

המבקש: **משה מאירזדה ת.ז. 01335119-2**
ע"י ב"כ עוה"ד נאור יאיר ממך ו/או אח'
מרחוב טווס 1 הוד השרון 4535317
טלפון: 073-7690444 פקס: 073-7690445

- נגד -

המשיבות: **1. קרסו מוטורס בע"מ מ.ח. 514065283**
ע"י ב"כ אהרן מיכאלי ו/או יהודה רוזנטל ו/או רוני לפך ו/או חן פלג ו/או אח'
ממשרד גולדפרב זליגמן ושות', עורכי דין
מרח' יגאל אלון 98, תל אביב 6789141
טל': 03-6089999 פקס: 03-6089909

2. Automobile Dacia S.A. (חברה זרה)
ע"י ב"כ רון פלג ו/או נועם גילאון ו/או אח'
ממשרד מיתר ליקוורניק גבע לשם טל ושות', עורכי דין
מדרך אבא הלל סילבר 16, רמת גן 5250608
טל': 03-6103100 פקס: 03-6103111

תשובת המבקש לתשובת המשיבה 2 לבקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית

המבקש מתכבד להגיש מטעמו תשובה לתשובת המשיבה 2 לבקשה לאישור התובענה כייצוגית. (להלן: "הבקשה")
"התשובה" בהתאמה).

כל ההדגשות אינן במקור אלא אם צויין אחרת. פסקי הדין באתר נבו.

המבקש יתמקד בתשובה זו בעיקר לטענות לענין הכשל ברכב ואי ההתאמה. האם מדובר בתקלה חריגה רותבית וסדרתית או במאפיין אינהרנטי ברכב וכשל חריג ברכבו של המבקש. לעניין יתר הטענות, יתייחס המבקש בתשובה לתשובת המשיבה 1 לבקשה.

עם הגשת התשובה מוגשת בקשה לקיים הליך גילוי מסמכים. המבקש שומר על זכותו לתקן או להוסיף בעקבות מסמכים שיתקבלו.



נאור יאיר ממך, עו"ד
ב"כ המבקש

"קו ההגנה" של המשיבה

1. המשיבה בתשובתה לא הכחישה את קיומן של התופעות הנטענות, אלא הציגה "קו ההגנה" שאילו עיקריו:
 - מדובר בתופעות שאינן בבחינת "כשל" או תקלה סדרתית, "בוודאי לא בטיחותית" אלא "מאפיינים אינהרנטיים" לתיבות הילוכים רובוטיות חד מצמדיות המהווים ביצוע "תת אופטימלי" של תיבת ההילוכים המתבטא בנסיעה "פחות מעודנת" האופיינית לרכב זול כדוגמת הרכב הנידון.
 - התופעות של התדרדרות לאחור או במעבר מדוושית הבלם לדוושית הגז, השהיה בלתי צפויה בתחילת נסיעה, השהיה ניכרת בהחלפת הילוכים וכיוצ"ב, אינם כשלים אלא מאפיינים אינהרנטיים של סוג התיבה שניתן היה להבחין בהם בנסיעת מבחן. מדובר בתופעות שאינן חורגות מהנורמה ולא משקפים תקלה או פגם. לגבי התדרדרות לאחור, על פי הוראות יצרן יש להפעיל בלם לפני ביצוע "זינוק בעליה".
 - רעידות בנסיעה איטית או בתחילת נסיעה אינן חריגות בתעשיית הרכב ומאפיינות רכבים רבים, הליך הבקרה של דאציה לא מספק אינדיקציות לחריגה לא בהשוואה לתקן המחייב "ולא ביחס לשביעות הרצון של הלקוחות".
 - מדובר בתופעות שוליות שדווחו על ידי פחות מ- 10% מהלקוחות. למרות שוליות התופעה ולמרות שלא מדובר מכשל בתכנון או בייצור אלא ב"תת אופטימליות", היא החלה בפיתוח מענה מטעמים שירותיים ובאופן וולנטרי. פיתוח המענה שהינו "עדכון תוכנה" הושלם במרץ 18 והיה זמין לשוק באפריל 18.
 - "רק באותם מקרים שבהם הרכיבים המכאניים הרלבנטיים (ובראשם המצמד) סבלו מבלאי משמעותי כתוצאה מהשימוש ברכב, נדרשה בנוסף גם החלפה של הרכיבים הללו בחדשים (אחרת, עדכון התוכנה לא יהיה אפקטיבי" (סעיף 26 לתשובה)
 - למעלה מ- 90% מהרכבים ששווקו עברו עדכון תוכנה, כ- 12% מהרכבים נדרשו גם להחלפת מצמד, פחות מ- 10 רכבים נדרשו לתיקונים נוספים לאחר עדכון תוכנה ולאחר החלפת הרכיבים. לטענת המשיבה, עדכון התוכנה נתן פתרון מוצלח ל- 99% מהמקרים, ככל שהמבקש הינו אחד מתוך אותם לקוחות מדובר במקרה חריג, "פחות מאחוז מכלל הקבוצה בישראל" (סעיף 28 לתשובה)
 - לסיכום, טוענת המשיבה, מדובר בתהליך נפוץ של גילוי רכיב לא אופטימאלי, פיתוח פתרון למרות שלא נפל פגם במוצר המקורי, אין כשל תכנוני אלא חברה שירותית המקפידה על שביעות הרצון של לקוחותיה.

האמנם ????

המבקש יפריך ויוכיח כי ברכבים נשוא הבקשה קיימת תקלה חריגה, רוחבית, סדרתית ובטיחותית ברכב.

הגנת בדים

2. כפי שיפורט ויוכח להלן, המשיבה מנסה להסתתר תחת "קו ההגנה" מופרך וחמקמק הרצוף, מתחילתו ועד סופו, אי אמירת אמת, אי דיוקים, הטעיות, סתירות פנימיות וכשלים לוגיים. באמצעות מכבסת מילים וטענות לעדכון תוכנה עלום (כפי שיוכח) מקסם שווא שבוודאות לא פתר את הבעיות ובסבירות גבוהה אף גרם להעמקתן ולהחמרתן) מתכחשת המשיבה לפגם ולכשל הקיים ברכב תוך שהיא מהתלת בלקוחותיה ובבית המשפט.
3. התופעות המתוארות בבקשה, אשר אינן מוכחות על ידי המשיבה, הינן תופעות מהותיות ומשמעותיות המהוות באופן מובהק פגם משמעותי ואובייקטיבי ברכב. המונח המכובס "ביצוע תת אופטימלי" הינו כיסוי

מטעה לכשל ולפגם של מערכות הרכב. אין מדובר ב"מאפיינים אינהרנטיים" או בתופעות שאינן חורגות מהנורמה, אלא בתופעות חריגות, בלתי סבירות בעליל, העולות כדי פגם ההופך את הרכב לרכב פגום ("lemon"). אדרבה, אם אילו מאפייניו של הרכב, הרי שללא ספק מדובר באי התאמה מהותית המזכה את חברי הקבוצה להשיב את הממכר למוכר.

4. בניגוד למצג המשיבה, הפתרון העלום של "עדכון תוכנה" – לא צלת. הצגתו כניסיון שצלח הינו מצג שווא ואחיות עיניים. המשיבה לא הציעה פתרון אמיתי לתיקון הכשל אלא "טלאי" זמני שלכל היותר דחה את הסימפטומים של הכשל, באופן חלקי, לפרק זמן קצר עד שהתופעות חוזרות. ככל הנראה, עדכון התוכנה אף גרם לשחיקה מוגברת יותר של המצמד ולתקלות נוספות שהופיעו לאחר עדכון התוכנה. במקום להודות בתקלה ולספק פתרון אמיתי- המשיבה מהתלת בלקוחות, מטרטרת אותם במוסכיה ומספקת פתרונות דמה.
5. בניגוד לטענת המשיבה, אין מדובר בתופעה שולית אלא בתופעה רחבה המלמדת על תקלה רוחבית, סדרתית ואף בטיחותית ברכב. כפי שיוכח, הניסיון של המשיבה להציג את התקלות ברכבו של המבקש כמקרה פרטני וחריג, הינה הגנת בדים.

ב- תקלות משמעותיות, רוחביות שלא נפתרו והמעידות על פגם ברכב

אין מדובר ב"מאפיינים אינהרנטיים" של הרכב

6. בניגוד לרושם שמנסה המשיבה לצייר, בחוסר תום לב, מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות אשר אינן בבחינת "נסיעה לא מעודנת" אלא בבחינת נסיעה לא סבירה באופן קיצוני, במקרים רבים מפחידה, הפוגמת בשימוש הסביר ברכב, בבטיחות הנסיעה ואף לפגיעה במערכות הרכב. מעבר לחוסר הנוחות החריגה והקיצונית, אלמנט האקראיות הופך את התופעות לסכנה בטיחותית כאשר נהג הרכב לא יכול לצפות את הקפיצות, באופן המסכן את נוסעי הרכב ואת הרכבים הסמוכים, הן בהאצה לא מבוקרת קדימה והן בהתדרדרות לא מבוקרת לאחור.
- נטל הראיה-
7. המשיבה מודה בקיומן של התופעות הנטענות. המשיבה גם מודה שנודע לה על התופעות בנובמבר 2016 (סעיף 43 לתשובה) והיא הוציאה לשוק פתרון של עדכון תוכנה באפריל 2018 ואף מחליפה מערכת מצמד על חשבונה. הווה אומר- המשיבה מודה שמדובר בתופעות חריגות שלא ידעה על קיומן במועד שיווקו של הרכב. מעבר לסתירה הפנימית, קו ההגנה המבקש לראות בתופעות כ "מאפיינים אינהרנטיים" הינו בבחינת "הודאה והדחה" המעביר את נטל הראיה למשיבות להוכיח שמדובר במאפיינים אינהרנטיים.
8. בנוסף, בפסיקת בתי המשפט נקבע כי תופעה של "רעידות" ברכב, גם רעידות קלות, מהווה פגם ברכב. כך, למשל, בענין תא (ב"ש) 20011-04-11 אפרת שוהם דליות נ' צימפיון מוטורס בע"מ (להלן: "ענין דליות") קבע בית המשפט כדלהלן:

"משקבעתי כממצא עובדתי, בעיקר בהתבסס על ראיותיהן של הנתבעות עצמן, שאכן המכונת רעדה, ממילא אין כל צורך בחוות דעת של מומחה. הרעידה נקלטת בחושים האנושיים, ואינה ענין למומחה לענות בו. למשל, כשמדובר בחולה במחלת "פרקינסון", כל אדם יכול לומר, על בסיס התבוננות פשוטה – שאותו אדם חולה – רועד. יחודו של המומחה הרפואי, אינו בקביעה העובדתית הברורה לעין – אלא בקביעות אחרות כמו: הסיבה לרעד, אבחון המחלה, תרופות וכו'. לכן לא ראיתי להעדיף את חוות דעתו של מהנדס הרכב, מר דוד נמרי, שלא קלט ורעידתה של המכונת שבטיעון, כ"פרקינסון".

פני הדברים היו שונים, אילו למשל, הרעידה היתה בגדר עובדה מוסכמת והשאלה שבמחלוקת היתה סיבתה. אילו היה מדובר בדיאגנוסטיקה – ודאי שהיה צורך בחוות דעת של מומחה. כאן מדובר בעובדה פשוטה הניתנת לקליטה בחושים, ולכן לא מצאתי מקום להזקק לטענת הנתבעות, בדבר ליקוי בראיות התובעת, המתבטא בהעדרה של חוות דעת של מומחה.

עוצמתה של הרעידה תוארה על ידי הצדדים באופן קוטבי. התובעת טענה, שהרעידה ניכרת ואילו הנתבעות טענו, שמדובר ברעידה קלה שבקלות עד כדי כך, שכמעט אינה מורגשת. אין לי צורך לקבוע ממצא עובדתי עד כמה המכונית רעדה. אני מוכן להניח לטובת הנתבעות, שאין מדובר ברעידה היוצרת חווית נהיגה קטסטרופלית. די בכך שקיימת רעידה, שהתקיימה "רק" בסיבובי מנוע נמוכים – כדי לבסס עילת תביעה של ממש.

איני מייחס לבדיקתו של המהנדס נמרי כל משקל. דעתו של המהנדס נמרי חשודה בעיני בהטייה ברורה לטובת הנתבעות. אבל הסיבה המכרעת לדחיית "בדיקותיו" כמו גם בדיקותיו של מר מוסקוביץ, נעוצה בכך, שבעצם כאמור לעיל, קיימת הודאת בעל דין בעובדה שהמכונית רעדה. (פיסקה 10 לפסק הדין)

9. בענין דליות דחה בית המשפט את עמדת המומחה מטעם היבואן, מר נמרי, ש"לא קלט רעידה בחושיו" על סמך הודאת הנתבעות כי קיימת רעידה ברכב, גם אם מדובר ב"רעידה קלה שבקלות". די בכך כדי לדחות את טענת המשיבה ל"רעידות קלות", לכל הפחות, לצורך הדיון בבקשה זו.

10. במקרה דנן לא מדובר ברעידה קלה אלא בחווית נסיעה קטסטרופלית ומסוכנת.

11. ידמיין לעצמו בית המשפט נסיעה ברכב ידני בה הנהג משחרר את המצמד מבלי ללחוץ על הגז בנקודת החיכוך. הרכב ירעד ויקפוץ עד להשתלבותו של ההילוך. זוהי החוויה המורגשת על ידי בעלי הרכבים בנסיעה איטית ובנסיעה לאחור, חוויה ההופכת לסייט בנסיעה בפקק תנועה.

לא צריך להיות מומחה כדי להסיק שאין מדובר בתכונה אינהרנטית או "ביצוע תת אופטימלי".

12. בנוסף לעדות המומחה שבדק את הרכב ורכבים נוספים, לבקשה צורפו הודעות אותנטיות מקבוצת וואטאפ - שלמבקש אין כל קשר להקמתו- המתארות באופן בלתי אמצעי את החוויות הסובייקטיביות של לקוחות המשיבה ותכולת מהתקלות.

13. הטענה לעדות שמיעה אינה רלבנטית. המבקש רשאי להעיד על התייחסותם, הסובייקטיבית, של בעלי הרכבים לתופעות, וממילא אין מדובר בעדות שמיעה אלא בעדות על תלונות הלקוחות, היקף התופעה וחומרתה. אין מדובר בפורום אינטרנטי עלום אלא בקבוצת וואטאפ ייעודית שנפתחה על ידי קבוצה של לקוחות ממורמרים ומיואשים הסובלים מאותן תקלות ברכביהם החדשים. השכל מעיד על הכשל: מצרף החוויות הסובייקטיביות והיקפן הופכות את התלונות לממצא אובייקטיבי. מדובר בראיה אותנטית, מהחיים, שלא נערכה או הוכנה לצורך ההליך משפטי. יצוין, כי למרות הצהרת המשיבה על פתרון הבעיה, הפעילות בפורום מתקיימת עד לימים אילו והתלונות לא פוסקות. מצורפים לדוגמא הודעות אקראיות מהפורום מהימים האחרונים המדברים בעד עצמם ומסומנים **כנספח א'**

אין מדובר בתופעה שולית

14. לטענת המשיבה, מדובר בתופעה שולית שדווחה על ידי פחות מ- 10% מהלקוחות.

15. מדובר בטענה חמקמקה, כוזבת, מטעה, שלא הוכחה.

16. ראשית, מדובר בטענה עמומה, חלולה שאין בה כלום. המשיבה לא פירטה או צירפה את מקור הנתון ומשמעותו. האם לקוחות שהתלוננו ישירות ליצרן? האם לקוחות שהגיעו למוסכים מורשים? מה ניתן להסיק משיעור התלונות לגבי היקף התופעה?

17. שנית, הטענה לוקה בסתירה לוגית. אם התופעה מתקיימת רק ב- 10% מהרכבים, מדוע אפוא בוצע עדכון תוכנה בלמעלה מ- 90% מהרכבים?

18. שלישית, המומחה סער העיד כי מאפייני התקלה מלמדים על תופעה רוחבית הנובעת מכשל במערכת המצמד של הרכב, כשל הנובע משתי סיבות: איכות החומרים ותכנון לקוי של מערכת העברת כוח המנוע לגלגלים המניעים את הרכב, תכנון שגורם לעומסים גדולים על דסקת המצמד אשר קורסת בשל איכות החומרים ממנה היא עשויה (סעיפים 3.4-3.5 לחוות דעת סער).

19. המשיבה לא התייחסה לחוות דעתו של המומחה סער ולא סתרה את ממצאיו.

20. המשיבה לא הסבירה מדוע נדרש להחליף את מערכת המצמד בשלב כה מוקדם, לעיתים מספר פעמים בשנה. החלפת מצמדים בתדירות כה גבוהה אינה אופיינית לתפקוד של רכב. כמנהל מוסך פעיל לשעבר, מעיד המומחה סער שאורך החיים של מצמד בתיבות הילוכים ידניות, הינם לפחות 40,000 ק"מ ברף התחתון, ובד"כ אלה יגיעו כדי 100,000 ק"מ לפחות, תלוי במיומנותו של הנהג. בתיבת הילוכים רובוטית נשוא התביעה, המשמעות שיש לייחס למיומנות הנהג הינה שולית הואיל והחלפת ההילוכים מתבצעת באמצעות מחשב, מכאן שהסברי המשיבה או המומחה מטעמה, ותירוציהם, אינם מקצועיים ומאליו לא נכונים.
21. בנוסף, גם תלונות מצד 10% מהלקוחות מלמדים על כשל רוחבי ולא כשל שולי. משהוכח כשל רוחבי בשיעור כלשהו, הנטל עובר למשיבה להוכיח ולהסביר מהו היקף התופעה (10%? 50%? 80%?), להסביר את מקור התופעה ולהוכיח שאין מדובר בכשל בכל כלי הרכב. ברי שאין לדרוש מתובע יצוגי לבדוק את כל הרכבים הקיימים בשוק, די בכך שהתקלה מתקיימת בלפחות 10% מהרכבים כדי להוכיח תקלה רוחבית, הנטל להפריך מסקנה זו מוטל על המשיבה.
- האם עדכון התוכנה פתר את הבעיה ב- 99% מהמקרים, אם בכלל?**
22. לטענת המשיבה, בוצע עדכון תוכנה במלמעלה מ-90% מהרכבים, לכ- 12% בוצע גם החלפת רכיבים "כדי שיהיה אפקטיבי". לטענתה, פתרון וולנטרי מוצלח שפתר את הבעיה ב- 99% מהמקרים. לטענת המשיבה, "בסך הכל פחות מ-10 מכוניות נדרשו לתיקונים נוספים לאחר עדכון תוכנה וכן לאחר החלפת רכיבים". "ככל שהמבקש הינו אחד מתוך אותם לקוחות ספורים שהפתרון לא נחל הצלחה עבורו, מדובר במקרה חריג המהווה פחות מאחוז מכלל הקבוצה בישראל" (סעיף 28- הדגשות במקור)
23. מדובר בטענת הגנה כוזבת, מופרכת ומוכחשת.
24. מדובר בטענת הגנה מובהקת, ואף בגדר "הודאה והדחה" אשר הנטל להוכיחה מוטל על המשיבה. מלבד העלאת הטענה בעלמא, ללא ראיות, ללא תיעוד או כל ראיה אחרת, המשיבה לא הרימה נטל זה.
25. המשיבה אפילו לא הסבירה מה מהותו ומשמעותו של עדכון התוכנה שבוצע. מה מקור התקלה ומה נועד העדכון לתקן וכיצד. עם הגשת תשובה זו, מוגשת בקשה להתיר גילוי מסמכים ושאלון. המבקש שומר על זכותו להוסיף חוות דעת משלימה לאחר קבלת המידע הרלבנטי בדבר מהותו של העדכון הנטען.
26. המשיבה גם לא הסבירה את הסתירות הפנימיות והכשלים הלוגים שבקו ההגנה שהציגה. אם מדובר במאפיין אינהרנטי של הרכב מה נועד העדכון לבצע, מדוע בוצע עדכון ל- 90% מהרכבים אם מדובר בתופעה שולית המדווחת על ידי 10% מהלקוחות בלבד.
27. מכל מקום, הפתרון של עדכון התוכנה לא פתר את הכשל בתיבת ההילוכים, לכל היותר, מדובר ב"טלאי" שהוא בבחינת פתרון זמני כחלק מניסוי וטעייה, אשר ככל הנראה דווקא החמיר את התופעות לאחר פרק זמן. גם החלפות מערכת המצמד במערכת חדשה מאותו סוג לא פתרו את התופעות אלא לפרקי זמן קצר, בבחינת "טלאי" זמני ולא יותר מכך.
- ג- ראיות מפריכות נוספות**
28. הבקשה שהוגשה מבוססת על תשתית משפטית ועובדתית ראויה ומפורטת הנתמכת בראיות ובתצהיר מומחה, כמקובל, באופן המוכיח, לכל הפחות ברמה הנדרשת בשלב זה של ההליך, את קיומה של עילת התביעה האישית והקבוצתית. המשיבה לא סתרה או הפריכה את טענות המבקש וראיותיו.
29. מאידך, התובע הייצוגי אינו נדרש ואינו יכול לצפות טענות הגנה מופרכות המבוססות על עובדות שאינן נכונות. ניכר, כי קו ההגנה שנקטה המשיבה תפור למידותיו ומאפיניו של ההליך הייצוגי בניסיון חסר תום לב לטעון שהתופעה הנטענת הינה מקרה חריג "פחות מאחוז" מכלל הקבוצה ו"פחות מ- 10 מכוניות".
30. למען הסר כל ספק, ולו קל שבקלים, ועל מנת להפריך באופן פוזיטיבי ומוחלט את טענות ההגנה הכוזבות של המשיבה, מצורפים לתשובה זו תצהירים של 22 בעלי רכבים נוספים, המפריכים את קו ההגנה הכוזב של המשיבה מכל היבטיו וצדדיו.

31. התצהירים המצורפים, אשר רובם פנו למשרדי הח"מ לאתר הגשת התביעה הייצוגית, מפריכים מעבר לכל ספק, את טענות ההגנה של המשיבה ומוכיחים כי מדובר בכשל משמעותי, רוחבי, סדרתי ובטיחותי אשר לא נפתר באמצעות עדכון התוכנה.

32. המצהירים מתלוננים בדיוק על אותן תלונות עליהן מלין המבקש בבקשה. המצהירים מוכיחים כי אין מדובר במקרה חריג אלא בכשל רוחבי, שכן כולם מלינים על תופעות הכוללות רעידות וקפיצות ברכב בנסיעה איטית או ברוורס, אי תגובת דוושת הגז, השתייה בשילוב ההילוך בתחילת נסיעה או לאחר שהרכב אינו מגיב ללחיצה על דוושת הגז הרכב לפתע מזנק קדימה ללא כל שליטה, לעיתים הרכב מתדרדר לאחור כאשר עומד במדרון למרות שתיבת ההילוכים בהילוך קדמי, לעיתים נדלקת נורת אזהרה חמורה. בחלק, תיבת ההילוכים עוברת באופן אקראי למצב ניוטרל או נשארת על מצב ניוטרל למרות שהוכנס להילוך.

33. לשם הדוגמה, ניקח את המצהירה גסלה גילרו, שפנתה למשרדנו מיוזמתה, לאחר שבדצמבר 2018 רכשה רכב חדש (דאצ'יה לוגן) וכך היא מצהירה:

"שמתי לב לקפיצות מוזרות בהילוך ראשון ובנסיעה לאחור הקפיצות באות וחולפות. חניות ופקקי תנועה זה סיוט! עם הזמן הצטרפה עוד תקלה לרכב, בין הילוך ראשון להילוך שני, הרכב מאיץ ונותן דחיפה קדימה. במצב הזה יש גם נורות שנדלקות, מה שגורם לי ממש לפחד לנסוע ברכב החדש. שמתי לב כי אלו בעיות קריטיות. לכן ניגשתי למוסד מורשה (הרכב עשה 7,000 ק"מ) "קרוסו" בפתח תקווה. פעמיים ביקרתי במוסד זה בעקבות אותם בעיות ובפעמיים אלו אמרו לי שעדכנו את התוכנה ולא מוצאים כלום. התקלות ממשיכות לכן הלכתי למוסד אחר גם מורשה של דאצ'יה ברחוב ריבל, ת"א. שוב טענו שאין שום תקלה לרכב ושאינו אפילו צורך לעדכן תוכנה. התעקשתי, התפרצתי וקיבל אותי המנהל. אותו מנהל (שי שמו) ביקש שאגיע שבוע לאחר מכן כאשר נציג טכנאי מדאצ'יה יהיה במקום ויעבור על הרכב וכך היה. לאחר בדיקה נוספת (סיבוב מס' 3 במוסד) עלו על בעיה בגיר ובחלק הנקרא "גלגל תנופה" נאמר לי שצריך להחליף את הגיר וגם את גלגל התנופה. אני כבר מחכה זמן רב לחלק המדובר שיגיע מחו"ל. הם כל פעם נוקבים בתאריך אחר וממציאים אין ספור תירוצים. כרגע המצב הוא שאני לא בטוחה בנהיגה ובנסיעה וחוששת שמשוהו יקרה בעקבות התקלות. לפני כחודש לערך הוחלף גיר וחלק נוסף והתקלות עדיין חוזרות. נאמר לי כי היצרן טוען שמדובר ברעידות או קפיצות סבירות המאפיינות את הרכב מסוג זה. אני מעידה כי אין מדובר ברעד קל או בעל משמעות נמוכה אלא מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות, מפחידות ובלתי סבירות בעליל הנחזות להיות פגם וכשל ברכב."

34. עדותה של גילרו מפרק מכל וכל את הטענה שעדכון התוכנה פתר את הבעיה, שכן היא רכשה את רכבה לאחר אפריל 2018. אילו היה מדובר בעדכון תוכנה שפתר את הבעיה, ברור שהתופעות לא היו אמורות להתרחש אצל בעלי רכבים שנרכשו לאחר הטמעת העדכון באפריל 2018. (גם מצהירים 2, 7, 10, 15, ו-20 רכשו את הרכב לאחר אפריל 2018)

35. 17 מצהירים העידו כי בוצע ברכבם עדכון תוכנה והם החליפו את המצמד פעם אחת או יותר והבעיות לא חלפו. אצל חלקם הוחלף המצמד שלושה ואף ארבעה פעמים, לפני או לאחר עדכון התוכנה.

36. מדובר ב-17 מצהירים. טענת המשיבה כי לכל היותר 10 רכבים נותרו עם הבעיות לאחר עדכון התוכנה והחלפת המצמד- הופרכה. התצהירים מוכיחים כי מדובר בהגנת בדים.

37. הטענה של המשיבה כי מדובר לכל היותר בנסיעה "לא מעודנת" או "תת אופטימאלית" מופרכת מכל וכל מהתצהירים. כל המצהירים מעידים כי אין מדובר ברעד קל או בעל משמעות נמוכה אלא מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות, מפחידות ובלתי סבירות בעליל הנחזות להיות פגם וכשל ברכב. חלק מהלקוחות תיארו, מיוזמתם, את הנסיעה ברכב כ"סיוט" של ממש וכחוויה מפחידה ובלתי נסבלת.

38. 10 מצהירים העידו כי בעת נסיעה תיבת ההילוכים נכנסת למצב "ניוטרל" באופן אקראי ועצמאי ללא התראה. (ראה תצהירים של מצהירים 3, 7, 9, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 22). מדובר בתקלה בטיחותית ממדרגה ראשונה בבחינת "הדבר מדבר בעד עצמו".

מצ"ב תצהירי עדים מסומן נספח ב'

39. תופעה זו לא הייתה קיימת ברכבו של המבקש במועד הגשת הבקשה אולם, היא קיימת היום, ועולה חשש כי היא נוצרה בעקבות עדכון התוכנה ובשל העמקת והרחבת התקלות לאחר עדכון התוכנה והחלפת המצמדים בתדירות גבוהה.

40. החלפת מצמדים בתדירות כה גבוהה אינה אופיינית לתפקוד של רכב. המשיבה לא הסבירה ולא כל שכן לא הוכיחה מדוע נדרש להחליף את מערכת המצמד בנוסף לעדכון תוכנה. בהתאם לחוות הדעת, העובדה שנדרש להחליף מצמד הינה ראייה נוספת שהפתרון של עדכון התוכנה אינו אפקטיבי. העובדה שהבעיות חוזרות, הן לאחר עדכון התוכנה והן לאחר החלפת מצמדים, מעלה חשש כבד שעדכון התוכנה לא נועד לפתור את התקלה אלא לטשטש או לחפות עליה, זמנית, באמצעות מניפולציה מחשובית.

41. בהתאם לפסיקה, התובע לא נדרש להצביע על מקור הכשל או סיבתו אלא על קיומו של כשל. (ראה סעיף 4 לפס"ד מרן עבוד), מאידך, עולה חשש כי לאחר זמן עדכון התוכנה גורם לשחיקה מוגברת של מערכת המצמד ואף מעצים ומעמיק את הבעיות ברכב, כפי שקרה ברכבו של המבקש וברכבים אחרים. כאמור, המבקש שומר על זכותו להציג חוות דעת משלימה לאחר שהמשיבה תחשוף את מהות העדכון שבוצע.

42. בנוסף, בהתאם לסעיף 3.10 לחוות דעת סער, החלפת מערכת המצמד באופן תדיר הינה בפני עצמה מקור לגרימת נזקים לרכב הגורמים להתרחבותם והתעצמותם של הנזקים בכלי הרכב, בפרט שבמוסכי המשיבה לא נהוג להחליף את הברגים עם החלפת הרכיבים באופן שגורם להתרופפות המערכות, כשבנוסף לכל אלה קיימות בעיות של שחיקת התברוגות הפנימיות במכללי הרכב, כגון בלוק מנוע, אליו מוצמדת תיבת ההילוכים ועוד.

43. הניסיון של המשיבה להתכחש לתקלה באמצעות קו הגנה שתכליתו להפוך את המקרה של המבקש למקרה בודד וחריג- הופרכה על פניה. המשיבה התגלתה במלוא עורמתה.

44. תוכן התצהירים, היקפם, זהות התלונות ואופיים תומכים ומחזקים את מסקנתו הסדורה, האמינה והקוהרנטית של המומחה סער, כמפורט בסעיפים 3.4-3.5 לחוות דעת סער.

45. יש לדחות את הטענה- השחוקה- שהפגם יכל להתגלות בנסיעת מבחן, אילו נערכה. ראשית, המבקש ערך נסיעת מבחן לרכב זהה שרכש שכנו. שנית, לא ניתן להרגיש את התופעות בנסיעת מבחן בוודאי לא ברכב חדש. שלישית, נאמר בענין אפרת שוהם דליות (סוף פסקה 11 לפסק הדין)

"איני מקבל את טענת הנתבעות, שאילו התובעת הייתה מבצעת נסיעת מבחן, סביר שרעידת המנוע הייתה מתגלה. אחרי טענה זו מסתתרת הדוקטרינה של "יזהר הקונה". במובנים רבים, זמנה של דוקטרינה זו עבר וחלף משיטת המשפט הנוהגת. (ראו: חוזים, עמ' 564-565). מי שרוכש מכונית, אינו יכול להיחשב, כמי שעצם עיניו, או ויתר על כך, שיגלו את עיניו – רק מכיוון שלא נסע במכונית נסיעת מבחן. לנסיעה כזו, אין בעיני מעמד של רכיב משפטי בשכלולה של עסקת הרכישה של מכונית. נסיעת מבחן איננה אלא פן מוחשי של התרשמות מהמכונית. לא יותר."

46. הטענה שהדלקות הנוריות לא מהווה פגם היא שגויה. כמפורט בתצהירים, מדובר בתלונה החוזרת על עצמה באופן הנחזה להיות חלק ממכלול התופעות הקשורות למערכת תיבת ההילוכים. לקוחות מדווחים שנדלקת אצליהם נורית אזהרה חמורה או הבהובים מפחידים בלוח המכוונים וכאשר הם מגיעים למוסך, פוטרם אותם בלא כלום וגורמים להגברת החשש מנסיעה ברכב. כאמור, המבקש אינו אמור להצביע על מקור התקלה אלא על קיומה. קיומן של תופעות אלו מצביע על תקלה משמעותית בתוכנת הרכב, מיותר לציין כי תקלה בתוכנה הינה תקלה בטיחותית חמורה בפני עצמה לא ניתן לצפות את השלכותיה בזמן נסיעה. לא ניתן לנתק את התלונות על הדלקת נוריות מההקשר הכללי. יצויין, בהקשר זה, כי המבקש פנה מספר פעמים בנושא זה למוסך והמוסך נמנע במכוון מרישום התלונה בכרטיס הרכב.

47. הטענה שצריך לבצע "זינוק בעליה" ברכב בעל תיבת הילוכים רובוטית הינה הטעיה וזריית חול בעיני בית המשפט. הפעלת בלם לפני זינוק בעליה נועדה להפעיל בלמים לפני לחיצה על דוושת הגז גם במקרה שהרכב תקין. ברכב המדובר מדובר בהשהייה לאחר לחיצה על דוושת הגז באופן שלא ניתן לצפות את התנהגות הרכב. ברכב ידני נעשה זינוק בעליה באמצעות הבלם עד לחיבור בין המצמד לתיבת ההילוכים באופן הנשלט על ידי הנהג, ברכב המדובר הנהג לוחץ על דוושת הגז ומצפה שהרכב יחל בנסיעה ובמקום זאת, באופן אקראי ובלתי צפוי, מתקיימת השהייה באופן שלא ניתן לשלוט ברכב. התדרדרות לאחר הינה אקראית, לא תלויה בלחיצה על בלם היד או על הבלם או בבצוע זינוק בעליה אלא תלויה בהשהייה האקראית של תיבת

ההילוכים הגורמת להתדרדרות אקראית או לקפיצות. מדובר בפגם בטיחותי מהמדרגה הראשונה שאין לו כל קשר להוראות היצרן להפעיל בלם לפני נסיעה בעלית. הראיה היא שהבעיה לא מתקיימת בתקופה הראשונה כשהרכב חדש.

48. הטענה שבספר הרכב 2.34 כתוב שהרכב יכול להשתנות במעבר להילוך במזג אויר קר מתייחס לשיהוי בר שליטה. במקרה המדובר הנהג מכניס להילוך, לוחץ על דוושת הגז והאוטו לא מגיב עד שמחליט להאיץ באופן לא נשלט. דבר מסוכן ביותר ביציאה מצומת או בירידה.

49. הטענה שרעידות יכולות לנבוע מחוסר אויר הינה לעג לרש. רעידות מחוסר אויר מתרחשות במהירות גבוהה ולא במהירות נמוכה ומכל מקום, בסוג אחר לחלוטין של רעידות. בנוסף יש לציין כי חוסר אוויר בצמיגים יגרום לעיוות הצמיגים, דבר שיורגש בגלגל ההגה, מה שלא קרה!

ד- התנהלות המשיבות כלפי לקוחותיהם מהווה בפני עצמה עילה להליך ייצוגי

50. לטענת המשיבה "אין הצדקה לנקוט בהליך ייצוגי כלפי עוסק המתנהל כהלכה מול לקוחותיו ולקוח אחריות על מוצריו" המשיבה מבקשה להקיש מפרשת "טחינת הנסיד". טענה מקוממת. המשיבה עושה מעשה זמרי ומבקשת שכר כפנחס.

51. התצהירים מוכיחים כי המשיבה מהתלת בלקוחותיה ונוהגת להסתיר מהם את האמת, תוך שיתוף פעולה לא ראוי ובאמצעות מוסכי השירות שלה. במקום הודאה- הכחשה. במקום פתרון אמיתי- טלאי. התברה נוהגת להכחיש קיומה של בעיה ורק מי שמתעקש ונלחם על זכותו מקבל פתרון זמני שגם הוא הטעיה.

52. כך, למשל, לקוחות שהגיעו להתלונן התבקשו להשאיר את הרכב לתיקון לשם עדכון תוכנה, כאשר נראה על פניו שלא בוצע כל עדכון. כך, נאמר למבקש בינואר 2018, בלשון חלקלקות, שבוצע עדכון תוכנה. המבקש, שהינו איש מחשבים, בדק ומצא שלא בוצע כל עדכון (אותה גירסה). המבקש נדהם לגלות בתצהירים שצורפו כי רובם הצהירו שנעשה להם עדכון תוכנה מספר פעמים כאשר ברור שהמשיבה הוציאה עדכון אחד. עולה חשש שהמוסכים נהגו להתל בלקוחות, להשאיר את הרכב במוסך לעדכון תוכנה כאשר לא בוצע דבר. לתשובה זו מצורף תמליל שיחה בין המבקש לאיציק מהמוסך מיום 22.1.18 הממחישה את התנהלות המשיבות. שיחה זו הינה גם ראיה המפריכה את הטענה שלא מדובר בבעיה משמעותית ראה עמוד 3 שורה 15-16 : "איציק: אבל קרסו יודע שיש בעיה. אנחנו משגעים אותם יום ולילה. הוא יודע שיש בעיה אין לו פתרון כרגע" תמלולי השיחה מצ"ב **נספח ג'.**

53. לא ניתן לתאר בפני בית המשפט הנכבד את התסכולים ועוגמת הנפש שנגרמים ללקוח אשר נאלץ לבוא, לחזור ולצאת ממוסכי המשיבה, תוך בזבוז ימי עבודה, המתנה של שבועות וחודשים לרכיבים חסרים, חוסר אונים מול הכחשה של תקלה שכל בר בי רב מבין שמדובר בכשל, והכל ברכב חדש שנרכש על ידי אדם במיטב כספו בדיוק מהסיבה שהוא לא רוצה לצאת ולבוא במוסכים, על כל המשמעויות שיש לכך.

54. במקרה דנן, התנהלות המשיבה לפי לקוחותיה לא פחות חמורה מקיומה של התקלה והיא בבחינת הוספת חטא על פשע ועלבון על חבורה.

55. התקווה של המשיבה להיבנות מענין "טחינת הנסיד" באמצעות קו הגנה מופרך ושקרי הינה הטעיה, לשון המעטה. בענין "טחינת הנסיד" הופסקו קווי היצור מיד עם קבלת הודעה על חשד לסלמונלה והופעל נוהל החזרת מוצרים פגומים, בעוד בענייננו, המשיבה מכחישה את קיומה של הבעיה, עד היום, וממשיכה לשווק רכב פגום מבלי לגלות ללקוחות על הפגם ברכב, מבלי לקחת אחריות על התקלה, וגרוע מכך- מהתלת בלקוחותיה במקסמי שווא שמחמירים ומעמיקים את הנזקים.

56. התנהלות המשיבה בפני עצמה, מעבר לפגם ברכב ולאי התאמה, הינה עילה להליך ייצוגי. בענין תצ (מרכז) 18451-04-11 מיה גד נ' חוגלה-קימברלי שיווק בע"מ אישר בית המשפט הליך ייצוגי כנגד יצרנית חיתולים בשל כך שלא עצרה את השיווק מיד כשנודע על הפגם ולא פירסמה את הפגם אלא לאחר חודשיים וחצי על אף ששם דובר על תקלה רנדומאלית.

תצהיר

אני הח"מ משה מאירזדה ת.ז. 01335119-2 לאחר שהוזהרתי כדין לומר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר בזאת בכתב כדלהלן:

1. הנני עושה תצהירי זה בתמיכה לתשובה לתשובת המשיבה 2 לבקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית המוגשת כנגד חברת קרסו מוטורס וחברת דאצ'יה. לנוחיות הצדדים מוגש תצהיר זה על ידי בגוף שלישי.
2. המבקש יתמקד בתשובה זו בעיקר לטענות לענין הכשל ברכב ואי ההתאמה. האם מדובר בתקלה חריגה רותבית וסדרתית או במאפיין אינהרנטי ברכב וכשל חריג ברכבו של המבקש. לענין יתר הטענות, יתייחס המבקש בתשובה לתשובת המשיבה 1 לבקשה.
3. עם הגשת התשובה מוגשת בקשה לקיים הליך גילוי מסמכים. המבקש שומר על זכותו לתקן או להוסיף בעקבות מסמכים שיתקבלו.

קו ההגנה של המשיבה - הגנת בדים - ברכב קיים כשל חריג, באופן רוחבי וסדרתי, שלא נמצא לו פתרון

"קו ההגנה" של המשיבה

4. המשיבה בתשובתה לא הכחישה את קיומן של התופעות הנטענות, אלא הציגה "קו הגנה" שאילו עיקרו:
 - מדובר בתופעות שאינן בבחינת "כשל" או תקלה סדרתית, "בוודאי לא בטיחותית" אלא "מאפיינים אינהרנטיים" לתיבות הילוכים רובוטיות חד מצמדיות המהווים ביצוע "תת אופטימלי" של תיבת ההילוכים המתבטא בנסיעה "פחות מעודנת" האופיינית לרכב זול כדוגמת הרכב הנידון.
 - התופעות של התדרדרות לאחור או במעבר מדוושת הבלם לדוושת הגז, השהיה בלתי צפויה בתחילת נסיעה, השהייה ניכרת בהחלפת הילוכים וכיוצ"ב, אינם כשלים אלא מאפיינים אינהרנטיים של סוג התיבה שניתן היה להבחין בהם בנסיעת מבחן. מדובר בתופעות שאינן חורגות מהנורמה ולא משקפים תקלה או פגם. לגבי התדרדרות לאחור, על פי הוראות יצרן יש להפעיל בלם לפני ביצוע "זינוק בעליה".
 - רעידות בנסיעה איטית או בתחילת נסיעה אינן חריגות בתעשיית הרכב ומאפיינות רכבים רבים, הליך הבקרה של דאצ'יה לא מספק אינדיקציות לחריגה לא בהשוואה לתקן המחייב "ולא ביחס לשביעות הרצון של הלקוחות".
 - מדובר בתופעות שוליות שדווחו על ידי פחות מ- 10% מהלקוחות. למרות שוליות התופעה ולמרות שלא מדובר מכשל בתכנון או בייצור אלא ב"תת אופטימליות", היא החלה בפיתוח מענה מטעמים שירותיים ובאופן וולנטרי. פיתוח המענה שהינו "עדכון תוכנה" הושלם במרץ 18 והיה זמין לשוק באפריל 18.
 - "רק באותם מקרים שבהם הרכיבים המכאניים הרלבנטיים (ובראשם המצמד) סבלו מבלאי משמעותי כתוצאה מהשימוש ברכב, נדרשה בנוסף גם החלפה של הרכיבים הללו בחדשים (אחרת, עדכון התוכנה לא יהיה אפקטיבי" (סעיף 26 לתשובה)
 - למעלה מ- 90% מהרכבים ששווקו עברו עדכון תוכנה, כ- 12% מהרכבים נדרשו גם להחלפת מצמד, פחות מ- 10 רכבים נדרשו לתיקונים נוספים לאחר עדכון תוכנה ולאחר החלפת הרכיבים. לטענת המשיבה, עדכון התוכנה נתן פתרון מוצלח ל- 99% מהמקרים, ככל שהמבקש הינו אחד מתוך אותם לקוחות מדובר במקרה חריג, "פחות מאחוז מכלל הקבוצה בישראל" (סעיף 28 לתשובה)
 - לסיכום, טוענת המשיבה, מדובר בתהליך נפוץ של גילוי רכיב לא אופטימאלי, פיתוח פתרון למרות שלא נפל פגם במוצר המקורי, אין כשל תכנוני אלא חברה שירותית המקפידה על שביעות הרצון של לקוחותיה.

האמנם???

המבקש יפריך ויוכיח כי ברכבים נשוא הבקשה קיימת תקלה חריגה, רוחבית, סדרתית ובטיחותית ברכב.

הגנת בדים

5. כפי שיפורט ויוכח להלן, המשיבה מנסה להסתתר תחת "קו הגנה" מופרך וחמקמק הרצוף, מתחילתו ועד סופו, אי אמירת אמת, אי דיוקים, הטעיות, סתירות פנימיות וכשלים לוגיים. באמצעות מכבסת מילים וטענות לעדכון תוכנה עלום (כפי שיוכח) מקסם שווא שבוודאות לא פתר את הבעיות ובסבירות גבוהה אף גרם להעמקתן ולהחמרתן) מתכחשת המשיבה לפגם ולכשל הקיים ברכב תוך שהיא מהתלת בלקוחותיה ובבית המשפט.
6. התופעות המתוארות בבקשה, אשר אינן מוכחות על ידי המשיבה, הינן תופעות מהותיות ומשמעותיות המהוות באופן מובהק פגם משמעותי ואובייקטיבי ברכב. המונח המכובס "ביצוע תת אופטימלי" הינו כיסוי מטעה לכשל ולפגם של מערכות הרכב. אין מדובר ב"מאפיינים אינהרנטיים" או בתופעות שאינן חורגות מהנורמה, אלא בתופעות חריגות, בלתי סבירות בעליל, העולות כדי פגם ההופך את הרכב לרכב פגום ("lemon"). אדרבה, אם אילו מאפייניו של הרכב, הרי שללא ספק מדובר באי התאמה מהותית המזכה את חברי הקבוצה להשיב את הממכר למוכר.
7. בניגוד למצג המשיבה, הפתרון העלום של "עדכון תוכנה" – לא צלח. הצגתו כניסיון שצלח הינו מצג שווא ואחידת עיניים. המשיבה לא הציעה פתרון אמיתי לתיקון הכשל אלא "טלאי" זמני שלכל היותר דחה את הסימפטומים של הכשל, באופן חלקי, לפרק זמן קצר עד שהתופעות חוזרות. ככל הנראה, עדכון התוכנה אף גרם לשחיקה מוגברת יותר של המצמד ולתקלות נוספות שהופיעו לאחר עדכון התוכנה. במקום להודות בתקלה ולספק פתרון אמיתי- המשיבה מהתלת בלקוחות, מטרטרת אותם במוסכיה ומספקת פתרונות דמה.
8. בניגוד לטענת המשיבה, אין מדובר בתופעה שולית אלא בתופעה רחבה המלמדת על תקלה רוחבית, סדרתית ואף בטיחותית ברכב. כפי שיוכח, הניסיון של המשיבה להציג את התקלות ברכבו של המבקש כמקרה פרטני וחריג, הינה הגנת בדים.

תקלות משמעותיות, רוחביות שלא נפתרו והמעידות על פגם ברכב

אין מדובר ב"מאפיינים אינהרנטיים" של הרכב

9. בניגוד לרושם שמנסה המשיבה לצייר, בחוסר תום לב, מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות אשר אינן בבחינת "נסיעה לא מעודנת" אלא בבחינת נסיעה לא סבירה באופן קיצוני, במקרים רבים מפחידה, הפוגמת בשימוש הסביר ברכב, בבטיחות הנסיעה ואף לפגיעה במערכות הרכב. מעבר לחוסר הנוחות החריגה והקיצונית, אלמנט האקראיות הופך את התופעות לסכנה בטיחותית כאשר נהג הרכב לא יכול לצפות את הקפיצות, באופן המסכן את נוסעי הרכב ואת הרכבים הסמוכים, הן בהאצה לא מבוקרת קדימה והן בהתדרדרות לא מבוקרת לאחור.
נטל הראיה-

10. המשיבה מודה בקיומן של התופעות הנטענות. המשיבה גם מודה שנודע לה על התופעות בנובמבר 2016 (סעיף 43 לתשובה) והיא הוציאה לשוק פתרון של עדכון תוכנה באפריל 2018 ואף מחליפה מערכת מצמד על חשבונה. הווה אומר- המשיבה מודה שמדובר בתופעות חריגות שלא ידעה על קיומן במועד שיוקו של

הרכב. מעבר לסתירה הפנימית, קו ההגנה המבקש לראות בתופעות כ "מאפיינים אינהרנטיים" הינו בבחינת "הודאה והדחה" המעביר את נטל הראיה למשיבות להוכיח שמדובר במאפיינים אינהרנטיים.

11. בנוסף, בפסיקת בתי המשפט נקבע כי תופעה של "רעידות" ברכב, גם רעידות קלות, מהווה פגם ברכב. כך, למשל, בענין תא (ב"ש) 20011-04-11 אפרת שוהם דליות נ' צימפיון מוטורס בע"מ (להלן: "ענין דליות") קבע בית המשפט כדלהלן:

"משקבעתי כממצא עובדתי, בעיקר בהתבסס על ראיותיהן של הנתבעות עצמן, שאכן המכונית רעדה, ממילא אין כל צורך בחוות דעת של מומחה. הרעידה נקלטת בחושים האנושיים, ואינה ענין למומחה לענות בו. למשל, כשמדובר בחולה במחלת "פרקינסון", כל אדם יכול לומר, על בסיס התבוננות פשוטה – שאותו אדם חולה – רועד. יחודו של המומחה הרפואי, אינו בקביעה העובדתית הברורה לעין – אלא בקביעות אחרות כמו: הסיבה לרעד, אבחון המחלה, תרופות וכו'.

לכן לא ראיתי להעדיף את חוות דעתו של מהנדס הרכב, מר דוד נמרי, שלא קלט ורעידתה של המכונית שבטיעון, כ"פרקינסון".

פני הדברים היו שונים, אילו למשל, הרעידה היתה בגדר עובדה מוסכמת והשאלה שבמחלוקת היתה סיבתה. אילו היה מדובר בדיאגנוסטיקה – ודאי שהיה צורך בחוות דעת של מומחה. כאן מדובר בעובדה פשוטה הניתנת לקליטה בחושים, ולכן לא מצאתי מקום להזקק לטענת הנתבעות, בדבר ליקוי בראיות התובעת, המתבטא בהעדרה של חוות דעת של מומחה. עוצמתה של הרעידה תוארה על ידי הצדדים באופן קוטבי. התובעת טענה, שהרעידה ניכרת ואילו הנתבעות טענו, שמדובר ברעידה קלה שבקלות עד כדי כך, שכמעט אינה מורגשת. אין לי צורך לקבוע ממצא עובדתי עד כמה המכונית רעדה. אני מוכן להניח לטובת הנתבעות, שאין מדובר ברעידה היוצרת חווית נהיגה קטסטרופלית. די בכך שקיימת רעידה, שהתקיימה "רק" בסיבובי מנוע נמוכים – כדי לבסס עילת תביעה של ממש.

איני מייחס לבדיקתו של המהנדס נמרי כל משקל. דעתו של המהנדס נמרי חשודה בעיני בהטייה ברורה לטובת הנתבעות. אבל הסיבה המכרעת לדחיית "בדיקותיו" כמו גם בדיקותיו של מר מוסקוביץ, נעוצה בכך, שבעצם כאמור לעיל, קיימת הודאת בעל דין בעובדה שהמכונית רעדה. (פיסקה 10 לפסק הדין)

12. בענין דליות דחה בית המשפט את עמדת המומחה מטעם היבואן, מר נמרי, ש"לא קלט רעידה בחושיו" על סמך הודאת הנתבעות כי קיימת רעידה ברכב, גם אם מדובר ב"רעידה קלה שבקלות". די בכך כדי לדחות את טענת המשיבה ל"רעידות קלות", לכל הפחות, לצורך הדיון בבקשה זו.

13. במקרה דנן לא מדובר ברעידה קלה אלא בחווית נסיעה קטסטרופלית ומסוכנת.

14. ידמיין לעצמו בית המשפט נסיעה ברכב ידני בה הנהג משחרר את המצמד מבלי לחוץ על הגז בנקודת החיכוך. הרכב ירעד ויקפוץ עד להשתלבותו של ההילוך. זוהי החוויה המורגשת על ידי בעלי הרכבים בנסיעה איטית ובנסיעה לאחור, חוויה ההופכת לסיוט בנסיעה בפקק תנועה.

לא צריך להיות מומחה כדי להסיק שאין מדובר בתכונה אינהרנטית או "ביצוע תת אופטימלי".

15. בנוסף לעדות המומחה שבדק את הרכב ורכבים נוספים, לבקשה צורפו הודעות אותנטיות מקבוצת וואטאפ - שלמבקש אין כל קשר להקמתו- המתארות באופן בלתי אמצעי את החוויות הסובייקטיביות של לקוחות המשיבה ותסכולם מהתקלות.

16. הטענה לעדות שמיעה אינה רלבנטית. המבקש רשאי להעיד על התייחסותם, הסובייקטיבית, של בעלי הרכבים לתופעות, וממילא אין מדובר בעדות שמיעה אלא בעדות על תלונות הלקוחות, היקף התופעה וחומרתה. אין מדובר בפורום אינטרנטי עלום אלא בקבוצת וואטאפ ייעודית שנפתחה על ידי קבוצה של לקוחות ממורמרים ומיואשים הסובלים מאותן תקלות ברכביהם החדשים. השכל מעיד על הכשל: מצרף החוויות הסובייקטיביות והיקפן הופכות את התלונות לממצא אובייקטיבי. מדובר בראיה אותנטית, מהחיים, שלא נערכה או הוכנה לצורך ההליך משפטי. יצוין, כי למרות הצהרת המשיבה על

פתרון הבעיה, הפעילות בפורום מתקיימת עד לימים אילו והתלונות לא פוסקות. מצורפים לדוגמא הודעות אקראיות מהפורום מהימים האחרונים המדברים בעד עצמם ומסומנים **כנספת א'**

אין מדובר בתופעה שולית

17. לטענת המשיבה, מדובר בתופעה שולית שדווחה על ידי פחות מ- 10% מהלקוחות.
 18. מדובר בטענה חמקמקה, כוזבת, מטעה, שלא הוכחה.
 19. ראשית, מדובר בטענה עמומה, חלולה שאין בה כלום. המשיבה לא פירטה או צירפה את מקור הנתון ומשמעותו. האם לקוחות שהתלוננו ישירות ליצרן? האם לקוחות שהגיעו למוסכים מורשים? מה ניתן להסיק משיעור התלונות לגבי היקף התופעה?
 20. שנית, הטענה לוקה בסתירה לוגית. אם התופעה מתקיימת רק ב- 10% מהרכבים, מדוע אפוא בוצע עדכון תוכנה בלמעלה מ- 90% מהרכבים?
 21. שלישית, המומחה סער העיד כי מאפייני התקלה מלמדים על תופעה רוחבית הנובעת מכשל במערכת המצמד של הרכב, כשל הנובע משתי סיבות: איכות החומרים ותכנון לקוי של מערכת העברת כוח המנוע לגלגלים המניעים את הרכב, תכנון שגורם לעומסים גדולים על דסקת המצמד אשר קורסת בשל איכות החומרים ממנה היא עשויה (סעיפים 3.4-3.5 לחוות דעת סער).
 22. המשיבה לא התייחסה לחוות דעתו של המומחה סער ולא סתרה את ממצאיו.
 23. המשיבה לא הסבירה מדוע נדרש להחליף את מערכת המצמד בשלב כה מוקדם, לעיתים מספר פעמים בשנה. החלפת מצמדים בתדירות כה גבוהה אינה אופיינית לתפקוד של רכב. כמנהל מוסך פעיל לשעבר, מעיד המומחה סער שאורך החיים של מצמד בתיבות הילוכים ידניות, הינם לפחות 40,000 ק"מ ברף התחתון, ובד"כ אלה יגיעו כדי 100,000 ק"מ לפחות, תלוי במיומנותו של הנהג. בתיבת הילוכים רובוטית נשוא התביעה, המשמעות שיש לייחס למיומנות הנהג הינה שולית הואיל והחלפת ההילוכים מתבצעת באמצעות מחשב, מכאן שהסברי המשיבה או המומחה מטעמה, ותירוציהם, אינם מקצועיים ומאליו לא נכונים.
 24. בנוסף, גם תלונות מצד 10% מהלקוחות מלמדים על כשל רוחבי ולא כשל שולי. משהוכח כשל רוחבי בשיעור כלשהו, הנטל עובר למשיבה להוכיח ולהסביר מהו היקף התופעה (10%? 50%? 80%?), להסביר את מקור התופעה ולהוכיח שאין מדובר בכשל בכל כלי הרכב. ברי שאין לדרוש מתובע יצוגי לבדוק את כל הרכבים הקיימים בשוק, די בכך שהתקלה מתקיימת בלפחות 10% מהרכבים כדי להוכיח תקלה רוחבית, הנטל להפריך מסקנה זו מוטל על המשיבה.
- האם עדכון התוכנה פתר את הבעיה ב- 99% מהמקרים, אם בכלל?**
25. לטענת המשיבה, בוצע עדכון תוכנה במלמעלה מ-90% מהרכבים, לכ- 12% בוצע גם החלפת רכיבים "כדי שיהיה אפקטיבי". לטענתה, פתרון וולנטרי מוצלח שפתר את הבעיה ב- 99% מהמקרים. לטענת המשיבה, "בסך הכל פחות מ-10 מכוניות נדרשו לתיקונים נוספים לאחר עדכון תוכנה וכן לאחר החלפת רכיבים". "ככל שהמבקש הינו אחד מתוך אותם לקוחות ספורים שהפתרון לא נחל הצלחה עבורו, מדובר במקרה חריג המהווה פחות מאחוז מכלל הקבוצה בישראל" (סעיף 28- הדגשות במקור)
 26. מדובר בטענת הגנה כוזבת, מופרכת ומוכחשת.
 27. מדובר בטענת הגנה מובהקת, ואף בגדר "הודאה והדחה" אשר הנטל להוכיחה מוטל על המשיבה. מלבד העלאת הטענה בעלמא, ללא ראיות, ללא תיעוד או כל ראיה אחרת, המשיבה לא הרימה נטל זה.
 28. המשיבה אפילו לא הסבירה מה מהותו ומשמעותו של עדכון התוכנה שבוצע. מה מקור התקלה ומה נועד העדכון לתקן וכיצד. עם הגשת תשובה זו, מוגשת בקשה להתיר גילוי מסמכים ושאלון. המבקש שומר על זכותו להוסיף חוות דעת משלימה לאחר קבלת המידע הרלבנטי בדבר מהותו של העדכון הנטען.

29. המשיבה גם לא הסבירה את הסתירות הפנימיות והכשלים הלוגים שבקו ההגנה שהציגה. אם מדובר במאפיין אינהרנטי של הרכב מה נועד העדכון לבצע, מדוע בוצע עדכון ל- 90% מהרכבים אם מדובר בתופעה שולית המדווחת על ידי 10% מהלקוחות בלבד.
30. מכל מקום, הפתרון של עדכון התוכנה לא פתר את הכשל בתיבת ההילוכים, לכל היותר, מדובר ב"טלאי" שהוא בבחינת פתרון זמני כחלק מניסוי וטעייה, אשר ככל הנראה דווקא החמיר את התופעות לאחר פרק זמן. גם החלפות מערכת המצמד במערכת חדשה מאותו סוג לא פתרו את התופעות אלא לפרקי זמן קצר, בבחינת "טלאי" זמני ולא יותר מכך.

ראיות מפריכות נוספות

31. הבקשה שהוגשה מבוססת על תשתית משפטית ועובדתית ראויה ומפורטת הנתמכת בראיות ובתצהיר מומחה, כמקובל, באופן המוכיח, לכל הפחות ברמה הנדרשת בשלב זה של ההליך, את קיומה של עילת התביעה האישית והקבוצתית. המשיבה לא סתרה או הפריכה את טענות המבקש וראיותיו.
32. מאידך, התובע הייצוגי אינו נדרש ואינו יכול לצפות טענות הגנה מופרכות המבוססות על עובדות שאינן נכונות. ניכר, כי קו ההגנה שנקטה המשיבה תפור למידותיו ומאפיניו של ההליך הייצוגי בניסיון חסר תום לב לטעון שהתופעה הנטענת הינה מקרה חריג "פחות מאחוז" מכלל הקבוצה ו"פחות מ- 10 מכוניות".
33. למען הסר כל ספק, ולו קל שבקלים, ועל מנת להפריך באופן פוזיטיבי ומוחלט את טענות ההגנה הכוזבות של המשיבה, מצורפים לתשובה זו תצהירים של 22 בעלי רכבים נוספים, המפריכים את קו ההגנה הכוזב של המשיבה מכל היבטיו וצדדיו.
34. התצהירים המצורפים, אשר רובם פנו למשרדי הח"מ לאחר הגשת התביעה הייצוגית, מפריכים מעבר לכל ספק, את טענות ההגנה של המשיבה ומוכיחים כי מדובר בכשל משמעותי, רוחבי, סדרתי ובטיחותי אשר לא נפתר באמצעות עדכון התוכנה.
35. המצהירים מתלוננים בדיוק על אותן תלונות עליהן מלין המבקש בבקשה. המצהירים מוכיחים כי אין מדובר במקרה חריג אלא בכשל רוחבי, שכן כולם מלינים על תופעות הכוללות רעידות וקפיצות ברכב בנסיעה איטית או ברוורס, אי תגובת דוושת הגז, השתייה בשילוב ההילוך בתחילת נסיעה או לאחר שהרכב אינו מגיב ללחיצה על דוושת הגז הרכב לפתע מזנק קדימה ללא כל שליטה, לעיתים הרכב מתדרדר לאחור כאשר עומד במדרון למרות שתיבת ההילוכים בהילוך קדמי, לעיתים נדלקת נורת אזהרה חמורה. בחלק, תיבת ההילוכים עוברת באופן אקראי למצב ניוטרל או נשארת על מצב ניוטרל למרות שהוכנס להילוך.
36. לשם הדוגמה, ניקח את המצהירה גסלה גילרו, שפנתה למשרדנו מיוזמתה, לאחר שבדצמבר 2018 רכשה רכב חדש (דאציה לוגן) וכך היא מצהירה:

"שמתי לב לקפיצות מוזרות בהילוך ראשון ובנסיעה לאחור הקפיצות באות וחולפות. חניות ופקקי תנועה זה סיוט! עם הזמן הצטרפה עוד תקלה לרכב, בין הילוך ראשון להילוך שני, הרכב מאיץ ונותן דחיפה קדימה. במצב הזה יש גם נורות שנדלקות, מה שגורם לי ממש לפחד לנסוע ברכב החדש. שמתי לב כי אלו בעיות קריטיות. לכן ניגשתי למוסך מורשה (הרכב עשה 7,000 ק"מ) "קרוסו" בפתח תקווה. פעמיים ביקרתי במוסך זה בעקבות אותם בעיות ובפעמיים אלו אמרו לי שעדכנו את התוכנה ולא מוצאים כלום. התקלות ממשיכות לכן הלכתי למוסך אחר גם מורשה של דאציה ברחוב ריבל, ת"א. שוב טענו שאין שום תקלה לרכב ושאינו אפילו צורך לעדכן תוכנה. התעקשתי, התפרצתי וקיבל אותי המנהל. אותו מנהל (שי שמו) ביקש שאגיע שבוע לאחר מכן כאשר נציג טכנאי מדאציה יהיה במקום ויעבור על הרכב וכך היה. לאחר בדיקה נוספת (סיבוב מס' 3 במוסך) עלו על בעיה בגיר ובחלק הנקרא "גלגל תנופה" נאמר לי שצריך להחליף את הגיר וגם את גלגל התנופה. אני כבר מחכה זמן רב לחלק המדובר שיגיע מחו"ל. הם כל פעם נוקבים בתאריך אחר וממציאים אין ספור תירוצים. כרגע המצב הוא שאני לא בטוחה בנהיגה ובנסיעה וחוששת שמשהו יקרה בעקבות התקלות. לפני כחודש לערך

37. הוחלף גיר וחלק נוסף והתקלות עדיין חוזרות. נאמר לי כי היצרן טוען שמדובר ברעידות או קפיצות סבירות המאפיינות את הרכב מסוג זה. אני מעידה כי אין מדובר ברעד קל או בעל משמעות נמוכה אלא מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות, מפחידות ובלתי סבירות בעליל הנחזות להיות פגם וכשל ברכב." עדותה של גילרו מפריך מכל וכל את הטענה שעדכון התוכנה פתר את הבעיה, שכן היא רכשה את רכבה לאחר אפריל 2018. אילו היה מדובר בעדכון תוכנה שפתר את הבעיה, ברור שהתופעות לא היו אמורות להתרחש אצל בעלי רכבים שנרכשו לאחר הטמעת העדכון באפריל 2018. (גם מצהירים 2, 7, 10, 15, ו-20 רכשו את הרכב לאחר אפריל 2018)
38. 17 מצהירים העידו כי בוצע ברכבם עדכון תוכנה והם החליפו את המצמד פעם אחת או יותר והבעיות לא חלפו. אצל חלקם הוחלף המצמד שלושה ואף ארבעה פעמים, לפני או לאחר עדכון התוכנה.
39. מדובר ב-17 מצהירים. טענת המשיבה כי לכל היותר 10 רכבים נותרו עם הבעיות לאחר עדכון התוכנה והחלפת המצמד- הופרכה. התצהירים מוכיחים כי מדובר בהגנת בדים.
40. הטענה של המשיבה כי מדובר לכל היותר בנסיעה "לא מעודנת" או "תת אופטימאלית" מופרכת מכל וכל מהתצהירים. כל המצהירים מעידים כי אין מדובר ברעד קל או בעל משמעות נמוכה אלא מדובר ברעידות וקפיצות משמעותיות, מפחידות ובלתי סבירות בעליל הנחזות להיות פגם וכשל ברכב. חלק מהלקוחות תיארו, מיוזמתם, את הנסיעה ברכב כ"סיוט" של ממש וכחוויה מפחידה ובלתי נסבלת.
41. 10 מצהירים העידו כי בעת נסיעה תיבת ההילוכים נכנסת למצב "ניוטורל" באופן אקראי ועצמאי ללא התראה. (ראה תצהירים של מצהירים 3, 7, 9, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 22). מדובר בתקלה בטיחותית ממדרגה ראשונה בבחינת "הדבר מדבר בעד עצמו".
- מצ"ב תצהירי עדים מסומן **נספח ב'**.
42. תופעה זו לא הייתה קיימת ברכבו של המבקש במועד הגשת הבקשה אולם, היא קיימת היום, ועולה חשש כי היא נוצרה בעקבות עדכון התוכנה ובשל העמקת והרחבת התקלות לאחר עדכון התוכנה והחלפת המצמדים בתדירות גבוהה.
43. החלפת מצמדים בתדירות כה גבוהה אינה אופיינית לתפקוד של רכב. המשיבה לא הסבירה ולא כל שכן לא הוכיחה מדוע נדרש להחליף את מערכת המצמד בנוסף לעדכון תוכנה. בהתאם לחוות הדעת, העובדה שנדרש להחליף מצמד הינה ראייה נוספת שהפתרון של עדכון התוכנה אינו אפקטיבי. העובדה שהבעיות חוזרות, הן לאחר עדכון התוכנה והן לאחר החלפת מצמדים, מעלה חשש כבד שעדכון התוכנה לא נועד לפתור את התקלה אלא לטשטש או לחפות עליה, זמנית, באמצעות מניפולציה מחשבונית.
44. בהתאם לפסיקה, התובע לא נדרש להצביע על מקור הכשל או סיבתו אלא על קיומו של כשל. (ראה סעיף 4 לפס"ד מרן עבוד), מאידך, עולה חשש כי לאחר זמן עדכון התוכנה גורם לשחיקה מוגברת של מערכת המצמד ואף מעצים ומעמיק את הבעיות ברכב, כפי שקרה ברכבו של המבקש וברכבים אחרים. כאמור, המבקש שומר על זכותו להציג חוות דעת משלימה לאחר שהמשיבה תחשוף את מהות העדכון שבוצע.
45. בנוסף, בהתאם לסעיף 3.10 לחוות דעת סער, החלפת מערכת המצמד באופן תדיר הינה בפני עצמה מקור לגרימת נזקים לרכב הגורמים להתרחבותם והתעצמותם של הנזקים בכלי הרכב, בפרט שבמוסכי המשיבה לא נהוג להחליף את הברגים עם החלפת הרכיבים באופן שגורם להתרופפות המערכות, כשבנוסף לכל אלה קיימות בעיות של שחיקת התברוגות הפנימיות במכללי הרכב, כגון בלוק מנוע, אליו מוצמדת תיבת ההילוכים ועוד.
46. הניסיון של המשיבה להתכחש לתקלה באמצעות קו הגנה שתכליתו להפוך את המקרה של המבקש למקרה בודד וחריג- הופרכה על פניה. המשיבה התגלתה במלוא עורמתה.
47. תוכן התצהירים, היקפם, זהות התלונות ואופיים תומכים ומחזקים את מסקנתו הסדורה, האמינה והקוהרנטית של המומחה סער, כמפורט בסעיפים 3.4-3.5 לחוות דעת סער.

48. יש לדחות את הטענה- השחוקה- שהפגם יכל להתגלות בנסיעת מבחן, אילו נערכה. ראשית, המבקש ערך נסיעת מבחן לרכב זהה שרכש שכנו. שנית, לא ניתן להרגיש את התופעות בנסיעת מבחן בוודאי לא ברכב חדש. שלישית, נאמר בענין אפרת שוהם דליות (סוף פסקה 11 לפסק הדין)

"איני מקבל את טענת הנתבעות, שאילו התובעת הייתה מבצעת נסיעת מבחן, סביר שרעידת המנוע הייתה מתגלה. אחרי טענה זו מסתתרת הדוקטרינה של "יזהר הקונה". במובנים רבים, זמנה של דוקטרינה זו עבר וחלף משיטת המשפט הנוהגת. (ראו: חוזים, עמ' 565-564). מי שרוכש מכונית, אינו יכול להיחשב, כמי שעצם עיניו, או ויתר על כך, שיגלו את עיניו – רק מכיוון שלא נסע במכונית נסיעת מבחן. לנסיעה כזו, אין בעיני מעמד של רכיב משפטי בשכלולה של עסקת הרכישה של מכונית. נסיעת מבחן איננה אלא פן מוחשי של התרשמות מהמכונית. לא יותר."

49. הטענה שהדלקות הנוריות לא מהווה פגם היא שגויה. כמפורט בתצהירים, מדובר בתלונה החוזרת על עצמה באופן הנחזה להיות חלק ממכלול התופעות הקשורות למערכת תיבת ההילוכים. לקוחות מדווחים שנדלקת אצליהם נורית אזהרה חמורה או הבהובים מפחידים בלוח המכוונים וכאשר הם מגיעים למוסך, פוטרם אותם בלא כלום וגורמים להגברת החשש מנסיעה ברכב. כאמור, המבקש אינו אמור להצביע על מקור התקלה אלא על קיומה. קיומן של תופעות אלו מצביע על תקלה משמעותית בתוכנת הרכב, מיותר לציין כי תקלה בתוכנה הינה תקלה בטיחותית חמורה בפני עצמה לא ניתן לצפות את השלכותיה בזמן נסיעה. לא ניתן לנתק את התלונות על הדלקת נוריות מההקשר הכללי. יצוין, בהקשר זה, כי המבקש פנה מספר פעמים בנושא זה למוסך והמוסך נמנע במכוון מרישום התלונה בכרטיסת הרכב.

50. הטענה שצריך לבצע "זינוק בעליה" ברכב בעל תיבת הילוכים רבוטית הינה הטעיה וזריית חול בעיני בית המשפט. הפעלת בלם לפני זינוק בעליה נועדה להפעיל בלמים לפני לחיצה על דוושת הגז גם במקרה שהרכב תקין. ברכב המדובר מדובר בהשהייה לאחר לחיצה על דוושת הגז באופן שלא ניתן לצפות את התנהגות הרכב. ברכב ידני נעשה זינוק בעליה באמצעות הבלם עד לחיבור בין המצמד לתיבת ההילוכים באופן הנשלט על ידי הנהג, ברכב המדובר הנהג לוחץ על דוושת הגז ומצפה שהרכב יחל בנסיעה ובמקום זאת, באופן אקראי ובלתי צפוי, מתקיימת השהייה באופן שלא ניתן לשלוט ברכב. התדרדרות לאחר הינה אקראית, לא תלויה בלחיצה על בלם היד או על הבלם או בבצוע זינוק בעליה אלא תלויה בהשהייה האקראית של תיבת ההילוכים הגורמת להתדרדרות אקראית או לקפיצות. מדובר בפגם בטיחותי מהמדרגה הראשונה שאין לו כל קשר להוראות היצרן להפעיל בלם לפני נסיעה בעליה. הראיה היא שהבעיה לא מתקיימת בתקופה הראשונה כשהרכב חדש.

51. הטענה שבספר הרכב 2.34 כתוב שהרכב יכול להשתנות במעבר להילוך במזג אויר קר מתייחס לשיהוי בר שליטה. במקרה המדובר הנהג מכניס להילוך, לוחץ על דוושת הגז והאוטו לא מגיב עד שמחליט להאיץ באופן לא נשלט. דבר מסוכן ביותר ביציאה מצומת או בירידה.

52. הטענה שרעידות יכולות לנבוע מחוסר אויר הינה לעג לרש. רעידות מחוסר אויר מתרחשות במהירות גבוהה ולא במהירות נמוכה ומכל מקום, בסוג אחר לחלוטין של רעידות. בנוסף יש לציין כי חוסר אוויר בצמיגים יגרום לעיוות הצמיגים, דבר שיורגש בגלגל ההגה, מה שלא קרה!

התנהלות המשיבה כלפי לקוחותיה מהווה בפני עצמה עילה להליך ייצוגי

53. לטענת המשיבה "אין הצדקה לנקוט בהליך ייצוגי כלפי עוסק המתנהל כהלכה מול לקוחותיו ולוקח אחריות על מוצריו" המשיבה מבקשה להקיש מפרשת "טחינת הנסיך". טענה מקוממת. המשיבה עושה מעשה זמרי ומבקשת שכר כפנחס.

54. התצהירים מוכיחים כי המשיבה מהתלת בלקוחותיה ונוהגת להסתיר מהם את האמת, תוך שיתוף פעולה לא ראוי ובאמצעות מוסכי השירות שלה. במקום הודאה- הכחשה. במקום פתרון אמיתי- טלאי.

החברה נוהגת להכחיש קיומה של בעיה ורק מי שמתעקש ונלחם על זכותו מקבל פתרון זמני שגם הוא הטעיה.

55. כך, למשל, לקוחות שהגיעו להתלונן התבקשו להשאיר את הרכב לתיקון לשם עדכון תוכנה, כאשר נראה על פניו שלא בוצע כל עדכון. כך, נאמר למבקש בינואר 2018, בלשון חלקלקות, שבוצע עדכון תוכנה. המבקש, שהינו איש מחשבים, בדק ומצא שלא בוצע כל עדכון (אותה גירסה). המבקש נדהם לגלות בתצהירים שצורפו כי רובם הצהירו שנעשה להם עדכון תוכנה מספר פעמים כאשר ברור שהמשיבה הוציאה עדכון אחד. עולה חשש שהמוסכים נהגו להתל בלקוחות, להשאיר את הרכב במוסך לעדכון תוכנה כאשר לא בוצע דבר. לתשובה זו מצורף תמליל שיחה בין המבקש לאיציק מהמוסך מיום 22.1.18 הממחישה את התנהלות המשיבות. שיחה זו הינה גם ראיה המפריכה את הטענה שלא מדובר בבעיה משמעותית ראה עמוד 3 שורה 15-16 : "איציק: אבל קרסו יודע שיש בעיה. אנחנו משגעים אותם יום ולילה. הוא יודע שיש בעיה אין לו פתרון כרגע"

תמלולי השיחה מצ"ב כנספח ג'.

56. לא ניתן לתאר בפני בית המשפט הנכבד את התסכולים ועוגמת הנפש שנגרמים ללקוח אשר נאלץ לבוא, לחזור ולצאת ממוסכי המשיבה, תוך בזבוז ימי עבודה, המתנה של שבועות וחודשים לרכיבים חסרים, חוסר אונים מול הכחשה של תקלה שכל בר בי רב מבין שמדובר בכשל, והכל ברכב חדש שנרכש על ידי אדם במיטב כספו בדיוק מהסיבה שהוא לא רוצה לצאת ולבוא במוסכים, על כל המשמעויות שיש לכך.

57. במקרה דנן, התנהלות המשיבה לפי לקוחותיה לא פחות חמורה מקיומה של התקלה והיא בבחינת הוספת חטא על פשע ועלבון על חבורה.

58. התקווה של המשיבה להיבנות מענין "טחינת הנסיד" באמצעות קו הגנה מופרך ושקרי הינה הטעיה, לשון המעטה. בענין "טחינת הנסיד" הופסקו קווי היצור מיד עם קבלת הודעה על חשד לסלמונלה והופעל נוהל החזרת מוצרים פגומים, בעוד בענייננו, המשיבה מכחישה את קיומה של הבעיה, עד היום, וממשיכה לשווק רכב פגום מבלי לגלות ללקוחות על הפגם ברכב, מבלי לקחת אחריות על התקלה, וגרוע מכך- מהתלת בלקוחותיה במקסמי שווא שמחמירים ומעמיקים את הנזקים.

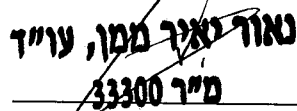
59. התנהלות המשיבה בפני עצמה, מעבר לפגם ברכב ולאי התאמה, הינה עילה להליך ייצוגי. בענין תצ (מרכז) 18451-04-11 מיה גד נ' חוגלה-קימברלי שיווק בע"מ אישר בית המשפט הליך ייצוגי כנגד יצרנית חיתולים בשל כך שלא עצרה את השיווק מיד כשנדע על הפגם ולא פירסמה את הפגם אלא לאחר חודשיים וחצי על אף ששם דובר על תקלה רנדומאלית.

60. זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.


משה מאירזדה

אישור

אני הח"מ, נאור יאיר ממון, עו"ד, מאשר/ת בזה כי היום 14.11.19 הופיע בפני משה מאירזדה, נושא ת.ז. מס' 01335119-2 ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.


נאור יאיר ממון, עו"ד
מ"ר 33300
עו"ד