

בבית המשפט המחוזי

בתל-אביב

בעניין:

ת.צ.

יצחק חי בן הרבון, ת.ז. 004511630

מרח' ש"י עגנון 13, בת-ים

המבקש

ע"י ב"כ עו"ד יוחי גבע,

מדרך מאיר ויסגל 2 פארק המדע רחובות

טל': 08-9102344 פקס': 08-9102361

- נגד -

קווים תחבורה ציבורית בע"מ

ח.פ. 513000877

מרח' העליה השניה 43, אזור, 58002

המשיבה

בקשה לאישור תובענה ייצוגית

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

- כתב התביעה מצ"ב כנספח "1" לבקשה זו.

- תצהיר המבקש, מצ"ב כנספח "2" לבקשה זו.

הגדרת הקבוצה: בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את ניהול התובענה בשם קבוצת הצרכנים הבאה: "כל אדם אשר ביקש לעשות שימוש במי מקווי האוטובוס של "קווים" או עשה שימוש במי מקווי האוטובוס של "קווים", ולא מצא כי בתחנת האוטובוס, המשמשת לאיסוף נוסעים בקו שירות ש"קווים" או גם "קווים" מפעילה הוצבו מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו הוצגו זמני מתן השירות, תדירות הקו ודרכי ההתקשרות עם "קווים" ועם מרכז המידע הארצי, וזאת החל מיום 1.1.12 ועד ליום מתן פס"ד בתיק האמור או לחילופין עד לתיקון אותו תבצע המשיבה – לפי המוקדם".

א. מבוא ורקע עובדתי:

1. בקשה זו – והתביעה במסגרת מוגשת הבקשה לאשרה כייצוגית – עניינן בהטעיה ובהפרת חובה חקוקה מצד המשיבה, שהינה למעשה הגוף האחראי על חלק ניכר של מערכת ההיסעים הציבוריים בישראל, ומהווה חברה מובילה ושם נרדף ממש לתחבורה ציבורית במדינת ישראל (להלן יחד: "קווים"). קווים היא מפעילה גדולה בתחבורה הציבורית בארץ. בשנים האחרונות קווים מפעילה כ-10% מהנסיעות בקווי שירות בישראל.

- פרטי המשיבה מאתר רשם החברות מצ"ב **כנספח "3"** לבקשה זו.

- פרטים בדבר המשיבה מאתר האינטרנט שלה מצ"ב **כנספח "א-3"** לבקשה זו.

2. יודגש, כי ההסעה באוטובוסים היא שירות בר-פיקוח על פי חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996. התחבורה הציבורית פועלת מתוקף צווים, הסכמים ורישיונות להפעלת קווי תחבורה ציבורית שנתנה ממשלת ישראל, לפיהם רשאי מפעיל לקיים שירותי תחבורה ציבורית ברחבי הארץ. מכוח חוק זה, ועל פי פקודת התעבורה ועל פי תקנות התעבורה, התשכ"א-1961, קובע משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, תנאים בנוגע למתן רישיונות לקווי השירות, מספר האוטובוסים בקו, המסלול, תדירות הנסיעות, התעריפים וכדומה. רישיונות הקו מתחדשים מדי שנה.

3. הממשלה מעוניינת בקיום שירותי תחבורה ציבורית תקינים וסדירים, בהבטחת רמת שירות נאותה לציבור, ובמחירים שייקבעו על ידה, ולכן היא תומכת בתחבורה הציבורית באוטובוסים מתקציבה. צי האוטובוסים הציבוריים הכולל בשנת 2007 היה כ-5,700 מהם כ-1,000 של המפעילים החדשים והיתר של דן ומפעילים ותיקים אחרים.

4. לדאבון הלב, קווים, כפי שיפורט להלן, אשר פועלת על פי רישון והיתרים ממשרד התחבורה של מדינת ישראל, מפרה ביודעין את הוראות החוק, בכך שנמנעת היא מלהציב בתחנות האוטובוס המשמשים את נוסעיה, מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו הוצגו זמני מתן השירות, תדירות הקו ודרכי ההתקשרות עם "קווים" ועם מרכז המידע הארצי, **וזאת בניגוד מוחלט לחוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 98), התשע"א – 2010.**

5. בהתאם להוראות החוק, היה על קווים, להציב בכל תחנה אוטובוס המשמשת לאיסוף נוסעים, מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו מוצגים זמני מתן השירות, תדירות הקו, ודרכי ההתקשרות עם בעל הרישיון ועם מרכז המידע הארצי.

6. המחוקק מצא כי על המשיבה ודומיה, לבצע את האמור, בשל העובדה, כי פעמים רבות הציבור, כלל איננו יודע מהו תדירות הקו, מהיכן להיכן נוסע קו האוטובוס, מהן זמני מתן השירות וכיצד יכול הציבור, לשוחח עם "קווים" ו/או עם מרכז המידע הארצי.

7. כתוצא מזה, הרי שהצרכנים כלל אינם יודעים, כמה זמן עליהם לחכות עד שהאוטובוס מגיע, ולעיתים קרובות, אף דרך אלו נקודות עובר הקו, והיכן כדאי לנוסע לרדת – כדי להגיע למחוז חפצו ביעילות ובמהירות.

- הצעת חוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 98) (מידע על שירותי תחבורה) מצ"ב **כנספח "4"** לבקשה זו.

- ישיבת פרוטוקול ועדת הכלכלה של הכנסת מיום 17.11.10 מצ"ב **כנספח "5"** לבקשה זו.

- חוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 98) מצ"ב **כנספח "6"** לבקשה זו.

8. על אף, כי למעשה למשיבה היה מעל שנה להערך ליישום החוק (התקבל ביום 15.12.10), הרי שהיא לא טרחה לעשות כן, והותירה את נוסעיה, נוסעים באפילה, וחסרים במידע המהותי.

9. בנסיבות אלו, המשיבה מטעה את לקוחותיה, ומפרה חובתה בדין, ובתוך כך, גורמת לנוסעים, לנזק ממוני כספי, שכן השירות שבגינו משלם הצרכן תשלום בגין כרטיס הנסיעה, ואותו היא מספקת איננו מלא, והנו חלקי, ולנזק לא ממוני, המתבטא, ברגשות כעס ומרמור, וכן בבזבוז זמן.

10. תובענה זו, תבקש לתקן את הפרות המשיבה, לפצות את הציבור בפיצוי כספי ולהורות למשיבה בסעד הצהרתי למלא אחר הוראות החוק.

עובדות המקרה

11. מבלי הצורך לחזור על הדברים, כמפורט לעיל, רק יצויין, כי המשיבה שחקן מרכזי בשוק הפעלת מערכת היסיעים ציבוריים.

12. המבקש, הינו למעשה צרכן אצל המשיבה, שכן המבקש, הינו תושב בת ים, הנוהג לעשות מדי פעם בפעם שימוש בתחבורה הציבורית בכלל.

13. בתאריך 2.1.12, ביקש המבקש לנסוע מדרך לוד (מול רמת פנקס) לרח' יצחק שדה, תל-אביב, ועל כן, הגיע לתחנת המשיבה בדרך לוד בסמוך לרמת פנקס.

14. המבקש, לא ידע במדויק כיצד היה עליו להגיע לרח' יצחק שדה, שכן כלל לא הייתה מפה המלמדת מהו מסלול הקווים של כל קו וקו.

15. כאמור, על התחנה או בסמוך לה - לא הייתה כל מפה, או הסבר, ותסכולו של המבקש – רק התגבר בשל כך.

16. המבקש שרצה להגיע לרח' יצחק שדה בעיר תל-אביב, עלה לקו אוטובוס מס' 36 בדרך לוד מול רמת פנקס, וקיווה להגיע למחוז חפצו.

17. תוך כדי הנסיעה, הוברר לו ע"י הנהג, כי עליו לרדת בתחנת המרכזית החדשה, שכן הקו איננו מגיע ליעדו, הוא רח' יצחק שדה.
18. המבקש ירד בתחנת המרכזית החדשה, ונאלץ לקחת מונית על מנת להגיע ליעדו.
19. המבקש חש תסכול רב, מרמור וכעס, וזאת בשל העובדה, כי לא ידע ולא יכל לדעת את מהלכו המדויק של הקו, ובשל כך גם נאלץ לרדת בתחנה, שאיננה קרובה למחוז חפצו, דבר אשר גרם לו לשלם בגין מונית על מנת להגיע למחוז חפצו.
20. לימים הוברר למבקש, כי על המשיבה היה, לדאוג כי בתחנת האוטובוס תועמד מפה לשירות הנוסעים המלמדת על מהלך קו השירות.
21. משכך, פנה המבקש לעוה"ד הח"מ, אשר החלו לבדוק, באם המשיבה מפרה באופן שיטתי את הדין, או האם מדובר במקרה פרטי של תחנת אוטובוס ספציפית.
22. בין היתר צולמה התחנה הרלוונטית בה עלה המבקש.
- תצלומי תחנת אוטובוס במ. רמת פנקס מצ"ב כנספח "6-א" לבקשה זו.
23. משכך, נבדקו עשרות תחנות אוטובוסים, במקומות שונים ובערים שונות, בהן עושה המשיבה שימוש, ומדיקה זו עולה בברור – כי המשיבה מפרה את החוק באופן שיטתי, נמנעת מלקיימו – ופשוט איננה מציבה בתחנות האוטובוס בהן עושה היא שימוש – מפה כנדרש.
- תצלומי תחנות אוטובוס בהן עושה המשיבה שימוש מצ"ב כנספח "7" לבקשה זו.
24. הדבר גרם למבקש לעוגמת נפש גדולה, וכעס ומרמור – במיוחד לאור העובדה – כי המשיבה אשר מחוייבת בחוק הייתה לדאוג כי השילוט והמפה היו מצויים בתחנת האוטובוס, פשוט צפצה על החוק ועל נוסעיה – ולא קיימה אותו.
25. למבקש נגרם נזק, המתבטא באי קבלת מלוא השירות לו היה הוא זכאי לקבל מהמשיבה, והוא מעריך נזק זה, בסך של 20% ממחיר הנסיעה אותו הוא שילם (למיטב זכרונו 8.5 ₪), קרי בסך של 1.7 ₪.
26. עוד זכאי המבקש, לפיצוי בגין נזק שאינו ממוני, וזאת בשל הפגיעה באוטונומיה של הרצון, המתבטא ברגשות הכעס והמרמור שאותם חווה בשל התנהלות המשיבה כאמור דלעיל, ובמיוחד לאור העובדה, כי מפרה היא את החוק ביודעין. המבקש מעריך ראש נזק זה בסך של 50 ₪.
27. עוד זכאי המבקש לפיצוי כספי, בגין בזבוז הזמן שמקום בו המשיבה הייתה נוהגת כדין, ומציבה את השילוט והמפה הנדרשים, הרי שבזבוז הזמן דלעיל, היה נחסך למבקש – והוא מעריך נזקו זה בסך של 20 ₪.
28. סה"כ מעריך המבקש מלוא הנזק שלו בסך של 71.7 ₪.

ב. הטיעון המשפטי

א. כללי

29. חוק תובענות ייצוגיות נועד להסדיר באופן ממצה את הדינים החלים על הגשת תביעות ייצוגיות בישראל.

30. המטרות שביסוד החוק מפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין השאר את המטרות של "אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו", "מימוש זכות הגישה לבית המשפט", "מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין" וכן "ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות".

31. חוק תובענות ייצוגיות מתיר הגשת תביעה ייצוגית בעניינים המנויים בתוספת השניה לחוק, או בעניינים בהם נקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש תביעה ייצוגית. כאמור בסעיף 3(א) לחוק:

" לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית "

32. התוספת השניה לחוק כוללת רשימה של עילות בהן ניתן להגיש תביעה ייצוגית. לענייננו, העילות הקבועות סעיף 1 לתוספת היא הרלוונטית:

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

33. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע את רשימת הזכאים להגיש בקשה לאישור תביעה ייצוגית. לענייננו, רלוונטי סעיף 4(א)(1) לחוק:

" 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; "

34. כלומר, על מנת להיות זכאי להגיש בקשה לאישור תביעה ייצוגית, על המבקש להראות כי עומדת לו עילת תביעה באחד העניינים המנויים בתוספת השניה, וכן כי התביעה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי קבוצת התובעים.

35. וליישום לענייננו, על המבקש להראות כי עומדת לו עילת תביעה כנגד המשיבה, וכי עילת התביעה מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט לכלל חברי קבוצת התובעים.

36. בשלב של הבקשה לאישור תביעה ייצוגית על המבקש לשכנע את ביהמ"ש כי עומדת לה לכאורה עילת תביעה אישית, אך אין להעמיד בהקשר זה דרישות מחמירות. עמדה על-כך השופט שטרסברג כהן בע"א 2967/95 **מגן וקשת בע"מ נ' טמפו**, פ"ד נא(2) 312 (פסקה 19 לפסק-דינה):

"נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועליו לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחר כל דרישות סעיף 54א ולענייננו, שהראשונה בהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54א(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לענין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית המשפט עומס יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי."

37. בנוגע להוכחת הנזק, חוק תובענות ייצוגיות קובע 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."

38. 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 ויגוהל 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 ויגוהל בתום לב.

39. בהתאם להוראות שפורטו לעיל, הרי שהדיון משלב זה יחולק לשני שלבים. **בשלב הראשון**, נראה כי עומדת למבקש עילת תביעה אישית כנגד המשיבה, וכי נגרם לו לכאורה נזק. **בשלב השני**, נעמוד על התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית המנויים בסעיף 8 לחוק.

ב. עילות מכוח חוק הגנת הצרכן

40. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע באופן הבא:

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 ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

41. לדידנו, אי מתן פרטים בדבר תדירות הקו, מפה של מהלך הקו, זמני מתן השירות וכן דרכי ההתקשרות עם המשיבה, מהווה הטעיה "פר אקסלנס" של הצרכן בכל הנוגע לעניין מהותי בעסקה. בהעדר מידע ושלים של האלטרנטיבות העומדות לרשות הצרכן, הרי שאין ביכולתו של הצרכן להשוות בין האפשרויות העומדות לרשותו ואין באפשרותו לתכנן את זמנו ביעילות, וכפועל יוצא הוא מוטעה ונגרם לו נזק.

42. זאת ועוד, התנהגותה של המשיבה, עולה כדי הטעיה, בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, הקובע:

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 ענינים אלה כמהותיים בעסקה:
(...)

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

(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם

והסיכונים הכרוכים בהם;

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

43. עת נמנעה המשיבה, מלגלות למבקש פרט מהותי בעסקה, ופרטים בדבר מהלך ומפה המפרטת עניין זה – אין ולא יכול להיות, כי המדובר במידע ופרטים שהנם פרט מהותי בעסקה, ומשכך הרי שהדבר מהווה הטעיה בהתאם לחוק הגנת הצרכן, - המשיבה הטעתה המבקש, ואת הקבוצה כולה.

44. לו היה המבקש, יודע כי קו האוטובוס איננו מגיע ליעד חפצו, אלא רחוק יותר ושיהא עליו לקחת מונית, הרי שהיה הוא שוקל אם לרכוש כרטיס נסיעה בקו הספציפי או בקו אחר, או אצל מפעיל אחר או היה נוטל מונית שירות או מונית אחרת.

45. המבקש ויתר חברה הקבוצה זכאים לפיצוי בגין ההטעיה דלעיל.

46. כאמור, למבקש נגרם נזק, המתבטא באי קבלת מלוא השירות לו היה הוא זכאי לקבל מהמשיבה, והוא מעריך נזק זה, בסך של 20% ממחיר הנסיעה אותו הוא שילם, קרי בסך של 1.7 ₪.

47. עוד זכאי המבקש, לפיצוי בגין נזק שאינו ממוני, וזאת בשל הפגיעה באוטונומיה של הרצון, המתבטא ברגשות הכעס והמרמור שאותם חווה בשל התנהלות המשיבה כאמור דלעיל, ובמיוחד לאור העובדה, כי מפרה היא את החוק ביודעין. המבקש מעריך ראש נזק זה בסך של 50 ₪.

48. עוד זכאי המבקש לפיצוי כספי, בגין בזבוז הזמן שמקום בו המשיבה הייתה נוהגת כדין, ומציבה את השילוט והמפה הנדרשים, הרי שבזבוז הזמן דלעיל, היה נחסך למבקש – והוא מעריך נזקו זה בסך של 20 ₪.

49. סה"כ מעריך המבקש מלוא הנזק שלו בסך של 71.7 ₪.

50. הואיל, ומובן כי המבקש איננו הנוסע היחיד של המשיבה, אלא הנו אחד ממליוני נוסעים, הרי שברור הוא כי אף חברי הקבוצה כולם, זכאים המה לפיצוי כפי האמור דלעיל.

ג. עילת תביעה מכוח עוולת הפרת חובה חקוקה

51. סעיף 63 לפקודת הניקין קובע באופן הבא:

(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני.

52. בע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לו(1) 113, בעמ' 139, עמד ביהמ"ש העליון על היסודות הנדרשים לצורך קיום עוולת הפרת חובה חקוקה, שהינם: (א) קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק (ב) החיקוק נועד לטובתו של הניזוק (ג) המזיק הפר את החובה המוטלת עליו, (ד) ההפרה גרמה לניזוק נזק (ה) הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק.

53. הוראות סעיף 71 ג. (א) (1) לפקודת התעבורה קובע:

"בעל רשיון להפעלת קו שירות לאוטובוס יציב בכל תחנה לאיסוף נוסעים המשמת קו שירות שהוא מפעיל, מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו יוצגו זמני מתן השירות בקו למעט בימי חג ומועד, תדירות הקו ודרכי התקשרות עם בעל הרישיון ועם מרכז המידע הארצי".

54. הוראות סעיף 71 ג. (ב) לפקודת התעבורה קובע:

"בעל רשיון להפעלת קו שירות לאוטובוס יוודא, אחת לחודש לפחות, את תקינותם ועדכניותם של המפה השילוט שהוצבו בהתאם להוראות סעיף קטן (א)".

55. כמפורט בהרחבה בחלק העובדתי, **המשיבה הפרה את הוראות החוק**. המשיבה לא הציבה בתחנות האוטובוס מפה בדבר מהלך הקו, וכן שילוט המלמד על זמני הקו, תדירותו וכן דרכי ההתקשרות עימה ועם המרכז הארצי, לא כל שכן ווידאה את תקינותם ואת עדכניותם של המפה והשילוט - וזאת בניגוד לחוק.
56. אין חולק כי מטרתו הברורה של החוק היא לאפשר לנוסעים לכלכל את זמנם, למנוע מהם להמתין זמן ממושך, ליעל את נסיעתם והגעתם אל היעד, ולהקל עליהם את הנסיעה בתחבורה הציבורית – דבר שמן הסתם היה מעודד אותם לנסוע בתחבורה הציבורית, ולהפחית את העומס על הכבישים וכן את זיהום הסביבה.
57. עת אין בידי הנוסע את המידע הדרוש בחוק – הרי שמן הסתם אין הוא יכול לעשות נכון, מועיל, יעיל בשירות אותו הוא ביקש לקבל.
58. לעניין הנזק, נגרם למבקש נזק ברור ומובהק, שכן הוא קיבל שירות חלקי ולא מלא, וכן כאמור נגרמו לא אף נזקים שאינם ממוניים, כאמור דלעיל.
59. ברי כי נזקו של המבקש הוא הנזק אותו ביקש המחוקק למנוע, וכי הוא נגרם בדיוק בצורה אותה נתכוון המחוקק למנוע. מכאן, **שמתקיימים כל התנאים** לעניין עוולת הפרת חובה חקוקה.

ד. הגדרת הקבוצה והסעדים להם זכאים חברי הקבוצה

60. בהתאם לסעיף 10(א) לחוק תובענות ייצוגיות, הרי שבעקבות אישור התביעה כייצוגית על בית המשפט הנכבד להגדיר את הקבוצה אשר בשמה תנוהל התובענה:

אישר בית המשפט תובענה ייצוגית, יגדיר בהחלטתו את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה; לא ייכלל בקבוצה אדם שעילת תביעתו נוצרה לאחר המועד שבו אושרה התובענה הייצוגית כאמור.

61. המבקש יטען כי את חברי הקבוצה יש להגדיר באופן הבא:

"כל אדם אשר ביקש לעשות שימוש במי מקווי האוטובוס של "קווים" או עשה שימוש במי מקווי האוטובוס של "קווים", ולא מצא כי בתחנת האוטובוס, המשמשת לאיסוף נוסעים בקו שירות ש"קווים" או גם "קווים" מפעילה הוצבו מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו הוצגו זמני מתן השירות, תדירות הקו ודרכי ההתקשרות עם "קווים" ועם מרכז המידע הארצי, וזאת החל מיום 1.1.12 ועד ליום מתן פס"ד בתיק האמור או לחילופין עד לתיקון אותו תבצע המשיבה – לפי המוקדם".

62. הסעדים אותם בית המשפט הנכבד מתבקש לפסוק הם שניים במספר: צו עשה וסעד הצהרתי ופיצוי כספי. סעדים אלו ניתן לפסוק בהתאם לשיקול הדעת הרחב המוענק לביהמ"ש הנכבד במסגרת תובענה ייצוגית. כפי שפסק כב' השופט בנימיני בת"א 1065/05 שהי נ' תדיראן (פורסם בנבו, ניתן ביום 14.2.08):

הגדרת השאלות המשותפות לכלל חברי הקבוצה מצריכה בירור של הסעדים המבוקשים בבקשה לאישור התובענה הייצוגית. **מגמת החוק החדש להעניק לבית המשפט שיקול דעת רחב בעניין אישור התובענה הייצוגית ודרך ניהולה, מוצאת את ביטוייה גם בנושא הסעדים שניתן לפסוק בתובענה ייצוגית.** סעיף 20 לחוק דן בסעדים שניתן לפסוק בתובענה ייצוגית, ואלו כוללים "מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה", בהתאם להוראות שבסעיף 20. סעיף 20(ג) לחוק קובע:

"מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות הענין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות הענין".

דרישה לצו עשה ולסעד הצהרתי

63. בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת ליתן צו הצהרתי, ולפיו המשיבה הפרה את הוראות הדין.

64. כמו כן, מתבקש בית המשפט הנכבד ליתן צו עשה, ולהורות למשיבה לתקן את הליקויים ולהורות לפה לפעול עפ"י החוק, דלהלן:

- א. להתקין בכל תחנת אוטובוס שבה היא עושה שימוש מפה המלמדת על מהלך הקו;
- ב. להתקין בכל תחנת אוטובוס שבה היא עושה שימוש שלט בו יוצגו זמני מתן השירות;
- ג. להתקין בכל תחנת אוטובוס שבה היא עושה שימוש שלט בדבר תדירות הקו;
- ד. להתקין בכל תחנת אוטובוס שבה היא עושה שימוש שלט בדבר דרכי ההתקשרות עימה ועם המרכז הארצי;

65. סעדים שכאלו הינם אפשריים ואף ראויים בהתאם להורות חוק תובענות ייצוגיות. כפי שנקבע בידי כב' השופט אלטוביה בבש"א (ת"א) 21177/04 גינדי טל נ' מגדל חברה לבטוח בע"מ (נבו, 15.1.2009):

"כפי שנקבע לעיל, הפרו המשיבה את חובת הגילוי היזום המוטלת עליהן בכך שלא הסבו את תשומת לבם של המבוטחים המשרתים בצה"ל כי בעת השרות כפופה יכולת ניצול הפוליסות להוראות רשויות הצבא. לפיכך, יש להיעתר לבקשתם של התובעים ולהעניק להם את הסעד ההצהרתי החלופי הנדרש על ידם, היינו תיקונם של הפגמים שנפלו בפוליסות..."

לא נותר אלא לקבוע כיצד על המשיבה למלא אחר חובת הגילוי הייזום בקשר עם הוראות הדין הצבאי. באשר לכך, יש להתייחס לנדרש מהמבטח בשני מועדי הזמן הרלוונטיים למידע נשוא התובענה, היינו בשלב עובר לכריתתו של הסכם הביטוח ובמהלך תקופת הביטוח עובר לגיוסו של המבוטח. ראשית – על המשיבה, לכלול בפוליסת הביטוח פסקה "בולטת", במשמעות שניתן למונח זה בדין הביטוח, המפנה את תשומת לב המבוטח כי השימוש בפוליסה כפוף בעת השרות הצבאי להוראות הצבא המשתנות מפעם לפעם. שנית – על המבטח ליידע את המבוטח לקראת מועד גיוסו הצפוי, במועד שמאפשר ביטול ההתקשרות מבחינת גבית תשלומי הפרמיה, כי אופן השימוש בכיסוי הביטוחי מושפע מהוראות הצבא..

66. וכפי שנקבע גם בת"צ 9386-03-09 שור ואח' נ' מפעל הפיס (17/11/2009, נבו), בפסקה 10 להחלטה:

"האם מבחינת מדיניות משפטית ראוי להכיר בעילה שהסעד המבוקש בה הוא ציווי במסגרת תובענה ייצוגית? לכאורה סעד של ציווי הוא התגלמות הסעד "הטהור" בתובענה ייצוגית אשר נועד לעשות שירות ציבורי לציבור כולו ואין עניינו - כסף. עם זאת יכול לטעון הטוען כי התובע עושה מלאכתו קלה, נוכח הקושי להוכיח נזק לקבוצה בתביעה כספית, הוא מסתפק בסעד של ציווי ומותיר את הקבוצה ללא סעד ממשי שהוא הפיצוי. כמו כן פסק דין שניתן בעניין הציווי יהווה מעשה בית דין שיכול את חברי הקבוצה וימנע מהם להגיש תביעה אישית כספית (אלא אם כן תוכר זכות לפיצול סעדים - ואינני מביעה דעה לעניין אפשרות זו במסגרת תובענה ייצוגית). התשובה היא שלבית המשפט שיקול דעת לגבי כל תביעה אם לאשר אותה כתובענה ייצוגית (סעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות). על בית המשפט לשקול כל מקרה לגופו. נראה לי כי במסגרת שיקול הדעת רשאי בית המשפט לשקול - אם השירות הציבורי "שעושה" הצו חשוב כשלעצמו, ככל שהוא עונה על מטרות חוק תובענות ייצוגיות; שאם לא תותר הגשת התביעה בתביעה לסעד של ציווי ולא יוכל תובע ייצוגי לתבוע בסעד של פיצוי, עקב המגבלות של הפסיקה, לא ימצא הליך אזרחי (להבדיל מהליך מנהלי או פלילי) שיוכל לאכוף הוראות דין שבגינן עומדת זכות להגיש תובענה ייצוגית; שהצרכן הבודד לא יטרח להגיש תביעה אישית שלא במסגרת תובענה ייצוגית למתן ציווי הואיל וההוצאות הכרוכות בהגשת תביעה מעין זו גבוהות מאד לעומת הפיצוי הכספי שהוא עשוי לזכות בו."

67. לאישור צווי עשה כפיצוי בתובענה ייצוגית ראה בשא 3423/07 דוד סלומון נ' מחלבות גד בע"מ (נבו), 3/9/2009, וכן תצ (מרכז) 1925-08-09 אמיר רוזנברג נ' אי.פי.אי. (תנועה וחניה) (ישראל) בע"מ (נבו), 5/7/2010 שם נקבע כי:

"תכליתה של התביעה מהסוג הנדון היא אכיפת חוק חניה לנכים וחוק שיוויון זכויות, והגברת המודעות להוראות החוקים, של אנשים עם מוגבלות ושל הציבור וגופים רלבנטיים אחרים, כמו המפעיל בענייננו. חוק חניה לנכים מטרתו, בין היתר, להבטיח נגישות של אדם עם מוגבלות למקומות ציבוריים שהגישה הנגישה היחידה אליהם היא דרך חניה הכרוכה בתשלום. סעיף 4ב בחוק מחיל על המפעיל או המחזיק של המקום הציבורי חובה לשלם בעד חניה במקום ככל שנדרש מקום חניה לאדם עם מוגבלות. משמע - אדם עם מוגבלות זכאי לפטור מתשלום בעד חניה במקום ציבורי כאמור.

נראה לי כי הסדר הפשרה המוצע מקדם תכליות אלו בצורה נאותה. המשיבה חדלה לגבות תשלום מחברי הקבוצה. הוצב שילוט בכניסה לחניון, על מכוונות התשלום וביציאה מהחניון, המודיע לחברי הקבוצה על זכותם לחנות ללא תשלום. בכך פעלה המשיבה ליידוע חברי הקבוצה בדבר זכותם לפטור מתשלום עבור החניה. בכך גם הושגו מטרות החוקים.

כמו כן נראה כי עקב הבקשה נושא הדיון תדאג הרשות לכך שהמפעיל החדש של החניון שבא תחת המשיבה, ינהג על פי הוראות החוקים. הרשות אמנם לא הייתה צד בהליך אך נכחה בדיון שהתקיים ביום 16.2.10 נוכח בקשת המשיבה לצירופה כמשיבה נוספת בבקשת האישור. אני ערה לכך שההסדר אינו כולל השבה ואולם נראה לי כי בנסיבות העניין שלפניי ההסדר סביר למרות האמור..."

דרישה לסעד כספי

68. עקב הפרת הוראות הדין ע"י המשיבה, נגרם למבקש ולחברי הקבוצה נזק ממוני.
69. הערכה מדוייקת של הנזקים שנגרמו מחייבת בחינה של נתוני מכירות, ונתונים בדבר כמות הנוסעים המצויים בידי המשיבה, אותם יש לנתח באמצעות מומחה באופן מדגמי.
70. בחינת הנתונים הרלוונטיים בידי מומחה תעניק אינדיקציה ברורה לנזקם של חברי הקבוצה, ולפיצוי אותו יש לפסוק לטובתם.
71. בהתאם למידע המצוי באתר משרד התחבורה, הרי שהמשיבה מפעילה כ-10% מכלל התחבורה הציבורית בישראל.
72. בהתאם לאמור, המשיבה, מפעילה כ- 98 קווים, ו- 242 חלופות, אוזות ב-236 אוטובוסים, ומבצעת כ- 56,000 נסיעות בממוצע ליום.
73. מובן הוא – כי נזקו של הציבור בהתאם לנזק המבקש – עולה על 10 מיליון ₪ בכל יום שחולף, מבלי שהמשיבה מבצעת וממלאה אחר הוראות החוק.
74. לצורך תובענה זו – בשלב זה תועמד התביעה ע"ס 100 מיליון ₪.
75. סעיף 20(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע בהקשר של מתן פיצוי לחברי הקבוצה באופן הבא:

(א) הכריע בית המשפט בתובענה הייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוהלה התובענה הייצוגית, כולה או חלקה, רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות, בין השאר, הוראה כמפורט להלן, לפי הענין, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להכביד במידה העולה על הנדרש על חברי הקבוצה או על בעלי הדין:

- (1) על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;

(2) על כך שכל חבר קבוצה יוכיח את זכאותו לפיצוי כספי או לסעד אחר:

על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל ועל אופן חישוב חלקו של כל חבר קבוצה, ובלבד שסכום הפיצוי הכולל ניתן לחישוב מדויק על יסוד הראיות שבפני בית המשפט; הורה בית המשפט על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל כאמור, רשאי הוא להורות בדבר חלוקה בין חברי הקבוצה, באופן יחסי לנוזקיהם, של יתרת הסכום שתיוותר אם חבר קבוצה, אחד או יותר, לא דרש את חלקו, לא הוכיח את זכאותו לפיצוי או לסעד, לא אותר או שלא ניתן לחלק לו את חלקו מסיבה אחרת, ובלבד שחבר קבוצה לא יקבל פיצוי כספי או סעד אחר מעבר למלוא הפיצוי או הסעד המגיע לו; נותרה יתרת סכום לאחר החלוקה לחברי הקבוצה כאמור, יורה בית המשפט על העברתה לאוצר המדינה.

76. החוק קובע מנגנון גמיש במסגרתו יהא רשאי ביהמ"ש לקבוע כיצד ניתן יהיה להוכיח את נזקם האישי של החברים בקבוצה, כאשר בהתאם לסעיף 20(א)(3) יתרת הכספים – אשר לא יידרשו – תועבר לאוצר המדינה.

77. לענייננו, ניתן יהא לזהות את חלק מחברי הקבוצה ולפצותם באמצעות נתונים המצויים בידי המשיבה, וניתן לבחון את הרכישות אותם עשו. לחליפין, במידה ויתגלו קשיים באיתור חברי קבוצת התובעים, ניתן יהיה ליישם את עקרונות "הפיצוי לטובת הציבור" הקבועים בסעיף 20(ג) לחוק:

"מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות הענין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות הענין."

ה. התקיימות התנאים לאישור התובענה כייצוגית

78. התנאים לאישור תובענה כייצוגית קבועים בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, הקובע באופן הבא:

9. (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.

79. להלן נעמוד על התקיימות תנאים אלו כסדרם. **התנאי הראשון** לאישור התביעה הייצוגית הינו כי התובענה מעוררת שאלות משותפות – לכלל חברי הקבוצה – של עובדה ומשפט.

80. לענייננו, איש לא יחלוק כי התובענה מעוררת שאלות רבות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, שכן :

(א) לחברי הקבוצה עומדות עילות משפטיות זהות כלפי המשיבה, הן מכח עוולת הפרת חובה חקוקה והן מכח הוראות חוק הגנת הצרכן.

(ב) הסעד המבוקש הינו זהה ביחס לכלל חברי הקבוצה.

81. **התנאי השני** הוא כי התובענה הייצוגית היא הדרך ההוגנת והיעילה להכריע בסכסוך בנסיבות העניין. בהקשר זה, מן הראוי לחזור ולציין המטרות שביסוד חוק תובענות ייצוגיות, המפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין השאר את המטרות של **'אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו'**, **'מימוש זכות הגישה לבית המשפט'**, **'מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין'** וכן **'ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות'**. לענייננו, יש באישור התביעה הייצוגית כדי להגשים את המטרות הנ"ל בכללותן.

82. ראשית, יש בהגשת תביעה ייצוגית זו בכדי לתרום משמעותית להרתעה של המשיבה – ומעולים כדוגמתה – מלפגוע בצורה חמורה בציבור במקרים כדוגמת המקרה נשוא תובענה זו.

83. שנית, תובענה זו היא הכרחית על מנת לממש את זכאותם לפיצוי של חברי הקבוצה כלפי המשיבה. כפי שהובהר לעיל, בית המשפט הנכבד יתבקש לפסוק פיצוי ממוצע בסך עשרות שקלים לכל חבר בקבוצה. סכום זה אין די בו על מנת לתמרץ תובע לפתוח בהליך משפטי מורכב ומסובך כנגד גופים עוצמתיים במיוחד כדוגמת המשיבה, וראה בהקשר זה את הדברים שנאמרו ברע"א 4556/94 **טצת ואח' נג' זילברשץ ואח'**, פ"ד מט (5) 774, בעמ' 784.

84. כמו כן, ללא תובענה ייצוגית, אין בידי הצרכן כל תמרץ ויכולת לפעול על מנת לחייב את המשיבה לתקן את התנהלותה באופן הצופה פני עתיד.

85. לעניין הייצוג ההולם, הרי שהמבקש הינו בעל אמצעים כלכליים הנדרשים לשם ניהול ההליך. המבקש ייצוג ע"י יוחי גבע, המבטיח להעמיד לרשות הקבוצה ייצוג משפטי ככל שידרש על מנת לממש את זכויות החברים בקבוצה כלפי המשיבה.

עו"ד יוחי גבע, הינו עו"ד עתיר נסיון בתחום התובענות הייצוגיות.

בין היתר, ניהל עו"ד יוחי גבע את התובענה הייצוגית שאושרה בת"צ 2495-04 יורם בן עמי נ' הדר.

עוד ניהל עו"ד יוחי גבע, את התובענה הייצוגית שאושרה בת"צ 38194-07-10 דוד ספיר נ' פלאפון.

כן ניהל עו"ד יוחי גבע, את התובענה הייצוגית שאושרה בת"צ 1251-07 אורי קידן ואח' נ' דקלה ואח'.

86. לעניין דרישת תום-הלב, הרי שתביעה זו הוגשה בתום-לב בידי המבקש, אשר נפגע ממעשיה של המשיבה, ומעוניין לזכות בפיצוי המגיע לו, וכן לפעול על מנת להרתיע את המשיבה מפני מעשים דומים בעתיד.

87. מכל האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות על אישור התובענה הייצוגית, להכריע בתובענה ולפסוק בה לטובת המבקש וחברי הקבוצה ובכלל זאת:

(א) להצהיר כי המשיבה אינה מקיימת את הוראות חוק הגנת הצרכן ולהוציא צו המורה למשיבה לקיימן בעתיד.

(ב) להורות למשיבה לפצות את לקוחותיה בסך כולל של 100,000,000 ₪.

(ג) ליתן צו עשה כנגד המשיבה – המורה לה לפעול בהתאם לחוק – כפי המפורט דלעיל.

(ד) לפסוק שכר טרחה לב"כ המבקש ופיצוי מיוחד לטובת המבקש.

יוחי גבע, עו"ד

ב"כ המבקש