



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

לפני כבוד השופט עדי הדר

מוטי פינטוק

המבקש:

נגד

אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

המשיבה:

### פסק דין

לפני ביהמ"ש בקשה לאישור הסדר פשרה לפי סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות") ולתקנה 12 לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע – 2010 (להלן: "תקנות תובענות ייצוגיות").

### בקשת האישור

1. ביום 21.5.20 הגיש המבקש את הבקשה לאישור ניהול התובענה כייצוגית, נגד המשיבה, חברה פרטית, המפעילה רשת קמעונאית בפריסה ארצית נרחבת של עשרות סניפים, תחת המותג "ACE". המבקש טען, שהוא רכש מספר מוצרים מהמשיבה באמצעות הזמנה טלפונית. לאחר שההזמנה לא סופקה לו במועד לגבי התחייבה המשיבה, הוא פנה למשיבה – פעמים רבות ובכל דרך אפשרית- בבקשה לביטול העסקה והשבת כספו, כפי זכותו בדין. אולם, המשיבה לא ביטלה את העסקה במועדים הנקובים בחוק. עוד טען, שהמשיבה מטעה ביודעין את צרכניה, כאשר תחילה היא מתחייבת בפניהם כי תספק כביכול את הזמנותיהם בתוך מספר ימי עסקים מוגדר (גם תקופת הקורונה), אך לפתע, לאחר קבלת התשלום, היא לא מספקת לצרכנים את ההזמנות במשך שבועות וחודשים (או לא מספקת בכלל). כל זאת, תוך שהצרכנים נאלצים "לרדוף" פעם אחר פעם אחרי נציגי השירות של המשיבה, בכל אמצעי תקשורת אפשרי, על מנת לקבל סוף כל סוף את הזמנותיהם – אך למרבה הצער אלו נותרים בפני שוקת שבורה וללא מענה של המשיבה.

2. עוד טען, כי בידיו הצטברו עשרות רבות מאוד של תלונות צרכנים בנוגע לזמני האספקה. זאת, באופן המעיד היטב על שיטתיות פעולתה המפרה של המשיבה. עוד טען, שהמשיבה מגדילה לעשות ומקשה בכל דרך אפשרית על הצרכן המבקש לבטל את העסקה עמה. עוד טען, שמפניות רבות שנאספו על ידו, מדובר במדיניות מפירה שיטתית ובהיקפים נרחבים של המשיבה.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

3. המבקש ביקש לקבוע שהגדרת הקבוצה שבשמה תנוהל התביעה תהא כדלקמן "צרכני מוצרים של המשיבה, שביצעו רכישה באמצעות עסקת מכר מרחוק, ואשר נחלקים לתתי-הקבוצות שלהלן:

- 1.1 צרכנים שלא קיבלו את הטובין שהזמינו מהמשיבה במועד האספקה לו התחייבה;
- 1.2 צרכנים שביקשו לבטל את העסקה מחמת אי אספקת ההזמנה במועדה, אך בשל הפרות הדין של המשיבה והמכשלות שהיא הציבה בפניהם, נאלצו לוותר על ביטול העסקה, תוך שהם נושאים בתשלום בגין מוצרים אותם לא רצו;
- 1.3 צרכנים שלא קיבלו החזר כספי בתוך 14 ימים ממועד ביטול העסקה."

4. המבקש טען, שלעניין התביעה האישית, יש לחייב את המשיבה לפצותו בשל בזבוז הזמן והמשאבים, הפרת ההסכם ההטעיה בנוגע למועד האספקה, הטרדה, הטרחה, עוגמת הנפש והתסכול בסך של 200 ₪ (בנוסף לזיכוי הכספי אותו המשיבה התחייבה להעביר). עוד טען, שלשיטתו המשיבה התעשרה על חשבון צרכנים בסך כולל של 810,000 ₪ לכל התקופה וכי לשיטתו 8,000 צרכנים לא קיבלו את ההזמנה במועד האספקה לו התחייבה המשיבה, ובהתאם יש לחייב אותה בפיצוי כולל על סך של 200 ₪ עבור כל צרכן רלוונטי, ובסה"כ 1,600,000 ₪. המבקש העמיד את סכום התביעה הכולל המוערך על סך של 2,410,000 ₪.

### תשובה לבקשת האישור

5. המשיבה הגישה ביום 29.10.20, לאחר שביקשה וקיבלה ארכה, תשובה לבקשת האישור בה טענה, שמדובר במבקש שבין המועד בו הזמין את המוצרים ובין המועד בו הגיש את בקשת האישור, חלפו פחות מ- 30 ימים. במהלך אותם 30 ימים, הספיק המבקש להתלונן בפניה על אי אספקת המוצרים (עוד בטרם חלף המועד להספקתם), לשלוח מכתב תלונה למועצה הישראלית לצרכנות, לפנות במקביל לצרכנים שונים שאת פרטיהם איתר במרשתת ולנסות לשדל אותם להצטרף אליו להליך הייצוגי, ולשלוח מכתב התראה באמצעות עורכי דינו. עוד טענה, שהמבקש כולל במסגרת הקבוצה, צרכנים אשר לשיטתו, רצו לבטל את העסקה שבצעו עמה, אך וויתרו על הביטול עקב הקשיים שערמה על הביטול. המשיבה תהתה כיצד בכלל ניתן לאתר את מי שרצה לבטל, אך לא ביטל?

6. עוד טענה, שהמבקש מבקש לכלול בקבוצה את הצרכנים אשר ביצעו את העסקאות מולה החל משנת 2019, בלא שייתן ולו בדל הסבר, מדוע נבחר מועד זה דווקא וכאשר המבקש והן הדוגמאות שהוא מציג, התקשרו כולם עמה בתוך פרק זמן מצומצם ביותר, בין מרץ למאי 2020. עוד טענה, שבאותו פרק זמן מצומצם, חלו נסיבות חריגות שהמשק הישראלי טרם ידע כמותן. מדובר במועדים בהם, בשל מגפת הקורונה, היו הסגר והמגבלות על התנועה במדינת ישראל בשיאם. כתוצאה מכך, נוצר עומס חריג על מערך המכירה והשירות



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

שלה. היא טענה שהשקיעה מאמצים בתגבור מערך השירות ובמתן מענה ללקוחותיה, אך לא מן הנמנע, כי בתקופה כה עמוסה ובלתי צפויה, חלו גם, במקרים בודדים, תקלות נקודתיות. עוד טענה, שיש לדחות את בקשת האישור, היות והיא אינה מגלה עילת תביעה אישית למבקש וכי אינה מוכיחה קיומה של קבוצה מיומרת וממילא שאינה מציגה עילת תביעה לקבוצה שכזו והבקשה אינה מצביעה על נזק כלשהו שנגרם למבקש ו/או למי מחברי הקבוצה. עוד טענה, שהבקשה אינה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אינה הדרך היעילה וההוגנת לבירור המחלוקת, וכי לא קיים יסוד סביר להניח, כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב ובדרך הולמת.

### תגובה לתשובה

7. המבקש הגיש ביום 22.11.20, לאחר שביקש וקיבל ארכה, תגובה לתשובה בה טען שאין בתשובת המשיבה הסבר של ממש, הכיצד לשיטתה שלה היא לא הפרה את כל חובותיה על פי דין ועל פי ההסכם בנוגע למועדי האספקה. עוד טען, שהמשיבה בעצמה מודה כי המוצרים שהזמין היו מוכנים לאיסוף רק ביום 17.5.20 (זאת, לאחר שאין חולק כי זאת אף לאחר שהוא כבר ביטל את העסקה ותוך כפיית המוצרים עליו).

### הדיון הראשון, השני, השלישי, הרביעי, החמישי, השישי, השביעי והשמיני

8. הדיון הראשון התקיים ביום 29.11.20. הדיון נדחה למועד אחר, מכיוון שהמשיבה לא התייצבה לדיון. הדיון השני התקיים ביום 30.11.20. ביהמ"ש העיר לגבי חוזקות וחולשות לתפיסתו וקצב מועדים להגשת בקשות מקדמיות. הדיון השלישי התקיים ביום 1.2.21. ביהמ"ש דן בבקשות מקדמיות שהגיש המבקש. כמו כן, הובא לידיעת ביהמ"ש שהרשות להגנת הצרכן שלחה מכתבי דרישה למשיבה. ביהמ"ש קצב למשיבה מועד להגשת עותק מהודעת הכוונה לחייב שנשלחה אליה על ידי הרשות להגנת הצרכן. הדיון הרביעי התקיים ביום 18.4.21. ביהמ"ש דן בשאלה האם יש לעכב את המשך הדיון בבקשה לאישור תובענה כייצוגית, לנוכח ההליך המנהלי שמתנהל במקביל. ביהמ"ש הגיע למסקנה שמטעמי יעילות השלב הנוכחי הוא אינו השלב בו יש לעכב את ההליכים. ביהמ"ש נתן למשיבה הוראות לגבי אופן המצאת עותק הודעת הרשות על כוונה לחיוב, תוך השחרת שמות המתלוננים, לידי ב"כ המבקש. הדיון החמישי התקיים ביום 19.5.21. ביהמ"ש המשיך לדון בבקשות המקדמיות שהגיש המבקש. הדיון השישי התקיים ביום 8.7.21. העידה מטעם המשיבה גב' חופית שער. זאת, בהמשך לבקשות המקדמיות שהוגשו. הדיון השביעי התקיים ביום 4.11.21, ביהמ"ש המשיך לדון בבקשת המבקש לגילוי מסמכים. הדיון השמיני התקיים ביום 19.12.21. ביהמ"ש קבע הבקשה העיקרית לשמיעת ראיות וקצב זמני חקירת המצהירים.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

### הבקשה לאישור הסדר פשרה

9. הצדדים הגישו ביום 20.2.22 בקשה לאישור הסכם פשרה. בליבת ההסדר עומדת התחייבות המשיבה להסדרה לעבר, באמצעות מתן פיצויים לעמותות בדרך של תרומת מוצרי ריהוט המיובאים או מיוצרים על ידי המשיבה בסך כולל של 305,000 ₪; וכן מנגנון הסדרה לעתיד, לשם הבטחת עמידת המשיבה בהוראות החוק להגנת הצרכן, תשמ"א-1981. כשהמשיבה תתחייב להמשיך ולאפשר ללקוחותיה ביטול עסקה בהתאם להוראות סעיף 14ט לחוק הגנת הצרכן, וכן הצהרת המשיבה שהיא מעדכנת ותמשיך לעדכן בדבר מועדי האספקה בפועל אל מול לקוחותיה, בהתאם להוראות הדין. הצדדים הסכימו כי שיעור הגמול הכולל למבקש יעמוד על סך של 10,000 ₪ וכי שכר הטרחה לב"כ המבקש יעמוד על סך של 75,000 ₪ בתוספת מע"מ כאשר המחצית הראשונה של שכר טרחת בא כוח המבקש תשולם תוך 30 יום ואילו המחצית השנייה בתוך 30 יום ממועד קבלת תצהיר בדבר החלוקה בפועל של הפיצויים.

### הדיון התשיעי

10. הדיון התשיעי התקיים ביום 21.2.22. ביהמ"ש דן בהסדר המוצע והביע עמדתו באשר לשינויים שיש לערוך בהסדר. ביהמ"ש נתן שהות לצדדים להודיע עמדתם באשר להערות ביהמ"ש באשר לתיקונים המוצעים.

### הגשת בקשה מתוקנת לאישור הסדר פשרה

11. הצדדים הגישו ביום 14.3.22 נוסח מתוקן של הסכם הפשרה. הצדדים הסכימו לתקן ההסדר כך שיכלול הסדרה לעבר באמצעות מתן שוברים בסך של 120 ₪ לרכישת מוצרים בחנויות המשיבה, לכל חבר קבוצה שיציג מסמכים המעידים כי היא איחרה באספקת מוצר שהזמין, ובאמצעות תרומה לעמותות בדמות מוצרים המיובאים או מיוצרים על ידי המשיבה, בסך כולל של 305,000 ₪.

### החלטה בבקשה לאישור הסדר פשרה

12. ביהמ"ש קבע בהחלטה מיום 14.3.22, כי הגיע למסקנה שאין מקום לדחות ההסדר על הסף, והורה על פרסום הודעה וכן הורה על משלוח העתק מההודעה, בצירוף העתק הבקשה לאישור הסדר פשרה, ליועץ המשפטי לממשלה (להלן: "היועמ"ש") ולמנהל בתי המשפט.

### פרסום הבקשה לאישור הסדר הפשרה

13. הצדדים הגישו ביום 28.3.22 הודעה לפיה ביצוע את הנחיות ביהמ"ש ופרסמו הודעה בדבר הגשת הבקשה לאישור הסדר הפשרה.





## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

### עמדת היועמ"ש

14. היועמ"ש הגיש ביום 31.5.22 עמדתו, בה העיר כלהלן: ביחס לפיצוי במתווה של "כל הקודם זוכה" ציין היועמ"ש שלאחרונה עמד ביהמ"ש העליון בהליך אחר על כך שמנגנון פיצוי במתכונת זו מעורר קשיים, וכלל אין מקום לעשות בו שימוש במסגרת הסדרי פשרה בהליכים ייצוגיים. היועמ"ש הציע להחיל מתווה פיצוי חלופי, ולפיו לאחר פרק הזמן שנקבע בהסדר לפניה לקבלת הפיצוי, יחולק הפיצוי הכולל שהוסכם בין כל חברי הקבוצה שיפנו, וזאת באופן שוויוני, גם אם משמעות היא דבר שחברי הקבוצה יקבלו שובר נמוך מ-120 ₪. עוד הציע היועמ"ש באשר לאופן יידוע חברי הקבוצה, שפרטי הזכאות יפורסמו, לכל הפחות, באתר המרשתת של המשיבה ובדף ה'פייסבוק' שלה, וזאת על מנת שציבור רחב ככל הניתן מבין חברי הקבוצה ייחשף לדבר זכאותו. ביחס לתרומת שארית ההטבה לעמותות, הגורמים המקצועיים במדינה השאירו הסוגיה לשיקול דעת ביהמ"ש, תוך הערה שאישור העמותה צריכה להתקבל על ידי ביהמ"ש ולא על ידי הצדדים. באשר להסכמת הצדדים לפיה לשם קבלת השובר יהיה באפשרות של חבר בקבוצה להציג תצהיר מאומת על ידי עו"ד, היועמ"ש הציע, שב"כ המייצג ייתן לחברי הקבוצה שירות זה ללא תשלום, שאם לא כן, קיים חשש ממשי שחברי הקבוצה לא יממשו את זכאותם בהיעדר כדאיות כלכלית לעניין. לבסוף, היועמ"ש הביע הסתייגותו מהתחייבות הצדדים שלא לחזור בהם מההסכם, תוך שהעיר, שבהתאם לחובת הנאמנות של ב"כ מייצג הקבוצה, עליו לשקול באופן ענייני הערות והסתייגויות מההסדר בשים לב לטובתם של חברי הקבוצה.

### הדיון העשירי

15. הדיון העשירי התקיים ביום 8.6.22. לא הוגשו התנגדויות להסדר הפשרה ולא התייצב מתנגד. ביהמ"ש דן בהסדר המוצע ובהערות להסדר שהובאו על ידי הגורמים המקצועיים במדינה. ביהמ"ש הורה לצדדים להגיש בקשה מתוקנת לאישור הסדר הפשרה בהתאם להערות ולהסכמות במסגרת הדיון.

### הסדר פשרה מתוקן

16. הצדדים הגישו ביום 15.6.22 בקשה לאישור הסדר פשרה מתוקן, בהתאם לקביעות בדיון מיום 8.6.22.

### דיון והכרעה

17. עד למועד מתן פסק דין זה, לא הוגשה לתיק ביהמ"ש בקשה לצאת מן הקבוצה מטעם מי מחבריה ו/או התנגדות להסדר הפשרה. לאחר עיון בטענות הצדדים, ביהמ"ש מאשר את הסדר הפשרה. זאת, מכיוון שביהמ"ש קובע שההסדר, בנסיבות העניין, ראוי, הוגן וסביר וסיום ההליך בהסדר פשרה היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת נשוא הליך זה. ביהמ"ש מצא כי ההסדר שגובש נותן מענה לנושא התובענה הייצוגית.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

### פיצויים לחברי הקבוצה

18. גובה ההטבה שיינתן על ידי המשיבה, לא יעלה על סך של 305,000 ₪, כמפורט בהסדר הפשרה שעיקריו כלהלן:

- חבר קבוצה, אשר הזמין באתר המשיבה במהלך התקופה שבין 1.1.19 ועד ליום 30.5.20, יהיה זכאי לקבלת שובר לרכישת מוצרים בחנויות המשיבה בסך של עד 120 ₪ (שווי מוצרים ללא הנחות), וזאת בהתאם לכמות הזכאים כמפורט בהסדר הפשרה.
- קבלת השובר תותנה בהצגת אחד מהמסמכים שלהלן: תצהיר מאומת על ידי עו"ד בדבר איחור באספקה ו/או תכתובות המלמדות על תלונה באשר לאיחור באספקה ו/או מסמכים המציינים את מועד ההזמנה ואת האיחור במועד האספקה.
- ההטבה תוענק לחברי הקבוצה שיפנו תוך 60 ימים מיום אישור הסדר הפשרה אל המשיבה לדוא"ל [pslara@ace.co.il](mailto:pslara@ace.co.il), ואליו יצורפו המסמכים הנדרשים שצוינו לעיל.
- עם סיום תקופת המימוש תיבחן כמות הפונים ובהתאם לזו ייקבע שווי ההטבה: אם יפנו 2,541 חברי קבוצה או פחות – כל אחד מהפונים יהא זכאי לשובר של 120 ₪; אם יפנו יותר מ- 2,541 חברי קבוצה, או אז כל אחד מהם יהיה זכאי למנה המתקבלת מחלוקת סכום ההטבה במספר הפונים.
- ככל שבחלוף תקופת המימוש, לא תנוצל תקרת ההטבה לחברי הקבוצה הזכאים בסך כולל של 305,000 ₪, המשיבה תספק כתרומה לעמותות שביהמ"ש יאשר, מוצרי ריהוט, בסך ההפרש שבין התקרה ובין גובה ההטבות שהוענקו בפועל לקבוצה.
- המשיבה הצהירה שהיא מעדכנת ותמשיך לעדכן בדבר מועדי האספקה בפועל אל מול לקוחותיה, בהתאם להוראות הדין.
- להבטחת ביצוע האמור בהסדר הפשרה, המשיבה תגיש תצהיר של גורם מוסמך מטעמה באשר לחלוקה בפועל של ההטבה לחברי הקבוצה, והתרומות לעמותות בתוך 60 יום לאחר סיום תקופת המימוש.
- המשיבה תפרסם בהסדר באתר שלה מיד לאחר אישור הסדר הפשרה ותגיש הודעה על כך.

### מינוי בודק

19. במסגרת הבקשה לאישור הסדר פשרה, הצדדים עתרו לפטור אותם ממינוי בודק.

20. ביהמ"ש קובע שנסיבות העניין, אכן מצדיקות היעדרות להסכמת הצדדים, שכן אין כל צורך, בנסיבות העניין, למנות בודק, וכאמור לעיל, המשיבה אמורה להגיש תצהיר של גורם מוסמך מטעמה באשר לחלוקה בפועל של ההטבה לחברי הקבוצה, והתרומות לעמותות



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

בתוך 60 יום לאחר סיום תקופת המימוש לידי ב"כ המבקש זאת לצורך פיקוח על יישום מתן ההטבה.

### גמול ושכר טרחה

21. כאמור לעיל, הצדדים הסכימו, שהמשיבה תשלם למבקש גמול בסך כולל של 10,000 ₪.

22. כמו כן, הצדדים הסכימו ששכר טרחת בא כוח המבקש יעמוד על סך של 75,000 ₪ בתוספת מע"מ.

23. הצדדים הסכימו ששכר הטרחה והגמול ישולמו באופן הבא:

- הגמול למבקש ישולם בתוך 30 ימים מהמועד שבו יאושר הסכם הפשרה.
- באשר לשכ"ט ב"כ המבקש, מחצית משכר הטרחה תשולם בתוך 30 ימים ממועד אישור הסכם הפשרה, בכפוף להמצאת חשבונית מס כדין, אישור ניהול ספרים ואישור על ניכוי מס במקור. המחצית השנייה של שכר הטרחה תשולם בתוך 30 יום ממועד קבלת התצהיר בדבר החלוקה בפועל.

24. ביהמ"ש מוצא, שבנסיבות העניין, הסכומים סבירים, ראויים והוגנים, ובהתאם מאשר הסכומים המוצעים ומאשר אופן חלוקת שכ"ט בא כוח המבקש על פי הנוסח המתוקן של הבקשה.

### סוף דבר

25. ביהמ"ש מאשר את הסדר הפשרה, ונותן לו תוקף של פסק דין.

26. על הצדדים לפרסם הודעה בדבר מתן פסק דין זה המאשר את הסדר הפשרה, כאמור בסעיף 25(א)(4) לחוק. הפרסום ייעשה בשניים מארבעת העיתונים היומיים הנפוצים ביותר בישראל.

27. המזכירות תשלח העתק מפסק הדין למנהל בתי המשפט, לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות וזאת בהתאם להוראות סעיף 19(ה) לחוק.

ניתן היום, י"ז סיוון תשפ"ב, 16 יוני 2022, בהעדר הצדדים.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 49576-05-20 פינטוק נ' אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ

עדי הדר, שופט

