

בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

1 יולי 2024

בפני כבוד השופטת רחל ברקאי, סגנית הנשיא
ת"צ 22619-01-18 קמפו ואח' נ' צ'מפיון מוטורס בע"מ

המבקשים:

1. לירון קמפו

2. דני בן אבי

3. יעקב מורן גלעד

4. מרדכי מורד

ע"י ב"כ עוה"ד מיכאל בד, רון לדרמן ואופיר עמיאל

נגד

המשיבה:

צ'מפיון מוטורס בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד רון פלג, רונן זיו ונועם גילאון

משרד עוה"ד מיתר, ליקוורניק, גבע, לשם טל ושות'

חקיקה שאוזכרה:

חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006: סע' 3(א), 4(א), 8, 8(א), 8(1), 8(2), 8(א), 3.א8., 4.א8.

פקודת הנזיקין [נוסח חדש]: סע' 12, 14, 15(ג), 15(ד), 35, 36, 63

חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973: סע' 12, 15, 39

תקנות רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב (ייבוא רכב ושיווקו, תיווך בייבוא אישי ואגרות), תשע"ז-2016

חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016: סע' 41(א), 47, 59

צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (יבוא רכב ומתן שירותים לרכב), תשל"ט-1978

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981: סע' 2, 4

חוק השליחות, תשכ"ה-1965

מיני-רציו:

* אושרה תובענה ייצוגית נגד המשיבה, בטענה לגבייה ביתר שלא כדין עבור שמן מנוע בעת ביצוע טיפול תקופתי ברכב במוסכי המשיבה.

* דיון אזרחי – תובענה ייצוגית – אישור תובענה ייצוגית

בקשה לאשר תובענה ייצוגית נגד המשיבה, בטענה לגבייה ביתר שלא כדין עבור שמן מנוע בעת ביצוע טיפול תקופתי ברכב במוסכי המשיבה.

בית המשפט המחוזי אישר את התביעה ופסק:

המבקשים הוכיחו ברף הנדרש בשלב זה כי קיימת סבירות כי בית המשפט יפסוק לטובת הקבוצה בשאלות שבמחלוקת. הוכח ברף הנדרש בשלב זה, כי המשיבה מחייבת את הלקוחות בגין מכל שמן בכמות גבוהה מזו הנדרשת או נצרכת בפועל במהלך הטיפול ברכב, גם בהתחשב באפשרות הצורך בתיסוף שמן מעבר לנפח מיכל השמן שברכב כמפורט בספר הרכב, תיסוף שככלל הינו בהיקפים נמוכים בהרבה מאלו להם טוענת המשיבה, באופן שאינו מצדיק שימוש במכל שמן גדול. זאת ועוד, גם אם נעשה שימוש במכל שמן הקרוב במידתו לצריכה בפועל, לא הוכח כי המשיבה, כמדיניות, נוהגת להציע את יתרת השמן שנותרת במיכל ללקוח, וזאת על אף שאין חולק גם מצד המשיבה כי ככל שיש יתרת שמן היא שייכת ללקוח. היריבות אל מול המשיבה מתמקדת בפעילותה במוסכים המרכזיים שבבעלותה ולא במוסכים המורשים הפועלים בשמה כזכיינים. בהתקיים כל התנאים הנדרשים לאישור תביעה ייצוגית, יש לאשר את התביעה.

פסק דין

מונחת בפניי בקשה לאשר ניהול תובענה כייצוגית כנגד המשיבה, לפי [חוק תובענות ייצוגיות](#), תשס"ו-2006 (להלן: "החוק"), במרכזה טענה לגבייה ביתר שלא כדין עבור שמן מנוע בעת ביצוע טיפול תקופתי ברכב במוסכי המשיבה.

העובדות הצריכות לעניין

1. ביום 10.1.18 הגישו המבקשים תובענה כנגד המשיבה, צ'מפיון מוטורס בע"מ, כשלצידה בקשה לאשר ניהולה כתובענה ייצוגית, במרכזן עמדה הטענה, כי המשיבה, ובכלל זאת כל מרכזי השירות הפועלים כזכיינים בשמה, מחייבת בתשלום עבור רכיב שמן מנוע על פי כמות גדולה מקיבולת השמן הנדרשת ברכב על פי ספר הרכב ו/או מהכמות שמולאה בפועל ברכב, בעת הטיפול ברכב.

2. המבקשים ביקשו לייצג את "כל מי שנגבה ממנו באיזה מבין מרכזי השירות של צ'מפיון מוטורס, במסגרת החלפת שמן מנוע, תשלום בגין כמות שמן מנוע שהינה גדולה יותר מאשר קיבולת שמן המנוע של הרכב כפי שנקבעה על ידי יצרן הרכב ו/או בגין כמות גדולה יותר מאשר כמות השמן שמולאה בפועל ברכב".

3. המבקשים עתרו לשינוי התנהגות מצד המשיבה ומוסכי השירות הפועלים בשמה, וכן עתרו להשבת הסכומים שנגבו ביתר שלא כדין, אותם העריכו בסך של 20,000,000 ₪, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית.

טענות המבקשים

4. לטענת המבקשים, המשיבה, אחת מיבואניות הרכב הגדולות בישראל, פועלת באמצעות 42 מרכזי שירות ברחבי הארץ המופעלים על ידי סוכנים מורשים, וכן באמצעות מרכזי שירות שבעלותה הישירה, כאשר כולם עובדים בהתאם להנחיות היצרנים ולהנחיות המשיבה. לטענתם, עלות שמן מנוע היא גבוהה, והיצרן קובע במפורש מהי כמות השמן שיש למלא בכל סוג רכב במסגרת החלפת שמן המנוע. המבקשים מסתמכים בעניין זה על נתונים המפורטים

בספר הרכב שנמסר לבעל הרכב. נטען, כי היצרן עומד על כך שיש להקפיד שלא למלא שמן מעבר לכמות הקבועה בספר הרכב, שכן הדבר עלול לגרום נזק לרכב.

5. טוענים המבקשים כי בפועל, בעת ביצוע טיפולים ברכב בהם נדרשת פעולה של החלפת שמן מנוע, מחייבת המשיבה, באמצעות מרכזי השירות שלה והמוסכים המרכזיים, את הלקוחות בגין כמות שמן גדולה יותר מהכמות שיש למלא ברכב בהתאם להוראות היצרן ו/או מעבר לכמות השמן שמולאה בפועל, כאשר מבדיקות שערכו המבקשים, למשל ברכבו של מבקש 1, הכמות הקבועה על ידי היצרן, 3.6 ליטר, היא הכמות שמולאה בפועל - נספח 31 לבקשת האישור, בעוד שהמבקש 1 חוייב בגין 5 ליטר שמן מנוע.

המבקשים פירטו בבקשת האישור את הנתונים הרלוונטיים לגבי כל אחד מרכביהם, וטענו כי בעלי הרכבים אינם ערים לנתונים אלו ומסתמכים על כך שהמשיבה תנהג כלפיהם בהגינות ועל פי הדין ותחייבם בהתאם לצריכה בפועל.

6. המבקשים עמדו על הנזקים שנגרמו לכל אחד מהם, תוך שציינו את כמות שמן המנוע הקבועה על פי הוראות היצרן לעומת כמות השמן בגינה חוייבו בטיפולים השונים (סעיפים 37 – 40 לבקשת האישור), כאשר במסגרת כל טיפול נגרם נזק של עשרות שקלים (בין כ-40 ₪ לכ-60 ₪). המבקשים העריכו את הנזק המצטבר לחברי הקבוצה בסך של כ-20 מיליון ₪, תוך שהעריכו כי בממוצע בכל יום מטופלים במרכז שירות כ-7 רכבים בהם מבוצע חיוב יתר בגין החלפת שמן מנוע, בסך מוערך של כ-40 ₪. על פי הערכה זו, הנזק המצטבר על פני תקופה של 7 שנים, לכל מרכזי השירות (כ-40) עומד על כ-20 מיליון ₪.

7. המבקשים תמכו תביעתם בחוות דעתו של מר סהר עמית (להלן: "המומחה") (נספח 31 לבקשת האישור), שהינו בעל הסמכה של משרד התחבורה כ"מנהל מקצועי של מוסך", תפקיד המוגדר בחוק הרישוי כאיש מקצוע בכיר במוסך (סעיף 127 ו-136-141 לחוק הרישוי). חוות דעתו התייחסה לנפח שמן המנוע שיש למלא ברכבו של המבקש 1 – 3.6 ליטר על פי ספר הנהג ומסמכים נוספים, ותוך שגם בוצעה בדיקה של ריקון ומילוי בשמן המנוע בחזרה שהובילה למסקנה כי אכן מולאה ברכב כמות של 3.5 ליטר. בהמשך צורפה חוות דעת משלימה מטעמו (נספח 4 לתגובת המבקשים לתשובת המשיבה לבקשת האישור) במסגרתה התייחס המומחה לעמדת המשיבה, כפי שתפורט בהמשך, ודחה טענתה לפיה ברוב המקרים יש לבצע תיסוף לאחר המילוי הראשוני. לדידו, תיסוף, ככל שנעשה, נעשה בהיקפים קטנים ולא כנטען על ידי המשיבה.

בנוסף צירפו המבקשים קבלות המלמדות כי בכל הטיפולים שהם ביצעו במוסכי המשיבה (הן במוסכים מרכזיים והן במוסכי שירות) הם חוייבו בגין מיכל שמן מנוע בנפח של 5 ליטר, וזאת כאשר על פי תצהירי המבקשים שצורפו לבקשת האישור הרכבים שבבעלותם היו בעלי קיבולת שמן מנוע של 3.6 ליטר או 4 ליטר בלבד (ראו נספחים 15 – 19 לבקשת האישור וכן נספחים 28 ו-29 לבקשת האישור).

המבקשים צירפו גם דו"ח חוקר פרטי, מר רפאל חאמי (להלן: "החוקר") (נספח 20 לבקשת האישור) אשר פנה לקבלת מספר טיפולים במוסכים שונים בכדי לבחון מהי כמות שמן המנוע בגינה יחוייב, כאשר בכל המקרים, כך על פי הדו"ח, החיוב הראשוני נעשה בגין מיכל שמן בנפח גדול מזה הנדרש על פי ספר הרכב, כאשר במקרים מסוימים תוקן החיוב לאחר שהחוקר פנה בשאלה לנציגי המוסך.

8. המבקשים טענו להפרת חובות חוזיות מצד המשיבה כאשר מוטלת עליה החובה שלא לגבות חיובי יתר, ובתוך כך טענו כי המשיבה אחראית גם על דרך פעולת מוסכי השירות ואחראית על אכיפת הוראות היצרן במוסכי השירות, מכוח הוראות סעיפים [12 ו-14 לפקודת הנזיקין](#) בהינתן יחסי שולח-שלוח.

בנוסף, נטען לעילה מכוח איסור הטעיית הלקוח לגבי כמות השמן שיש למלא ברכב על פי הוראות היצרן, אל מול כמות השמן שהמוסך ממלא ברכב בפועל, וזאת בהתבסס על סעיפים [12, 15 ו-39 לחוק החוזים](#) (חלק כללי), תשל"ג-1973; לעילה מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט בהינתן התעשרות המשיבה בשל הגבייה העודפת, ונוכח התעשרותה עת עושה היא שימוש ביתרה העודפת עבור לקוח נוסף תוך חיוב כפול על כמות השמן הנ"ל; בעילת הרשלנות מכוח הוראות סעיפים [35 ו-36 לפקודת הנזיקין](#) [נוסח חדש], וכן להפרת חובה חקוקה לפי [סעיף 63 לפקודת הנזיקין](#) של הוראות שונות כגון [תקנות רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב \(יבוא רכב ושיווק, תיווך ביבוא אישי ואגרות\)](#), תשע"ז-2016, [חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016](#), [צו פיקוח על מצרכים ושירותים \(יבוא רכב ומתן שירותים לרכב\)](#), תשל"ט-1978, איסור הטעייה והפרת חובות הגילוי בסעיפים [2 ו-4 לחוק הגנת הצרכן](#), מסמך 2/16 של משרד התחבורה (נספח 34 לבקשת האישור) ומסמך משרד התחבורה "דרישות חובה ליבוא רכב לשיווק מקומי (מדריך ליבואן רכב) (נספח 33 לבקשת האישור).

9. במסגרת תגובתם לתשובת המשיבה ביקשו המבקשים לדחות את טענת המשיבה, לפיה בכל מתן שירות של מילוי שמן ברכב נדרש תיסוף שמן מעבר לקיבולת המקסימלית על פי הנחיות היצרן. כפי שצויין לעיל, לטענתם, אשר נתמכה בחוות דעת משלימה מטעם המומחה מטעמם המדובר במקרים חריגים עד 1% מהמקרים. מה גם שטענתה העובדתית של המשיבה לפיה כמות התיסוף יכולה להגיע עד כ-750 מ"ל אינה נתמכת בראיות, והמשיבה לא הציגה חוות דעת נגדית לחוות הדעת מטעם המבקשים לפיה הכמות המקסימלית היא כפי שמצוין בספר הרכב והיא גם הכמות שממולאת בפועל.

10. המבקשים ביקשו לדחות את גרסת המשיבה לפיה חיוב הלקוח בגין מיכל השמן שנפתח עבורו, גם אם אינה עושה שימוש בכל כמות השמן שבמיכל היא לגיטימית. נטען, כי בעוד שהמשיבה מחייבת את הלקוח בגין מלוא המיכל היא משאירה בידיה את בקבוק המיכל עם יתרת השמן ועושה שימוש ביתרת השמן עבור הלקוח אחר, אשר משלם גם הוא בגיננו. כך גם ביקשו המבקשים לדחות את טענת המשיבה כי היא מוסרת לידי הלקוח את הבקבוק עם יתרת השמן בתום הטיפול.

עוד טענו המבקשים, כי יש לדחות את טענת המשיבה כי חישוב מדויק של כמות השמן, כרוך בעלויות גבוהות שיגולגלו בסופו של דבר אל הלקוח, כאשר קיימות שיטות שונות בהן נעשה שימוש למשל שעון מודד, אשר אינו כרוך כמעט בעלויות מיוחדות.

11. המבקשים הוסיפו וטענו כי אין בשונות הנזק בין חברי הקבוצה כדי לשלול התאמת ההליך לבירור בהליך של תובענה ייצוגית. וכן טענו כי אין בסיס לטענות המשיבה לפיהן אין לה אחריות על הנעשה על ידי מוסכי השירות שהינם זכיינים וכלפי הציבור מוסכי השירות והמשיבה חד הם.

טענות המשיבה

12. המשיבה פתחה טיעוניה בטענה כי אין היא אחראית להתנהלות מוסכי השירות כי אם אך לפעילות המתבצעת במוסכים המרכזיים אשר בבעלותה ועל כן התביעה דן, ככל שתמצא ראויה יכולה להתברר רק ביחס לפעילות המתבצעת במוסכים המרכזיים אשר בבעלותה. נטען, כי המשיבה מעולם לא התחייבה לשאת באחריות לכל פעולה של מוסכי השירות המורשים, מאחר והם אינם בבעלותה כי אם פועלים על פי הסכם זכיינות. לטענתה, מוסכים מורשים אלו כפופים לה בכל הנוגע למקצועיות הטיפול, אך אינם כפופים לה בהיבטים עסקיים, כגון, לענייננו - מותג השמן, ספק השמן, תמחור השמן ללקוח הסופי. בהקשר זה של תמחור השמן, טוענת המשיבה, כי לאור סעיף 59 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, [תשע"ו-2016](#) (להלן: "חוק הרישוי"), אין היא רשאית להכתיב מחירים. לפיכך, טענה כי ככל שקיימת למבקשים עילת תביעה נגדה בנסיבות העניין הרי שיש לבחון אותה ביחס למוסכים המרכזיים אותם היא מפעילה.

13. המשיבה, ביקשה לדחות את טענתם המרכזית של המבקשים, לפיה הוראות היצרן קובעות את כמות שמן המנוע המקסימאלית שיש למלא וכי אין לחרוג מכך. לטענתה, המבקשים מתעלמים מהנחיות היצרן, על פיהן היא עובדת, אשר קובעות, כי לאחר מילוי ראשוני של הכמות המוגדרת מראש יש לבצע "תיסוף" של שמן בכמות משתנה, אשר נעה, על פי ניסיון המשיבה, עד לכ-750 מ"ל שמן.

בתוך כך נטען, כי הסתמכות המבקשים על ספר הרכב ועל אתרי האינטרנט של חברות השמנים כבסיס לקביעת קיבולת מיכל השמן והוראות המילוי הינו שגוי, וכי יש להסתמך על שני מקורות: "maintenance list" (להלן: "מסמך המיינטננס"); ראו נספח 1 לתשובת המשיבה לבקשת האישור) ומסמך הנחיות מפורט הכולל תיאור נרחב של אופן ביצוע הבדיקות והטיפולים השונים (להלן: "מסמך הפירוט"); ראו נספח 2 לתשובת המשיבה לבקשת האישור). נטען, כי על פי מסמכים אלו מילוי השמן נעשה בשני שלבים כמפורט לעיל (מילוי + תיסוף).

14. לאור זאת, הוסיפה וטענה המשיבה, כי אין באפשרותה לחייב את לקוחותיה בגין כמות השמן שמולאה בפועל והיא מחייבת בהתאם לגודל מיכלי השמן הקיימים בשוק בנפחים קבועים, ומנפיקה ללקוח את המיכל המתאים ביותר מבחינת נפח מיכל השמן ברכב וכמות השמן שיש למלא ביחד עם אפשרות ה"תיסוף" שלעיתים נדרשת. כך, בהינתן צפי של תיסוף בשיעור של

- 750 לי' ביקשה להצדיק את החיוב בגין 5 ליטר שמן בנסיבות בהן מיכל השמן הוא 3.6 ליטר בלבד.
15. לטענת המשיבה, אין כל פסול בשיטת חיוב זו, כאשר היא מראש אינה מתיימרת לחייב על פי כמות השמן שמולאה בפועל, כי אם בקירוב כאשר שיטת החיוב נתונה לשיקול דעת ואין כל הוראת דין המחייבת אותה לחייב על פי כמות השמן שמולאה בפועל.
16. בהמשך, הודה המצהיר מטעם המשיבה, מר ירום כי כאשר קיבולת השמן על פי ספר הרכב היא 3.6 לי' יהא זה חריג לעשות שימוש במיכל של 5 לי' וכי כנוהל יש לעשות שימוש במיכל של 4 לי'. הוסיפה וטענה המשיבה בנדון, כי חיוב מדוייק בגין כמות השמן הנצרכת, על דרך של שימוש בצובר ולא באריזות שמן סגורות בעלות נפח נתון, ייכפה על המשיבה הוצאות עצומות, אשר יגולגלו בסופו של דבר אל הלקוחות.
17. המשיבה הוסיפה וטענה, כי היא אינה עושה שימוש בשמן שנותר במיכל ואינה מוכרת אותו ללקוח אחר, כי אם מציעה היתרה ללקוח. בלשונה: **"המשיבה בפירוש לא תמכור אותה ללקוחות הבאים אחריו, אלא תציע את היתרה ללקוח לשימוש הפרטי או תיפטר ממנה"** (סעיף 68 לתשובה).
- המשיבה טענה, כי זיכוי שניתן ללקוח במקרה נקודתי, עליו הצביע המבקש, אינו מהווה הודאת בעל דין מצדה כפי שניסו המבקשים לטעון.
- לטענת המשיבה לא נגרם נזק מאחר ולא קיימת גביית יתר, וכי בכל מקרה חישוב הנזק שנעשה שגוי.
18. בהתייחס לדו"ח החוקר הפרטי שצירפו המבקשים לבקשת האישור, טענה המשיבה, כי זה אינו מוכיח את טענת גביית היתר, אלא מציג שיטת עבודה לגיטימית, וכי חוות הדעת שהוגשה גם בה אין כדי להועיל למבקשים, הן לאור זהות עורך חוות הדעת אשר אינו מומחה בסוגי הרכבים הרלוונטיים, והן מאחר והמומחה לא הסתמך על המסמכים הרלוונטיים – מסמך המיינטנס ומסמך הפירוט שהם המסמכים המקצועיים המחייבים. עוד נטען כי עורך חוות הדעת ערך בדיקה אחת של רכב אחד בלבד ודי בכך כדי ללמד על משקל חוות דעתו.
19. המשיבה טוענת, כי הטיעון המשפטי כפי שהוצג בבקשת האישור הינו לקוני (למשל בכל הנוגע לטענת ההתרשלות) ולא כולל ניתוח או יישום כנדרש, וכי בכל מקרה יש לדחות העילות לגופן משהיא פועלת על פי דין ואינה מפרה כל התחייבות חוזית, וכן כי היא אינה מחייבת פעמים בגין אותו השמן ועל כן אינה מתעשרת שלא כדין.
- בהתייחס לטענת הפרת חובה חקוקה התייחסה המשיבה להוראות החוק השונות שלטענת המבקשים הופרו על ידה וטענה כי חלקן אינן רלוונטיות בעוד האחרות לא הופרו על ידה. כן נטען, כי הוראות [פקודת הנזיקין](#) ו**חוק השליחות** על בסיסן טענו המבקשים לאחריות עקיפה של המשיבה בגין גביית יתר של מרכזי השירות אינן חלות על המשיבה, כאשר יחסי זכיינות אינם יוצרים באופן אוטומטי יחסי שליחות.

20. לבסוף, טענה המשיבה, כי לא מתקיימים התנאים הקבועים בחוק לאישור תובענה כייצוגית, כאשר קיים שוני בין חברי הקבוצה כאשר בכל מקרה כמות השמן שמולאה בפועל היא שונה ויש צורך בבידור הנסיבות הפרטניות של כל חבר קבוצה באופן שאינו מצדיק אישור ניהול התובענה כייצוגית. עוד נטען, כי העובדה שיש לבחון את שיטת החיוב בכל אחד ממוסכי השירות מטה גם היא את הכף לטובת אי אישור התובענה כייצוגית. עוד טוענת המשיבה, כי המבקשים לא הוכיחו ברף הנדרש כי קיימים סיכויים טובים לכאורה כי השאלות העובדתיות והמשפטיות יוכרעו לטובת הקבוצה, משבקשת האישור מבוססת על אדנים רעועים ובעיקר ההנחה בדבר כמות מקסימלית של שמן שיש למלא על פי הנחיות היצרן, הנחה שהופרכה על ידי המשיבה. כך גם נטען כי ההנחה שיש לחייב בגין כמות השמן שמולאה בפועל שגויה ושיטת החיוב לפי מיכל השמן שנפתח היא לגיטימית. לבסוף נטען כי ההליך הייצוגי אינו הדרך היעילה וההוגנת במקרה דנן.

השאלות שבמחלוקת

21. "שיטת החיוב" של המשיבה במוסכיה בגין אספקת שמן מנוע - האם הונחה תשתית ראיתית לכאורה ולפיה גובה המשיבה חיובי יתר בגין כמות שמן מנוע ?
האם יש ליחס אחריות למשיבה בקשר לחיובים כספיים, פעילות עסקית, הנעשית במוסכי השירות? (להבדיל ממוסכים המרכזיים שפועלים ישירות על ידה.)

דין והכרעה

מסגרת נורמטיבית - תנאים לאישור תובענה ייצוגית

22. התנאים המצטברים לאישור תובענה כייצוגית מעוגנים בעיקרם בסעיפים 4 ו-8 לחוק וקובעים כדלקמן:

"4. (א) אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:

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

...

(ב) לעניין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק -

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

"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 העניין;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בעניין זה;

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

23. הוראות אלו מלמדות, כי על מנת שבית המשפט יאשר ניהול תובענה כייצוגית יש לעמוד בדרישות הבאות: כי עילת התביעה תהא מנויה בתוספת השנייה [לחוק תובענות ייצוגיות \(סעיף 3\(א\)\)](#) לחוק תובענות ייצוגיות; כי ייקבע שהתביעה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה; כי יש אפשרות סבירה שהשאלות הללו יוכרעו לטובת הקבוצה המיוצגת [\(סעיף 8\(א\)\(1\)\)](#) לחוק תובענות ייצוגיות; וכי המכשיר הייצוגי הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין [\(סעיף 8\(א\)\(2\)\)](#) לחוק תובענות ייצוגיות).

24. בהקשר זה, נפסק על ידי בית המשפט העליון בהתייחס [לסעיף 8\(א\)\(1\)](#) לחוק והדרישה בדבר קיומן של שאלות מהותיות משותפות, כי "נקודת המוצא היא, כי לא נדרש שכל השאלות המתעוררות בגדר התובענה הייצוגית תהיינה משותפות לחברי הקבוצה. די בכך שיש שאלות משותפות של עובדה או משפט שהן 'מהותיות'" [ראו: [ע"א 6687/03 רזניק נ' ניר שיתופי אגודה ארצית שיתופית להתיישבות עובדים \(פורסם בנבו\)](#), סעיף 25 לפסק דינו של כבוד השופט (כתוארו אז) א' גרוניס (20/7/2010)].

25. באשר לדרישה הנוספת [שבסעיף 8\(א\)\(1\)](#) לחוק, לפיה יש אפשרות סבירה, כי שאלות משותפות אלו יוכרעו לטובת הקבוצה, ההלכה הנוהגת היא, כי שומה על המבקש להניח כבר בבקשת האישור תשתית מתאימה להוכחת עילות התביעה, הן מבחינה משפטית והן מבחינה ראייתית, וזאת ברמה הלכאורית. בית המשפט מצדו, נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון אם על סמך תשתית זאת קיימת אפשרות סבירה, כי השאלות המהותיות בתובענה יוכרעו לטובת הקבוצה, שאם לא כן אין לאפשר ניהול התובענה כייצוגית. [ראו למשל: [רע"א 729/04 מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ](#) [פורסם בנבו], סעיף 10 לפסק דינו של כבוד השופט (כתוארו אז) א' גרוניס (26/4/2010)].

וידוגש, אין להקל ראש בבחינת סיכויי התביעה ויש ליתן רשות רק במקרים המתאימים, ותוך מניעת מצבים בהם תתבררנה תביעות סרק [רע"א [6567/97 בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' עיזבון גת](#), פ"ד נב(2)713].

26. בעניין התנאי הקבוע [בסעיף 8\(א\)\(2\)](#) לחוק, לפיו על התובענה הייצוגית להיות "הדרך היעילה וההוגנת" להכרעה במחלוקת, נדרש בית המשפט לשקול את היתרונות והחסרונות שבניהול התביעה כייצוגית, בהשוואה לניהול תביעות נפרדות או צירוף תובעים, ואף לחלופות אחרות הקבועות בדין המנהלי והפלילי. במסגרת תנאי זה יש לבחון, למשל, את גודל הקבוצה ואם הוא מצדיק ניהול התובענה כייצוגית; את היקף הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה; ואת מידת השונות בין חברי הקבוצה, כאשר שונות גדולה מדי עלולה להביא לאי התקיימות התנאי האמור.

27. לצד האמור, נקבעו תנאים נוספים לעניין הייצוג, שלפיהם נדרש מבקש בקשת האישור להראות שקיים יסוד סביר להניח, כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל על ידי התובע המייצג ובא הכוח המייצג בדרך הולמת ובתום לב (סעיפים 8(א)-(3)-(4) לחוק תובענות ייצוגיות). תנאי נוסף הוא קיומה של עילת תביעה אישית לתובע המייצג (סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות), ואולם, מצב בו שאר התנאים לאישור בקשה מתקיימים, למעט קיומה של עילת תביעה אישית, בית המשפט יכול להורות על החלפת התובע הייצוגי [רע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (פורסם בנבו, 5.7.12)].

ומן הכלל אל הפרט

28. כאמור, המבקשים טוענים לחיוב ביתר בגין שמן מנוע, בעת ביצוע טיפול ברכב, מעבר לכמות שמולאה בפועל או מעבר לכמות הנדרשת בהתאם להוראות היצרן. בכדי לקבוע קיומה של אפשרות סבירה כי בית המשפט יכריע בשאלה זו לטובת הקבוצה, יש להתייחס למספר סוגיות, כפי שיפורט להלן.

ההנחיות למילוי שמן

29. כאמור, אין חולק כי בספר הרכב (ספר הנהג), מצוין גודל מיכל השמן ברכב. בהתאם, טענו המבקשים כי בעת הטיפול ברכב, המחייב החלפת שמן יש לחייבם על פי הכמות הנקובה שבספר הרכב.

מנגד, טענה המשיבה, כי אין להסתמך על ספר הרכב שאינו כולל את מלוא המידע הנדרש, וכי המסמכים עליהם יש להסתמך הם מסמך המיינטנס ומסמך הפירוט, כפי שפורט לעיל, כאשר על פיהם אופן המילוי הוא בשני שלבים: בשלב הראשון יש למלא את הכמות המוגדרת מראש, ולאחר בדיקה יש לבצע את השלב השני, הכולל תיסוף של כמות שמן משתנה שברוב המקרים מגיעה לתיסוף של כ-750 מ"ל.

מכאן טענה המשיבה, כי לאור הצורך בביצוע התיסוף ובהינתן העובדה כי בשוק קיימים 3 גדלים של מכלי שמן: 1 ליטר, 4 ליטר ו-5 ליטר, הרי ששיטת החיוב שלה המתבססת על שימוש במיכל השמן בנפח הקרוב ביותר לכמות השמן הנדרשת לכל רכב בשקלול הצורך בתיסוף, היא לגיטימית. היינו, אם גודל מיכל השמן ברכב הוא 4.2 ליטר עושה היא שימוש במכל בנפח של 5 ליטר.

בתגובה, טענו המבקשים, כפי שיפורט, כי גם כאשר יש צורך בתיסוף, מדובר בנפחים קטנים בהרבה מהנטען על ידי המשיבה, ובאופן שאינו מצדיק את שיטת החיוב.

נשאלת השאלה מהן ההנחיות למילוי השמן? והאם הוכח כי נדרש ככלל לבצע תיסוף שמן היכול להגיע להיקפים של כ-750 מ"ל?

30. כאמור, המבקשים צירפו לבקשת האישור צילום של חשבונות טיפול ברכביהם במוסכי המשיבה המתעדים חיובים של מילוי שמן מנוע בנפח של 5 ליטר, שלטענתם אינה תואמת את קיבולת השמן הנדרשת ברכב.

בנוסף, תמכו המבקשים ראיותיהם בחוות דעת המומחה, על פי חוות דעתו "כמות השמן המקסימאלית הנדרשת בפועל בעת החלפת שמן מנוע ברכב מסוג Skoda Rapid (נפח מנוע

1,400 סמ"ק) (דוגמת רכב מס' רישוי 12-213-52) הינה כ-3.6 ליטר, כפורט בספר הנהג" (נספח 2 לסיכומי המבקשים).

המומחה התבסס על ספר הרכב, על גרסת ה-owner's manual שבאתר האינטרנט של חברת סקודה, על אתר האינטרנט של חברות השמנים Castrol ו-Euro, וציין כי **"על פי הבנתי וניסיוני, נתון קיבולת השמן בספר הנהג, מבטא את כמות השמן שתידרש בעת מילוי שמן שמתבצע על פי הוראות היצרן"**. בנוסף, ערך המומחה בדיקה פיזית ברכב וביצע מילוי שמן ותוצאות הבדיקה לימדו על נפח שמן כנ"ל.

לאחר הגשת תשובת המשיבה לבקשת האישור, בה נטען כאמור כי בנוסף לכמות הראשונית המוגדרת יש לבצע שלב נוסף של תיסוף, הגישו המבקשים תוספת לחוות דעת המומחה (נספח 8 לסיכומי המבקשים). מומחה המבקשים, בתוספת לחוות דעתו, לא הכחיש עצם קיומו של שלב התיסוף. אך, ציין כי ברוב המקרים, די במילוי כמות השמן המוגדרת בספר הרכב או בספר העבודה, ללא צורך בכל תוספת שהיא, וכי המקרים בהם צריך לבצע תיסוף במסגרת טיפול שוטף הם נדירים, אותם העריך בהיקף של פחות מ-1% מכלל הטיפולים, וגם במקרים אלו התוספת היא מינורית, ולכל היותר עד 100 מ"ל. וכך אמר: **"במצב רגיל בו החלפת השמן מבוצעת במסגרת טיפול שוטף (בשונה מאשר החלפת שמן המתבצעת במסגרת תיקון או החלפה של גל הארכובה או של בית הבוכנות של המנוע), לאחר מילוי שמן בכמות בה נקב היצרן לא נדרשת הוספת שמן נוספת, ולכל היותר יכולה להיות סטייה קטנה בסדר גודל של כ-100 מ"ל בכמות שתידרש בפועל. בוודאי שלא יכולה להיות סטייה משמעותית של עשרות אחוזים מן הכמות שנקב היצרן"**.

31. בחקירתו הנגדית, אישר מומחה המבקשים כי בדק הנתונים רק בספר הרכב ולא בספר יצרן הרכב – ספר העבודה, מאחר ולא הייתה לו גישה לספר היצרן. עוד הסביר כי היו לו מספר מקורות אחרים בנוסף לספר הרכב ולכן לא ראה לנכון לציין דבר קיומו של ספר היצרן - ספר העבודה (עמ' 12-13 לפרוטוקול מיום 1.5.23), הגם שלא הכחיש את חשיבותו המקצועית של ספר היצרן.

בכל מקרה העיד המומחה, כי בעניין קיבולת השמן ברכב, קיימת זהות בין הנתונים המופיעים בספרי היצרן ובספר הרכב.

כאשר עומת בחקירתו הנגדית עם טענת המשיבה כי התיסוף יכול להגיע עד לנפח של כ-750 מ"ל בכל טיפול, השיב המומחה כי **"מספיק הניסיון של 25 שנה במקצוע. כשרואים 15 פעמים ביום זה מספיק בשביל לדעת את כמות השמן שנכנסת, אולי בפערים של פחות מ-100 מיליליטר"**, ובהמשך ציין שעל אף שלא ציין זאת בחוות דעתו הראשונה (שצורפה לבקשת האישור), הרי ש**"מניסיוני יכול להיות פער, אולי פחות מאחוז במקרים מעטים, בין מה שכתוב בספר היצרן, למה שבפועל"** (עמ' 14 לפרוטוקול מיום 1.5.23).

המומחה העיד כי מקרים של תיסוף של מאות מ"ל, כפי שניסתה המשיבה לטעון שקורה במקרים רבים, יכולים להיות רק כאשר הרכב נכנס למוסך לשם טיפול חריג כמו החלפת רכיב פגום במנוע, ולא במסגרת טיפול שוטף.

המומחה ציין בעדותו כי אומנם לאורך השנים הניסיון שלו הינו בעיקר עם רכבים מסוגים אחרים מאלו מושא בקשת האישור, ואולם בבדיקה שערך נמצא כי במוסך בו הוא עובד היו בשנה האחרונה 35 רכבים הרלוונטיים לבקשת האישור, וכי **"כמות השמן שאנחנו מחייבים זהה לכמות הכתובה בספר העבודה"** (עמ' 16 לפרוטוקול הדיון מיום 1.5.24).

32. המשיבה ניסתה לתקוף את אמינות ומקצועיות מומחה המבקשים ואת הפער לכאורה בין שתי חוות הדעת שלו, וטענה כי די בכך שלא התייחס בחוות הדעת הראשונה לאפשרות התיסוף כדי להוביל למסקנה כי אין לקבל את חוות דעתו. אלא, שהמשיבה בחרה שלא להגיש חוות דעת נגדית, כי אם הסתפקה בעדותו של מר אריה ירום - המשמש בתפקיד מנהל אגף סוכנים בסניפי המשיבה, ועמדה על טענתה בדבר אפשרות תיסוף עד ל-750 מ"ל בכל טיפול, המצדיק שימוש במיכל שמן גדול מנפח השמן הקבוע של הרכב כפי שמופיע בספר הרכב, אשר יאפשר תוספת כמות זו של 750 מ"ל.

33. מר ירום העיד בחקירתו הנגדית: **"אנחנו מגדירים את מיכל השמן בהתאם לכמות הנדרשת של הרכב, זאת אומרת שאם יש רכב של קיבולת 3.2 הוא יקבל 4 ליטר, ואם 3.9 קיבולת, אז יהיה מיכל של 5 ליטר. זו התנהלות שלנו וככה אנחנו עובדים."** לצד האמור הודה מר ירום ואמר כי: **"אם היה מקרה חריג כפי שנתת, כלומר מקרה של 3.6 ליטר ונתנו שם מיכל של 5 ליטר, אז זה מקרה חריג. זה יכול להיות סוג של אילוץ נקודתי באותו יום שהיה חסר מיכל של 4 ליטר, או שיכול להיות שנדרש החלפת מנוע והיה צריך להגדיל את כמות השמן"** (עמ' 49 לפרוטוקול מיום 3.5.23).

34. הכרעה - אקדים ואומר כי לאחר בחינת העדויות והראיות שבאו בפני ראיתי לנכון לקבל את חוות דעת מומחה המבקשים כבסיס לקיומה של ראיה לכאורה התומכת בטענת המבקשים כי נקודת המוצא, ובפועל ברוב המקרים, די במילוי כמות השמן המוגדרת בספר הרכב או בספרי היצרן, מבלי שיש צורך בביצוע תיסוף, וגם אם יש צורך בתיסוף, הרי שהוא נעשה בהיקף נמוך בהרבה מזה הנטען על ידי המשיבה. ואינו מצדיק שימוש במיכל שמן בכמות העולה על 750 מ"ל מכמות השמן הנקובה בספר הרכב.

35. העובדה כי מומחה המבקשים לא התייחס בחוות הדעת הראשונה לאפשרות תיסוף שמן מעבר לקיבולת הקבועה בספר הרכב, אין בה כדי לקעקע את חוות דעתו משהתייחס לכך בהמשך, בתוספת לחוות הדעת, שם הסביר כי תיסוף שמן מעבר לכמות הנדרשת על פי ספר הרכב, נעשה בהיקפים קטנים וככל שנדרש הדבר נפח התיסוף קטן בהרבה מזה הנטען על ידי המשיבה.

36. עדות מומחה המבקשים נמצאה מהימנה עלי ולא היה בחקירה הנגדית כדי לקעקע עדותו. מאידך, המשיבה בחרה שלא לתמוך עמדתה בחוות דעת מומחה, אלא הסתפקה בעדותו של מר אריה ירום, עובד שלה המשמש בתפקיד מנהל אגף סוכנים בסניפי המשיבה, אשר הציג עמדה מגמתית של בעל דין, מה גם שעל פי עדותו ניסיונו בענף הרכב הוא קצר והוא אינו בעל

הסמכה מקצועית בתחום. משמע, עדותו אינה יכולה לעמוד אל מול חוות הדעת שהוגשה מטעם המבקשים לעניין כמות תיסוף השמן הנדרשת, ככל שנדרשת ואין.

שיטת החיוב של המשיבה

37. המשיבה עמדה על שיטת החיוב שלה לפיה היא מחייבת לא לפי כמות השמן שמולאה בפועל, אלא לפי גודל מיכל השמן שבו נעשה שימוש בעת הטיפול (אחד משלושה הגדלים הקיימים 1 ליטר, 4 ליטר ו- 5 ליטר), כאשר הבחירה איזה גודל מיכל להנפיק בכל מקרה ומקרה מביאה בחשבון את תכולת מיכל הדלק ואפשרות התיסוף, שיכולה לטענתה כאמור להגיע עד לכדי תוספת של 750 מ"ל.

דהיינו, המשיבה מבססת את לגיטימיות שיטת החיוב שלה על כך שהיא אינה יכולה לדעת מראש מה תהיה כמות השמן שתידרש למלא במסגרת הטיפול, ועל כן היא עושה שימוש במיכל בנפח המביא בחשבון הן את כמות השמן המוגדרת והן את אפשרות התיסוף, שיכולה לטענתה כאמור להגיע עד לכדי 750 מ"ל.

נטען, כי לא קיימת מדיניות להנפיק מיכל גדול דווקא, וכי ברוב המקרים המיכל שמונפק תואם לשימוש בפועל והיתרה שנותרת במיכל היא קטנה. המשיבה טענה כי מדובר בהתנהלות עסקית שקופה ולגיטימית, וכי היא מעולם לא הציגה ללקוח מצג מטעה בעניין, כאשר בהצעת המחיר המונפקות ללקוח מצויין מכל שמן בקיבולת קבועה מראש והלקוח יודע בשלב הצעת המחיר כי ישלם בגין קיבולת מסוימת.

38. אלא שכמפורט לעיל, לא ראיתי לנכון לקבל את טענת המשיבה כי על פי רוב יש צורך בתיסוף שיכול להגיע לכדי 750 מ"ל. לפיכך, נשמט הבסיס תחת עמדת המשיבה ולפיה שיטת החיוב שלה לגיטימית ומחויבת המציאות.

לכאורה, מרגע שלא הוכח כי אכן קיימת אפשרות שכיחה, בכל טיפול, של תיסוף בהיקף של 750 מ"ל אין בסיס לשימוש במיכל בנפח המביא בחשבון את התיסוף בנפח שכזה.

39. לציין, כי במהלך שמיעת העדויות העיד עד המשיבה, מר אריה ירום, על שיטת העבודה במוסכי המשיבה ולראשונה הודה כי ככלל, אין הצדקה לעשות שימוש במיכל של 5 ליטר שמן לרכב בעל קיבולת של 3.6 ליטר וכי ככל שהיו מקרים שכאלו הרי שמדובר במקרים חריגים, מאחר וככלל יעשה שימוש במיכל שמן בעל נפח של 4 ליטר.

תשובה מפתיעה זו עומדת בסתירה לעמדת המשיבה אשר לאורך הדרך ביקשה להצדיק הצורך במיכל שמן גדול בפער של לפחות 750 מ"ל נוכח הצורך בתיסוף שמן.

זאת ועוד, ככל שביקשה המשיבה לסתור טענת המבקשים ולהוכיח כי הנוהג במוסכיה הוא לעשות שימוש במיכל של 4 ליטר לקיבולת שמן של רכב של 3.6 ליטר וכי חיוב של 5 ליטר הוא בבחינת חריג ולא מדיניות שגורה, היה עליה להניח התשתית העובדתית בנדון בהינתן שנתונים אלו מצויים בידיה. המשיבה בחרה שלא לעשות כן ויש לזקוף זאת לחובתה.

40. ניתן לסכם עד כה ולקבוע כי ברמה הלכאורית הוכיחו המבקשים כי המשיבה עושה שימוש במיכל של 5 ליטר כמעט באופן שיגרתי בכל טיפולי החלפת שמן ברכב, מבלי לתת הדעת לגודל מיכל השמן של הרכב הנכנס לטיפול ולחילופין מבלי שיש הצדקה לכך. **הפתרון העומד לפתחה של המשיבה הוא כי בהעדר מיכל עם כמות שמם מדוייקת יש לעשות שימוש במכל הקרוב ביותר במידה, כפי שאף הודה מר ירום בחקירתו. ככל שיש צורך בתיסוף שמן בכמות גדולה יעשה שימוש בתוספת מכל של 1 ליטר. אין הצדקה לעשות שימוש מלכתחילה במיכל של 5 ל' המותיר יתרת שמן במיכל שאין ללקוח כל צורך בה.**

מה נעשה עם עודפי השמן במיכל?

41. גם אם אצא מנקודת הנחה כי המשיבה עושה מאמץ לעשות שימוש באריזות שמן בנפח הקרוב ביותר לקיבולת השמן של כלי הרכב בו היא מטפלת, אין חולק כי לרוב, בסבירות גבוהה, תיוותר יתרת שמן באריזה שנפתחה לצורך מילוי השמן ברכב. תיוותר יתרה פחותה אם נפתחה אריזה של 4 ליטר עבור רכב עם מיכל שמן של 3.6 ליטר ותוותר יתרה גבוהה יותר אם תפתח אריזה של 5 ליטר שמן.

42. **כאן נשאלת השאלה מה נעשה עם עודפי השמן הנותרים במיכל שהונפק?**

אך מובן כי ככל שהמשיבה חייבה את הלקוח בגין אריזה שלמה ונותרה בה יתרת שמן הרי שהיתרה שייכת ללקוח ואין היא רשאית להותיר עודפי השמן המצויים באריזת השמן בידיה. כך גם באנלוגיה, כפי שהציגה המשיבה, בעת הזמנת בקבוק יין לשולחן במסעדה, יתרת היין שנותרה בבקבוק היין עומדת לרשות הלקוח ששילם על כל הבקבוק, אלא אם ויתר על כך. האם כך נעשה בענייננו?

43. לטענת המבקשים, המשיבה מותירה בידיה את יתרת השמן באריזה שבה נעשה שימוש ואין היא מציעה אותה ללקוח.

עוד נטען, כי המשיבה עושה שימוש בשמן שנותר באריזת המכל במסגרת טיפול ברכב של לקוח אחר, שמשלם שוב בגין השמן, ובכך מתעשרת שלא כדין פעמיים בגין אותו השמן. אלא שטענת עשיית עושר זו לא הוכחה והיא נטענה אך כהשערה אפשרית. יחד עם זאת, טענו המבקשים כי עודף זה לא נמסר ללקוח על אף שהוא שילם עבור כל אריזת השמן שבה נעשה שימוש על ידי המוסך.

44. מנגד, עמדה המשיבה על טענתה כי היא אינה עושה שימוש חוזר בשמן שנותר באריזה וכי היא מציעה ללקוח את השמן שנותר במכל, וככל שהוא אינו חפץ בו - היא זורקת אותו.

45. לאחר שבחנתי הדברים לא שוכנעתי, כי המשיבה אכן מקפידה על קיומו של נוהל לפיו היא מציעה ללקוח את יתרת השמן שנותרת באריזה הפתוחה בה נעשה שימוש. ואנמק: הגם שבתשובה לבקשת האישור נטען הדבר [סעיף 68 לתשובה: "המשיבה בפירוש לא תמכור אותה ללקוחות הבאים אחריו, אלא תציע את היתרה ללקוח לשימוש הפרטי או תיפטר ממנה"], הרי שבתצהיר של מר אריה ירום שצורף כתמיכה לתשובה - הדבר לא צוין, ועל כך אין מחלוקת (ראו עדות אריה ירום בעמ' 43 ו-49 לפרוטוקול הדיון מיום 3.5.24).

את ההסבר שמסר מר ירום להעדר התייחסותו לאמור בתצהיר, לפיו לטענתו, לא הצהיר על כך מאחר ולא סבר שנטען אחרת בבקשת האישור ראיתי לנכון לדחות בשתי ידיים נוכח העובדה כי הדבר נטען במפורש על ידי המבקשים (ראו סעיף 79.1 לבקשת האישור).

מר ירום ציין בתצהירו, כי המשיבה אינה מוכרת את היתרה ללקוח אחר, בבחינה כי אין היא עושה עושר שלא כדין, אך לא הצהיר מה כן היא עושה עם יתרת השמן. ככל שאכן מדיניות המשיבה היא למסור היתרה הנותרת באריזה ללקוח, אך היה זה נכון להוסיף ולהצהיר על כך כדבר ראשון בתצהיר.

יתר על כן, גרסה זו של מר ירום לפיה מדיניות המשיבה היא תמיד להציע ללקוח את יתרת השמן עומדת בסתירה להצהרת ב"כ המשיבה, אותה מסר במסגרת דיון שהתקיים בפני ביום 8.11.18, כי לא נעשה שימוש בשארית השמן הנותרת באריזה וכי היא נזרקה לפח.

46. במהלך הישיבה בה נחקרו המצהירים, ניסתה המשיבה להוכיח טענתה בדבר מדיניות החזרת יתרת השמן ללקוח, וזאת במסגרת חקירתו הנגדית של מר רפאל חאמי, החוקר הפרטי מטעם המבקשים. כאמור, דו"ח החוקר בדק במספר מקרים בגין איזה כמות שמן מחויבים הלקוחות. החוקר צירף לדו"ח מטעמו מספר הקלטות מביקוריו במוסכים, כאשר המשיבה טענה, כי דווקא מאחת הקלטות שצורפו ניתן ללמוד כי נציג המוסך מציין כי יש ליתן את יתרת השמן ללקוח, כאשר סוגיה זו לא אוזכרה בדו"ח החוקר.

וכך נשאל החוקר בחקירתו הנגדית:

"ש. אני אציג לך קטע מסרטון שאתה צילמת (הסרטון מוצג לעד)

הסוף של הסרטון היה: 'אם נשאר 300, 400 גרם שים לי בבגאז'

ת. נכון.

ש. בתצהיר שלך דבר ממה שנאמר פה בסרטון לא מופיע. לא מופיע שזה מחוייב לפי הגלון ולא לחיוב בפועל ושאת היתרה משאירים בבגאז'. מדוע זה לא מופיע בתצהיר שלך?

ת. לא האמנתי אולי לדברים שלהם, כי במקרים האחרים לא שמו לי שום דבר בבגאז'. אז אמר, אבל לא נשאר כלום בגלון. גם מאחר ולא נשאר אז נלקח עוד קצת ממכונאי אחר...

אני באתי להביא מידע מסוים. אם לא הכנסתי את זה, זה כי לא היה רלוונטי... תיעדתי מה שהיה. צירפתי לתצהיר שלי גם את הסרטונים כדי שתוכל לראות אותם, אז איפה יש פה הסתרה... בתצהיר אני רושם את מה שנראה רלוונטי" (עמ' 34 לפרוטוקול מיום 1.5.23).

גם עד המשיבה מר ירום, אשר הודה בחקירתו הנגדית כי בתצהירו אין התייחסות למדיניות הנטענת של המשיבה להחזיר את יתרת השמן ללקוח, התייחס לסרטון הנ"ל וניסה לטעון כי הדבר מהווה ראיה למדיניות המשיבה. וכך עולה מעדותו:

"ת. יש הוכחה מצולמת משנת 2017, בהקלטה של החוקר הפרטי, שם ניתן לראות

שמנהל מרכז השירות אומר בצורה חד משמעית שיתרת השמן היא של הלקוח.

ש. צפית בסרטו הזה?

ת. כן.

- ש. תאשר שלא נתנו לחוקר הפרטי באותו מקרה אליו אתה מתייחס שום יתרת שמן.
 ת. לא יודע. לא ראיתי את זה בסרטון.
 ש. ראית את כל הסרטון?
 ת. ראיתי את כל מה שהראו לי.
 ש. מה אורך הקטע שראית בסרטו הזה?
 ת. לא זוכר" (עמ' 49 לפרוטוקול מיום 3.5.23).

47. לא מצאתי כי יש בתיעוד מוקלט זה כדי להוכיח את טענת המשיבה בדבר מדיניות של החזרת יתרת שמן ללקוח. מדובר לכל היותר במקרה בודד אחד, אשר גם במסגרתו, לא ברור האם בסופו של יום יתרת השמן אכן הוחזרה, וכאשר הסוגיה התעוררה רק לאחר שהחוקר הוא שפנה ביוזמתו אל עובדי המוסך, ולא הם אלה שהציעו זאת כעניין שבשגרה.

48. יתר על כן, הודה מר ירום, עד המשיבה, כי בעקבות הגשת בקשת האישור הנדונה הוציאה המשיבה חוזר לכלל המוסכים המפרט כיצד יש לנהוג ביתרת השמן: "בד"כ פעם בחודש אנחנו מעבירים עדכונים כלליים בכל הרשת. לאחר הגשת התביעה העברנו מסר שאנחנו מצפים שכל הרשת תתנהל אחיד בכל הנוגע לעניין יתרת השמן - שתיתן ללקוח. הציפיה שלנו שלקוח יגיע וימלאו לו שמן וכשנשאר יתרה במיכל השמן, יתנו ללקוח את יתרת השמן, ואם הלקוח ירצה הוא יקח את יתרת השמן ואם הוא לא רוצה אז אנחנו ניקח את זה" (עמ' 43 לפרוטוקול הדיון מיום 3.5.24).

חוזר שכזה לא הובא לעיוני על אף שהוריתי למשיבה לעשות כן ובתשובתה לדרישה זו השיבה המשיבה כי הייתה זו הנחיה שניתנה בעל פה (ראו הודעת המבקשים מיום 9.7.23).

49. לסיכום, לא השתכנעתי, כי המשיבה נהגה כדבר שבשגרה להציע את יתרות השמן ללקוח. המשיבה לא הביאה כל ראיה משכנעת בהקשר זה, כאשר הדבר כאמור לא נכלל בתצהיר מטעם מר אריה ירום, ונראה כי המשיבה במאמץ קל, אילו רצתה, הייתה יכולה להביא ראיות בעניין זה. משלא עשתה כן יש לזקוף זאת לחובתה. המשיבה שינתה נהליה רק לאחר הגשת תביעה זו.

סיכום ביניים

50. לאור כל האמור, שוכנעתי שהמבקשים הוכיחו ברף הנדרש בשלב זה כי קיימת סבירות כי בית המשפט יפסוק לטובת הקבוצה בשאלות שבמחלוקת. שוכנעתי ברף הנדרש בשלב זה, כי המשיבה מחייבת את הלקוחות בגין מכל שמן בכמות גבוהה מזו הנדרשת ו/או נצרכת בפועל במהלך הטיפול ברכב, גם בהתחשב באפשרות הצורך בתיסוף שמן מעבר לנפח מיכל השמן שברכב כמפורט בספר הרכב, תיסוף שככלל הינו בהיקפים נמוכים בהרבה מאלו להם טוענת המשיבה, באופן שאינו מצדיק שימוש במכל שמן גדול.
 זאת ועוד, גם אם נעשה שימוש במכל שמן הקרוב במידתו לצריכה בפועל, לא שוכנעתי כי המשיבה, כמדיניות, נוהגת להציע את יתרת השמן שנותרת במיכל ללקוח, וזאת על אף שאין חולק גם מצד המשיבה כי ככל שיש יתרת שמן היא שייכת ללקוח.

51. מעבר לכך, ומבלי שארחיב בנושא, נראה כי קיימות שיטות מדידה חלופיות מדוייקות יותר בהתייחס לכמות השמן בה נעשה שימוש בפועל [ראו עדות המומחה שציין כי במוסך בו הוא עובד הצעת המחיר היא לפי כמות השמן בספר הנהג, וכי המילוי נעשה באמצעות צובר (עמ' 17 לפרוטוקול מיום 1.5.24)]. יש לשאוף שכל המוסכים יעשו שימוש בצובר לשם מילוי שמן ברכב.

בהינתן כל האמור, קיימת סבירות גבוהה, בהתאם לנדרש [בסעיף 8 לחוק](#), כי השאלות שבמחלוקת כפי שפורט לעיל יוכרעו לטובת הקבוצה.

האם יש ליחס למשיבה אחריות על התנהלות מוסכי הזכיינים – מוסכי השירות המורשים
52. המבקשים טענו כי המשיבה אחראית להתנהלות המוסכים המרכזיים שבבעלותה והן לפעילות הנעשית בכלל מוסכי השירות הפועלים בשמה כזכיינים. בעקרון יש בהכרעה זו כדי להשפיע על גודל הקבוצה, נוכח העובדה שלא נסתרה כי חלק מהבדיקות שנעשו על ידי המבקשים נעשו גם במוסכים מרכזיים של המשיבה ואשר העידו לכאורה על התנהלות כושלת בכל הנוגע לחיוב הצרכן בגין שמן מנוע.

53. המבקשים הסתמכו על הוראות שונות בנוגע לרישיון היבוא של המשיבה כייבואן רשמי, המחייבות אותה לספק תחזוקה שוטפת לרכבים אותם היא מייבאת [ראו למשל [צו הפיקוח על מצרכים ושירותים \(יבוא רכב ומתן שירותים לרכב\)](#), תשל"ט-1978, וכן [סעיפים 41\(א\)\(5\)](#) ו-[47 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016](#) (להלן: "חוק הרישוי")]. עוד הסתמכו המבקשים על הוראות חוק שונות המטילות לטענתם על המשיבה אחריות ישירה ועקיפה להתנהלות מוסכי השירות, ובכלל זאת, [סעיפים 15\(ג\) ו-15\(ד\) לפקודת הנזיקין](#). המבקשים הוסיפו וטענו כי גם בפועל, המשיבה מפקחת ומנחה את מוסכי השירות באופן הדוק, וכי עבור הלקוח המשיבה ומוסכי השירות חד הם.

54. המשיבה התמקדה בתשובתה ובסיכומיה בשאלת אחריותה להתנהלות מוסכי השירות המורשים ואף הגדירה שאלה זו כפלוגתא העיקרית שיש להכריע בה. לטענת המשיבה, אין היא אחראית לאופן החיוב של מוסכי השירות ולכל נזק נטען, וכי ככל שיש למבקשים טענה כלשהי כנגד מוסכי השירות הרי שעליהם להגיש כנגדם תביעה נפרדת ולהציג כנגד כל מוסך ומוסך ראיות רלוונטיות. נטען, כי חיובה בגין התנהלות מוסכי השירות יש בה משום קביעה תקדימית הפוגעת בדיני התחרות ובחוק הרישוי. נטען, כי מוסכי השירות פועלים כזכיינים ומהווים אישיות משפטית נפרדת וכי בכל מקרה המבקשים לא הוכיחו ולא ניתחו את הוראות החוק עליהם ניסו להתבסס בעניין זה.

לטענת המשיבה, אומנם יש תחומים בהם המשיבה מנחה ומפקחת על התנהלות מוסכי הרשת, אך ישנם תחומים בהם כל מוסך עצמאי בפני עצמו ללא התערבות של המשיבה, ובתוך כך – שיטת התמחור והחיוב בגין מוצרי תעבורה ושירותים במוסך. המשיבה אינה קובעת את זהות מותג השמן ואת ספק השמן, ואינה מעורבת בכל ההתנהלות מול ספק השמן הביטטי

רכש, וכן מודל תמחור השמן ללקוח. בכל הנוגע לתמחור, נטען, כי המשיבה מנועה מלהכתיב הנחיות למוסכי הרשת לאור דיני התחרות ובתוך כך [סעיף 59](#) לחוק הרישוי.

55. בחינת הראיות מלמדת כי אכן בפועל, קיימים קשרים הדוקים בין המשיבה לבין מוסכי השירות, הן באמצעות הנחיות, הדרכות ופיקוח, והן באמצעים טכנולוגיים למשל, כאשר כל מוסכי השירות מחוברים במערכת ממוחשבת אחת עם המוסכים הראשיים שבבעלות המשיבה. בהתייחס להנחיות ופיקוח של המשיבה כלפי מוסכי השירות, העיד העד מטעם המשיבה כדלקמן:

"ש. מדוע היה חשוב לכם להוציא חוזר נהלים כפי שצינת קודם?

ת. כפי שאמרת, אנחנו מעת לעת מוציאים עדכונים כללים בנושאים מגוונים.

ש. הענקת יתרת השמן במיכל ללקוח אתם רואים את זה כנושא תחת אחריותכם?

ת. הוצאנו לרשות אמירה שאומרת – ככה אנחנו נוהגים בסניפים של צ'מפיון ואנו קוראים וממליצים לכם לנהוג באופן דומה" (עמ' 44 לפרוטוקול הדיון מיום 3.5.23).

זאת ועוד, נראה כי עבור הלקוח הבא לקבל טיפול אצל מוסכי השירות, המשיבה ומוסכי השירות חד הם.

ואולם, העובדה שעל המשיבה לפקח מבחינה מקצועית על מוסכי השירות אין משמעה באופן אוטומטי הטלת אחריות על התנהלות המוסכים לרבות נזקים נטענים, ויש לבחון האם באופן משפטי ניתן לחייב את המשיבה בגין פעולות מוסכי השירות או שמא כל מוסך מורשה פועל כישות משפטית נפרדת.

56. בחינת טענות הצדדים בנדון, לרבות התשתית הראייתית שהוגשה, מלמדים כי יחסי הזכיינות בין המשיבה למרכזי השירות מעוגנים בין היתר ב"אוגדן אמות המידה למוסך שירות" (נספח 32 לבקשת האישור) ממנו נלמד כי המשיבה מבקשת להבטיח כי מרכזי השירות המורשים עומדים באמות המידה אותן היא מתווה שמישור המקצועי, הדרכות, שירות לקוחות, מערכות מידע וכיוב'. באמצעות מערך הזכיינות מתאפשרת הנגשת שירות המשיבה לקהל רחב יותר, על דרך של פתיחת מוסכים ברחבי הארץ. אלמלא כן היה נדרש לקוח המבקש לקבל שירות במרכז שירות של המשיבה המצוי במרכז הארץ לנסוע מרחקים ארוכים. ואולם, במערכת יחסים של זכיינות אין המשיבה מתערבת בניהול המוסך הזכייני. היא מפקחת בכל הנוגע לפן המקצועי של המוסך הזכייני אך אינה מתערבת בשיטות התמחור ובעניינינו סוג השמן ואופן מילוי.

לפיכך, אני סבורה כי יריבות אל מול המשיבה מתמקדת בפעילותה במוסכים המרכזיים ולא במוסכים המורשים.

סוף דבר

57. נחה דעתי כי מתקיימים בנסיבות העניין התנאים הקבועים בחוק לשם אישור ניהול התובענה כייצוגית כנגד המשיבה בכל הנוגע לפעילותה במוסכים המרכזיים שבבעלותה.

לאור כל האמור, בקשת האישור מתקבלת. התובענה תנוהל בשם הקבוצה כמפורט להלן:
"כל מי שנגבה ממנו באיזה מבין מרכזי השירות של צ'מפיון מוטורס, במסגרת החלפת שמן מנוע, תשלום בגין כמות שמן מנוע שהינה גדולה יותר מאשר קיבולת שמן המנוע של הרכב כפי שנקבעה על ידי יצרן הרכב ו/או בגין כמות גדולה יותר מאשר כמות השמן שמולאה בפועל ברכב".

58. תקופת התביעה: 7 שנים קודם להגשת התביעה ועד למועד מתן החלטה זו.
עילות התביעה: עילות חוזיות לפי סעיפים 12, 15 ו-39 לחוק התוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.

כאמור, אינני סבורה כי המבקשים הוכיחו אף לא לכאורה עילת תביעה בגין עשיית עושר ולא במשפט, משלא הובאו למעשה כל ראיות בהתייחס לטענה כי המשיבה עושה שימוש ביתרת השמן הנותרת בידיה. הפרת חובה חקוקה (כמפורט בסעיף 86 לבקשת האישור). המבקשים לא הניחו תשתית ראיתית לקיומה של תשתית עובדתית אשר יהא בה כדי לבסס את עולת הרשלנות.

הסעדים הנתבעים הם נזקים כספיים כמפורט בבקשת האישור.
התובעים הייצוגיים יהיו המבקשים, ובאי כוחם ייצגו את הקבוצה.

59. הצדדים יפרסמו על חשבון המשיבה הודעה בדבר ההחלטה לאשר את התובענה. טיוטת ההודעה תועבר לאישור בית המשפט בתוך 30 ימים מהיום. המודעה תפורסם בשני עיתונים יומיים הנפוצים בשפה העברית ותתפרס על רבע עמוד בלבד וכן במוסכי המשיבה.

60. **מועד להגשת כתב הגנה עד לא יאחר מיום 1.10.24.**

ישיבת קדם משפט בפני ליום

זו העת לקדם הסכמות ברוח הדברים שהוחלפו במהלך הדיונים שהתקיימו בפני.

ניתן היום, כ"ה סיוון תשפ"ד, 01 יולי 2024, בהעדר הצדדים.

בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן

רחל ברקאי 54678313-/
נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה