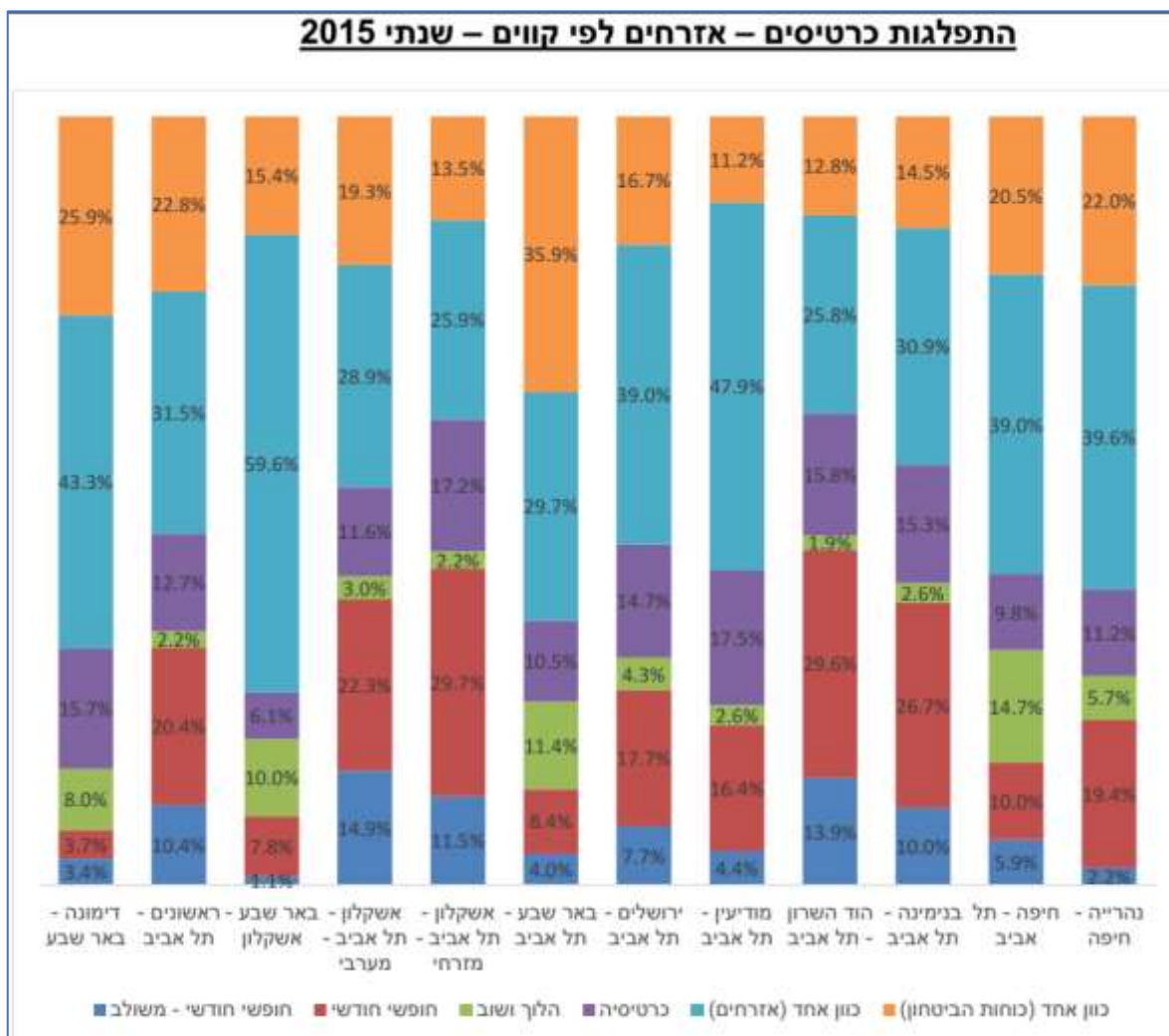
104. בבואו לנסות ולאמוד את הנזק שנגרם לכל חברי הקבוצה בתקופה הרלוונטית נתקל המבקש בקשיים רבים וזאת על שום פערי המידע העצומים הקיימים בין המבקש לבין הרכבת – בית המשפט מתבקש להורות לרכבת לגלות למבקש מידע ומסמכים שיאפשרו לו לדייק את מידת הנזק שנגרמה לחברי הקבוצה.

105. מכל מקום על מנת לאמוד באופן כללי את הנזק - ניסה המבקש להיעזר בדו"ח הרכבת לשנת 2016 אך מעיון בדו"ח עולה כי בניגוד לדו"ח שהוצא בשנת 2015 (טרם כניסת רפורמת התאריכים) – במסגרת הדו"ח לשנת 2016 הרכבת לא פרסמה את התפלגות רכישת הכרטיסים - וכמובן שטרם פורסם דו"ח כאמור עבור שנת 2017 המסתיימת בימים אלו.

106. לאור האמור, נאלץ המבקש להסתמך על דו"ח שנת 2015 בשינויים המחויבים. יחד עם זאת חשוב לציין כבר בשלב זה, כי מאז השקת רפורמת התעריפים, למיטב ידיעת המבקש כרטיסי הרכבת מסוג גמיש 07 (שבועי) וגמיש 30 (חודשי) מאפשרים כעת גם נסיעה משולבת באוטובוסים ומחיריהם "מיישרים קו" עם המחירים הקבועים לכרטיסים משולבים (בהתאם לרפורמה) הנמכרים באתר הרשות או במסופים הפזורים בתחנות האוטובוסים. (לעומתם כרטיס הלוך חזור ברכבת וכרטיס הלוך בלבד - נותרו מוצרים שהם "ייחודיים" לרכבת (על כן נראה שהרכבת מעדיפה למכור את מוצריה הייחודיים על פני מוצרים טובים יותר שנמכרים על ידי שאר מפעילי התחבורה הציבורית).

107. להלן תרשים ההתפלגות מכירת כרטיסים משנת 2015¹ :

¹ <https://www.rail.co.il/support/SiteAssets/pdf.%202015%20המידע%20החופש%20החוק%20דוח%20החוק%20החופש%20המידע%202015.pdf>



108. בשנת 2015 דווח כי בוצעו 52,811,242 נסיעות – ממוצע מכירת כרטיסי הלוך חזור עומד על 5.71% מתוך הכרטיסים שנמכרו בשנת 2015.

109. כלומר כ- 3,015,522 מתוך הנסיעות שבוצעו בשנת 2015 הן נסיעות שנרכשו במסגרת כרטיסי הלוך חזור – כלומר כ- 1,507,761 כרטיסי הלוך חזור כפול 14 ש.

110. התחשיב הני"ל מביא לנזק חד שנתי של כ 21,108,654 ₪ - בהתבסס על התוצאה הני"ל ובשים לב שכיום הרכבת אינה מוכרת כרטיס חופשי חודשי רק לרכבת, סבור המבקש כי הכפלת הנתון הני"ל פי שניים (בלבד) מהווה תחשיב זהיר **ביותר** על מנת לאמוד את הנזק הממוני של הקבוצה בתקופה הרלוונטית בגין כרטיסי הלוך ושוב.

111. כך שהמבקש מעריך את הנזק הממוני שנגרם לקבוצה בגין מכירת כרטיסי **הלוך ושוב** בכ- **42,217,308 ₪**.

112. בנוסף, כפי שהמבקש הראה, בקווי רכבת מסוימים **המצב עוד קיצוני יותר** - ומחירו של קו נסיעה בין שתי תחנות לכיוון אחד, יקר יותר ממחירו של כרטיס יומי משולב המאפשר מספר בלתי מוגבל של נסיעות בתוך מטרופולין כולל נסיעות באוטובוס.

113. כאמור התחשיב יתבסס על הטבלה שלעיל משנת 2015 - ממוצע מכירת כרטיסים חד כיווניים עומד על 36.7% מתוך הכרטיסים שנמכרו בשנת 2015.
114. כלומר כ- 19,381,725 מתוך הנסיעות שבוצעו בשנת 2015 הן נסיעות שנרכשו במסגרת כרטיסים חד כיווניים. למען הזהירות היתרה נניח ש-5% מן הנסיעות החד כיווניות נעשו בקווים אלו שבהם מתקיימת הבעיה, היינו 969,086 – כפול הפער הממוצע שבין כרטיס חד כיווני לבין כרטיס יומי גמיש בקווים אלה - הפער הממוצע בין כרטיס דו כיווני לבין כרטיס יומי משולב בהתאם לטבלה המצ"ב כנספח הנו כ- 3.81 ₪.
115. כך שהמבקש מעריך את הנזק הממוני שנגרם לקבוצה בגין מכירת כרטיסים חד כיווניים במהלך השנתיים 2016-2017 בכ- 7,389,280 ₪.
116. נזק בעקבות רכישת כרטיסי נסיעה בתחבורה ציבורית משלימה – למבקש אין כל יכולת לדעת כה מבין הנוסעים שנפלו קורבן להתנהלות הרכבת נאלצו לשלם בנוסף על כרטיס נסיעה בתחבורה ציבורית משלימה – יחד עם זאת, אפילו אם תיעשה הערכה זהירה ביותר לפיה אחד מתוך חמישים שרכשו כרטיסים נחותים, עשו שימוש באוטובוס לכיוון אחד בתוך שטח עירוני (5.9 ₪), הרי שהנזק שנגרם לקבוצה עומד על סך של לא פחות מ- 584,536.6 ₪.
117. נזק בלתי ממוני – המבקש מעריך את הטרחה ועוגמת הנפש שנגרמו לחברי הקבוצה שנאלצו לרכוש בנפרד כרטיסי נסיעה בתחבורה ציבורית משלימה ו/או הלכו ברגל אף שיכולים היו לנסוע בתחבורה ציבורית בכ- 1 ₪ בלבד לכל כרטיס שנמכר אגב ביצוע העוולות הנ"ל במשך השנתיים שבין 2016-2017 - היינו סך של 4,953,694 ₪.
118. לאור האמור, התחשיב הכולל של נזק שנגרם לקבוצה עומד על סך מצטבר של 55,108,818 ₪.
119. **יצוין שהתחשיבים הנ"ל אינם מביאים בחשבון את עליית מספר הנוסעים בשנים 2016-2017, אינם מביאים בחשבון את קבוצת האנשים שרכשה שני כרטיסי כיוון אחד בשל אי ידיעה, וכן את הנזק שנגרם לחלק מחברי הקבוצה בשל טרחה והוצאות נוספות על נסיעה באמצעי תחבורה אחרים - לאחר הירידה מהרכבת (אוטובוסים, מוניות, מוניות שירות וכיו"ב).**
120. המבקש שומר לעצמו את הזכות לתקן את רכיב הנזק לאחר גילוי המסמכים בבקשה ו/או בתביעה.

7.ט. איתור הקבוצה וסעדים מבוקשים

121. המבקש יטען כי יש לפצות כל רוכשי הכרטיסים שלהם עילת תביעה כאמור לעיל.
122. בית המשפט מתבקש להורות לרכבת לאתר את כל חברי הקבוצה שרכשו חוזי נסיעה על גבי כרטיס חכם - "רב קו" במהלך הקופה הרלוונטית ולזכותם בגין הנזק שנגרם להם.
123. לחילופין, מתבקש בית המשפט להורות לרכבת לפצות את כל מי שיוכיח את זכאותו בין בהצגת כרטיס נייר ובין בהצגת קבלה המעידה על רכישת כרטיס כאמור.

124. לחילופי חילופין, במידה ויתגלו קשיים באיתור חברי קבוצת התובעים, ניתן יהיה ליישם "פיצוי לטובת הציבור" כקבוע בסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

125. בעניין זה מופנה בית המשפט לעניין ראבי הנ"ל (בעמ' 687) :

"שאלת הסעד ושאלת הגדרתה של "הקבוצה" הן שאלות שיש ביניהן, כפי שנראה, קשר גומלין הדוק. בית המשפט עמד בצדק על כך שאין דרכם של צרכנים לשמור קבלות בגין רכישת החלב, ויהיה קושי במשפט עצמו בהבאת ראיות בידי תובעים פוטנציאליים. נראה לי שפתרון אפשרי לקושי בזהווי חברי הקבוצה שסביר שאכן יתעורר הוא שייקבע פיצוי לטובת הקבוצה או לטובת הציבור..."

לבית המשפט סמכות רחבה לקבוע את הסעד, ועמדתי היא שגם בתביעות לפי חוק הגנת הצרכן ניתן לקבוע סעד לטובת הציבור או סעד לטובת הקבוצה."

י. סיכום

126. לבית המשפט הנכבד סמכות מקומית ועניינית - על שום סכום הבקשה וכן לנוכח העובדה שלרכבת תחנות רבות בתחום סמכותו המקומית של בית המשפט.

127. המבקש בדק בפנקס התובענות הייצוגיות ולפי בדיקתו לא הוגשה קודם לכן בקשה העוסקת בעניין שבפנינו.

128. מכל האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד :

א. להורות כמבוקש בפתח בקשה זו.

ב. להורות על פסיקת פיצוי מיוחד למבקשים.

ג. להורות על תשלום שכר טרחת עורך-דין לעורכי הדין המייצגים באחוזים מתוך הקרן בהתאם לשיקול דעתו של ביהמ"ש הנכבד וכן על תשלום הוצאות משפט.