



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

בפני כבוד השופט דניאל מרדכי דמביץ

תובעת אסתר כץ שילר, ת.ז. 328700372

נגד

נתבעת לידר מחשבים בע"מ, ח.פ. 514270529

### פסק דין

לפניי תביעה בעניין ליקויים במחשב נייד שרכשה התובעת מהנתבעת. נתבעו סעדים של ביטול עסקת המכר תוך השבה הדדית מלאה (של הממכר לנתבעת ושל התמורה לתובעת), פיצויים לדוגמה מכח סעיף 31א(א)(7)-(8) לחוק הגנת הצרכן, פיצויים בסך של 1,500 ₪ בגין עגמת נפש וכן הוצאות משפט.

### עיקרי טענות התובעת בכתב התביעה

1. הואיל וכתב התביעה מחזיק 22 עמודים, מהם 7 עמודי טיעון מודפסים, מובאים להלן עיקרי טענות התובעת.
2. ביום 24.7.2014 רכשה התובעת מהנתבעת מחשב נייד תוצרת טושיבה מדגם Satellite Pro L670-14L תמורת 4,500 ₪. על המחשב היתה מותקנת מערכת הפעלה יחלונות 7. המחשב היה מבין המחשבים שהוצגו בתצוגה בחנות הנתבעת. חרף הבטחתו של מנהל הנתבעת כי המחשב שנמכר לתובעת הוא מחשב חדש, בפועל המחשב היה משומש. הנתבעת נתנה אחריות למחשב למשך 12 חודשים.
3. למרות שימוש סביר במחשב התגלו בו ליקויים ותקלות:



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

- א. המחשב כבה מעצמו פעם אחר פעם, הופיע במחשב לפתע מסך לבן ולעתים לא ניתן היה כלל להדליק את המחשב.
- ב. בינואר 2015 שילמה התובעת לנתבעת 300 ₪ עבור ניקוי וירוסים. פעולה זו אמורה היתה למנוע את הכשלים במחשב (לטענת מנהל הנתבעת בפני התובעת בזמנו) - אולם היא לא סייעה בכך.
- ג. בנובמבר-דצמבר 2015 פנתה התובעת למעבדת מחשבים אחרת לשם טיפול במחשב. בהתאם לממצאי המעבדה האחרת והמלצותיה שילמה התובעת 250 ₪ עבור התקנה מחדש של מערכת ההפעלה ודרייברים ו-150 ₪ עבור תיקון חיבור לחשמל. תיקונים אלה פתרו את הבעיה של כיבוי עצמי של המחשב שהתרחש מפעם לפעם.
- ד. בשנת 2016 התגלו תקלות נוספות במסך המחשב.
4. נוכח טענת המעבדה האחרת לפיה יש פגם מהותי במסך המחשב פנתה התובעת אל היצרנית (חברת טושיבה). מתשובת היצרנית מיום 22.6.2016 (נספח 7 לכתב התביעה) הסתבר, על פי המספר הסידורי של המחשב (מספר ייחודי לכל מחשב לחוד), כי המחשב שרכשה התובעת נמכר בשנת 2010 לאדם פרטי בבריטניה.
- אז הסתבר לתובעת לראשונה כי רכשה מחשב משומש "אשר רוב הסיכויים שהמסך שלו היה תקול כבר בשעה שהוא נמכר לה" (כלשון סעיף 3 לכתב התביעה).
5. נוכח ממצאיה פנתה התובעת ביום 18.7.2016 אל המועצה הישראלית לצרכנות לשם פניה באמצעותה אל הנתבעת. לכתב התביעה צורפו:
- א. פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות מיום 18.7.2016 (נספח 8)
- ב. פניית המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת מיום 28.3.2017 (נספח 9)
- ג. תשובת הנתבעת מיום 2.4.2017 (נספח 10)
- ד. פניית המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת מיום 5.4.2017 (נספח 11)



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 33128-05-17 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

- ה. תשובת הנתבעת מיום 13.4.2017 (נספח 12)
6. נושאים לציון ממכתב המועצה הישראלית לצרכנות מיום 28.3.2017:
- א. נטען כי התובעת שילמה לפחות 4 פעמים 200 ₪ במזומן (בכל פעם) עבור ביקורים/בדיקות של המחשב במשך תקופת האחריות.
- ב. שולמו על ידי התובעת למעבדה האחרת 700 ₪ עבור תיקון המחשב. המחשב נמסר למעבדה האחרת בחודשים 11/2015, 12/2015, 4/2016, 6/2016.
- ג. הדרישה היתה: (1) השבת 700 ₪ ששולמו למעבדה האחרת, (2) בנוסף - ביטול מלא של העסקה תוך השבה הדדית או מסירת מחשב חדש במקום המחשב התקול.
7. נושאים לציון מתשובת הנתבעת מיום 2.4.2017:
- א. מחירו של מחשב חדש מהסוג שרכשה התובעת היה באותה תקופה 5,500 ₪. המחשב שנמכר לתובעת היה לא חדש ולא באריזה מקורית. הדברים הובהרו לתובעת ומחיר המחשב היה 4,500 ₪. בנוסף בוצעה גם התקנת מרכת הפעלה בעלות של 300 ₪ ללא תשלום.
- ב. פניה ראשונה של התובעת לנתבעת היתה ביום 1.1.2015 בשל בעיות תוכנה ולא חומרה. נמצאו וירוסים בתוכנה ולפיכך נגבו 300 ₪ עבור התקנה מחדש של כל התוכנות. האחריות למחשב לא היתה לתוכנות ולכן נגבה התשלום.
- ג. פניה שנייה של התובעת אל הנתבעת היתה ביום 14.6.2015. נמצא כי נכנס למחשב אבק ובוצע ניקוי ללא תשלום.
- ד. תיקונים שבוצעו לאחר יום 21.7.2015 אינם רלבנטיים משום שאז פגה תקופת האחריות למחשב.
- ה. פניות התובעת למעבדה האחרת נעשו ברובן בשל בעיות תוכנה ולא חומרה.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 33128-05-17 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

- ו. פניית התובעת לחברת טושיבה והגילוי אודות מקור המחשב אינם רלבנטיים הואיל ומראש לא נאמר לתובעת כי נמכר לה מחשב חדש.
8. נושאים לציון ממכתב המועצה הישראלית לצרכנות מיום 5.4.2017:
  - א. לטענת התובעת הוסבר לי כי היא רוכשת מחשב חדש.
  - ב. גם נכדתה של התובעת שהיתה עמה בחנות בעת רכישת המחשב שמעה כי מוצע מחשב חדש.
  - ג. מן הראוי היה שעל הקבלה יצויין כי מדובר במחשב מתצוגה (ולא חדש).
  - ד. אי מסירת מידע אודות ההיסטוריה של המחשב היא בגדר אי גילוי נאות של פרט מהותי וכן ניצול לכאורה של אי ידיעת השפה הואיל והתובעת דוברת אנגלית.
9. נושאים לציון מתשובת הנתבעת מיום 13.4.2017:
  - א. בחנות ישנו שלט באנגלית המבהיר כי אחריות למחשב חדש ניתנת על ידי היצרן או היבואן. משצויין בקבלה בגין העסקה דנן כי האחריות היא של החנות, היה על התובעת להסיק שאין מדובר במחשב חדש.
  - ב. התלונה הוגשה זמן רב לאחר מכירת המחשב ותום תקופת האחריות.
  - ג. מוכחות טענות התובעת ונכדתה לעניין תיאור המחשב הנמכר כחדש.
10. כתב התביעה כלל גם טיעון משפטי נרחב.

### עיקרי טענות הנתבעת בכתב ההגנה

11. חלפו שלושה ימים בין הגעת התובעת לחנות הנתבעת והחלטתה לרכוש מחשב עד שהמחשב סופק. זאת משום שמדובר היה במחשב מתצוגה אשר על מנהל הנתבעת היה להחליף לו סוללה וספק כח, לעדכן תוכנות ולהעביר תוכן מהמחשב הישן לחדש. לא





## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 33128-05-17 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

- ייתכן שבתנאים אלה אמר מנהל הנתבעת לתובעת כי מדובר במחשב חדש. מחשב חדש נמכר באריזתו המקורית וכולל את כל המרכיבים.
12. מחירו של המחשב שנמכר היה 3,500 ₪ ואליו נוספו 1,000 ₪ בגין סוללה, מטען, כבל למטען והתקנות תוכנה. שולמו בסך הכל 4,500 ₪ לעומת 5,500 ₪ שהם מחירו של מחשב חדש מסוג זה.
13. המחשב שנמכר לתובעת היה מדגם Satellite Pro L670-17e ולא Satellite Pro L670-14L (הסיומות מודגשות כדי להבליט את ההבדל בין שמות הדגמים). המחשב מן הדגם שנמכר הוא חזק יותר מן הדגם הנטען על ידי התובעת במספר פרמטרים שפורטו (זכרון RAM כפול, כונן קשיח כפול, ועוד). להוכחת הטענה בדבר סוג המחשב שנמכר צורפו מסמכי מלאי של הנתבעת המקשרים את הדגם מהמלאי עד החשבונית שהופקה לתובעת (אלו יפורטו בהמשך).
14. מחשבים הנמכרים על ידי הנתבעת מתצוגה הם מחודשים לאחר שבוצע בהם שיפוץ מלא. הם לא מוצגים כחדשים וכך היה גם במקרה דנן.
15. הטיעון שהופיע במכתבה של הנתבעת מיום 2.4.2017 לגבי שני התיקונים שבוצעו למחשב בתקופת האחריות מוזכר גם בכתב ההגנה. פורט כי התיקון השני (14.6.2015) בוצע על דרך של משלוח המחשב למעבדה ארצית, אך לא מעבדת יבואן (ככל שיש טענה שכך נעשה).
16. בסעיף ג(2) לכתב התביעה נאמר: "העובדה שהתובעת התעניינה באפשרו לרכוש מחשב מעט זול יותר ובמחשב בו תותקן מערכת ההפעלה Windows 7, אינה מצדיקה מכירה של מחשב גרוטאה ותקול במחיר של מחשב חדש!!!!". מכאן לשיטת הנתבעת, ראיה לצדקת טענותיה:
- א. התובעת ביקשה לרכוש מחשב זול יותר ולכן רכשה מחשב מתצוגה שהוא זול יותר ממחשב חדש.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

ב. התובעת העדיפה מחשב עם מערכת הפעלה ישנה מסוג Windows 7 - כפי שהיתה במחשב שרכשה.

17. תקלות בשימוש במחשב לאחר חצי שנה ממועדו קנייתו הן תקלות מצויות ולעיתים סיבתן חיצונית, כגון וירוסים או הפרעות חשמל. התובעת קיבלה שירות ראוי. אין בבדיקות שבוצעו במעבדה האחרת שנה מאוחר יותר כדי ללמד על מקור תקלות קודמות.

### הדיונים שהתקיימו

18. נוכח מחלוקות נקודתיות רבות לא ניתן היה לסיים את הבירור בדיון אחד. התקיימו אפוא שני דיונים.

19. המחשב הובא לאולם המשפט. נמצא כי מספרו הסידורי של המחשב הוא 5A344115K. מכתב חברת טושיבה (נספח 7 לכתב התביעה; במענה לפניית התובעת) התייחס למחשב מסויים זה וקבע כי מדובר בדגם Satellite Pro L670-14L - כפי שאכן נמצא בפועל. דא עקא, נציג הנתבעת עמד על כך שמחשב זה לא נמכר לתובעת (אלא מחשב שסיומת הדגם שלו היא 17e). ראיות הנתבעת:

א. נספח 3 לכתב ההגנה הוא תדפיס מערכת ניהול המלאי של הנתבעת. מחשב נייד מסוג Satellite Pro L670-17e נרשם כפריט מס' 540. תיאור הפריט כולל בסופו sechand - קרי second hand, יד שניה.

ב. נספח 2 לכתב ההגנה מהווה תדפיס פירוט של הפריטים שנכללו בקבלה 13777 שהופקה ביום 24.7.2014. מצויין פריט מס' 540. תיאור הפריט הוא: laptop Toshiba 17.3in l670.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

- יצויין כבר עתה כי תיאור זה של הפריט (מחשב נייד טושיבה, מסך 17.3 אינץ', דגם L670) מתאים הן למחשב מן הדגם הספציפי שהנתבעת טוענת שמכרה והן מן הדגם הספציפי (האחר) שבו אוחות התובעת וטוענת כי אותו רכשה מן הנתבעת.
- ג. נספח 1ד לכתב ההגנה הוא צילום מסך של מערכת ניהול המלאי הממוחשבת של החנות. מסמך זה מלמד כי הפריט המתואר בנספח 3ד לכתב ההגנה יצא מן המלאי ביום 24.7.2014 על פי תעודה שמספרה 1013777 תמורת 4,500 ₪.
- ד. נספח א לכתב ההגנה הוא עותק חשבונית מס קבלה מס' 01-013777 מיום 24.7.2017 שהוציא הנתבעת על שם התובעת. המסמך הוא מה שמכונה 'סרט קופה' - קרי מסמך צר המודפס מסליל נייר רציף. הפריט הראשון ברשימה הוא מתואר כ"laptop", הקוד שלו הוא 540 ומחירו הוא 4,500 ₪. בשורות נוספות מצויינים בטריה, כבל ומטען, כולם ללא מחיר. בתחתית המסמך רשום "אחריות 12 חודשים".
- ה. נספח 3ה לכתב ההגנה הוא תדפיס מעבדת NTi המתעד את הטיפול בשני שבוע במחשב. התדפיס מתעד קליטת מחשב מסוג Satellite Pro L670-17e מהנתבעת ביום 19.6.2015. המספר הסידורי של המחשב: 7a2239284k284K. תיאור התקלה הוא: "ניכבה אחרי זמן קצר. ניקוי לא עזר. מעבד גם הוחלף וגם לא עזר. טסט מורא התחממות של מעבד". הטיפול הסתיים ביום 9.7.2015 לאחר החלפת גוף קירור של המעבד. לטענת נציג הנתבעת, תדפיס זה הופק על ידי המעבדה ואין דבר שהוא יכול לשנות בו (עמ' 11, שור' 17-18).
- ו. בדיון השני גם הראה נציג הנתבעת כי המקלדת של המחשב שבידי התובעת כוללת במקש הספרה 2 תו שהוא ייחודי לשפה הצרפתית: האות e עם גרש מעליה (é). מקלדת זו מתאימה למחשב שיוצר לשיווק בצרפת ואיננה מתאימה לשיווק בבריטניה (בה במקש הספרה 3 אמור להיות הסימן של לירה שטרלינג (£)). מכאן



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

לשיטת נציג הנתבעת כי המקלדת של המחשב היא צרפתית בעוד שבמכתב היצרן רשום שמדובר במחשב שנמכר בבריטניה ומיועד לשוק המקומי שם (עמ' 11, שור' 19-23).

הדסה כץ, נכדתה של התובעת אשר הגיעה עימה לדיון השני, הטילה ספק במהימנות התדפיסים של הנתבעת, טענה כי אלה ברי שינוי והפנתה לכך שעל תדפיס כרטסת המלאי של הנתבעת מופיע כי תאריך עדכון 17.5.2017 - יום לאחר הגשת התביעה ושנים לאחר האירועים הרלבנטיים. גבי' כץ גם הטילה ספק בהיות המסמך של מעבדת NTi מוגן מביצוע כל שינוי על ידי הנתבעת.

20. כבר בדיון הראשון טענה התובעת: **"אני בטוחה כי קניתי את המחשב הזה מהנתבעת"** (עמ' 2, שור' 29). אחריה הצהירה גם נכדתה, גבי' רובלוב: **"אני מצהירה כי זה המחשב שקנינו מאת הנתבעת, ולא היה מחשב אחר שרכשנו אצל מישהו אחר"**.

21. לדיון השני הובאו ראיות התובעת אשר עומדת על כך שהמחשב שבידיה הוא המחשב שנמכר לה על ידי הנתבעת:

א. הנכדה הדסה כץ העידה כי חייתה אצל סבתה (התובעת) מספר חודשים, כי היה לה מחשב אחד וכי היא גם ליוותה את סבתה לחנות הנתבעת כדי לטפל במחשב.

ב. שכנה של התובעת העידה כי כשהמחשב של התובעת לא עבד היא היתה באה אליה להשתמש במחשב שלה. אם היה לתובעת עוד מחשב אז לא היה לה צורך להגיע אל השכנה להשתמש במחשב שלה.

ג. עד נוסף העיד שהתובעת אמרה לו שרכשה מחשב חדש מתוצרת טושיבה וכי היה איתה 3 פעמים כאשר לקחה את המחשב לתיקון (לא תועד אצל מי; עמ' 12, שור' 23-25). העד אישר שהיה לתובעת רק מחשב אחד.

22. לעניין היות המחשב חדש, משופץ או מתצוגה, העידה יוכבד רובלוב, נכדה נוספת של הנתבעת, כי היתה עם התובעת בעת רכישת המחשב: **"נציג הנתבעת לא ציין בפנינו**







## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

שמדובר במחשב משופץ. הוא אמר שזה מתצוגה, הוא לא אמר שזה היה בשימוש ושזה מחודש" (עמ' 13, שור' 4-5). בהמשך הוסיפה: "סבתי ביקשה קרטון חדש והוא לא אמר שהמחשב הזה לא מגיע עם קופסה בכלל כל הוותק שלו אלא הוא אמר שאין בעיה והוא ייתן קופסה. לכן סבתי סברה שמדובר במחשב חדש." (עמ' 14, שור' 31-32).

התובעת עצמה העידה באותו עניין. בדיון נרשם מפי התובעת בתשובה לשאלת בית המשפט: "המדיניות שלי היא שלא לרכוש מוצרים מיד שנייה או משומשים" (עמ' 1, שור' 16). עוד ציינה התובעת כי נוכח המחיר שנדרשה לשלם עבור המחשב, בפרט ביחס למחיר ששילמה באותה עת חברתה תמורת מחשב נייד מתוצרת טושיבה, היא סברה כי מדובר במחשב חדש (עמ' 1, שור' 17-20). בדיון השני אמרה התובעת: "שאלתי אותו בחנות על המחשב, הוא אמר שזה תצוגה מתצוגה. ולא הבנתי מהי המילה "תצוגה". שאלתי אותו למה הוא מתכוון והוא אמר לי שזה על המדף, שהמחשב על המדף זה "תצוגה". הוא הסביר לי בעברית." (עמ' 13, שור' 9-11).

23. נציג הנתבעת טען לגבי היעדר תקלות חומרה במחשב, ובפרט לא תקלה של "מסך לבן":

א. עניינו של טיפול בינואר 2015 היה וירוסים והתקנת תוכנה. אין מדובר בתקלת חומרה במחשב ולפיכך נגבו 300 ₪ עבור הטיפול.

ב. תקלה לקראת סוף שנת האחריות היתה תקלת חומרה - וזו טופלה במעבדת NTi (כמתואר לעיל).

ג. הצעת מחיר לתיקון מיום 8.11.2015 של מעבדה אחרת (נספח 5 לכתב התביעה) מתייחסת לניקוי מערכת הפעלה והתקנת דרייברים - ואינה תקלת חומרה.

ד. הצעת מחיר לתיקון מיום 8.11.2015 של מעבדה אחרת (נספח 5 לכתב התביעה) מתייחסת לכניסת כבל החשמל.

ה. רק באפריל 2016 יש תיעוד של תלונה לגבי מסך לבן ואז בחרה התובעת לא לתקן זאת.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

24. התובעת העלתה טענות לגבי תשלומים במזומן ששילמה לנתבעת ולא קיבלה קבלה/חשבונית לגביהם. הטענה הוכחה מטעם הנתבעת. נציג הנתבעת הפנה לגליון אקסל בו הוא מתעד פניות של לקוחות לתיקון (נספח ה2) לכתב ההגנה - מסמך בו אין תיעוד לגבי פניות נוספות של התובעת אליו. נציג הנתבעת אישר כי לא מדובר במסך מוגן וכי ניתן לערוך בו שינויים.

### דיון והכרעה

25. כעניין מקדמי יש להדגיש כי נציג הנתבעת אינו זוכר את פרטי ההתנהלות מול התובעת והוא הבהיר זאת בסוף סעיף 2 לכתב ההגנה: "מטבע הדברים, אין אני, מנהל הנתבעת, יכול לזכור בפירוט את נסיבות כל עיסקה ולכן מעבר לפרטים שזכורים לי, בדקתי בקפדנות את כל מסמכים העיסקה וכתב הגנה זה מבוסס על הזכור לי ועל מסמכים שמצורפים אליו". משמע, עסקינן בהכרעה בין תובעת אשר מבחינתה מדובר בעסקה יחידה (אשר לטענתה יש בה מגרעות) לבין נתבעת אשר מסתמכת על זכרון ארגוני המושתת על נהלים נטענים ומסמכים נטענים.

### אי גילוי מהות העסקה - מכר של מחשב שאינו חדש

26. אין מחלוקת כי נמכר לתובעת מחשב **לא חדש** שהיה מצוי בתצוגה. לשיטת הנתבעת עצמה, מדובר במחשב שהוא **יד שניה** (כמתועד ברישומיה - נספח ד3 לכתב ההגנה). בסעיף 6 לכתב ההגנה נאמר: "המחשבים שעומדים אצלי בתצוגה הם מחשבים מחודשים שביצעתי בהם שיפוץ מלא. אינני מוכר אותם כחדשים אלא כ**משופצים** מתצוגה" (ההדגשה הוספה; ד.ד.). מכאן גם תשובה אפשרית לשאלה הכיזד מחשב שנועד לשיווק באנגליה כלל מקלדת המיועדת לשוק הצרפתי.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

27. בסעיף ג(2) לכתב התביעה מאשרת התובעת כי "התעניינה באפשרות לרכוש מחשב מעט

זול יותר", אולם אין בכך משום בקשה לרכוש מחשב מיד שניה.

אני דוחה את פרשנותה של הנתבעת לגבי מהותו של מוצר "מתצוגה" ככוללת גם אפשרות שהמוצר הוא מוצר משומש שעבר שיפוץ. פחיתות הערך המסויימת של מוצר מתצוגה נובעת, על פי הגיונם של דברים, אך ורק מן העובדה שהוא הוצא מאריזתו המקורית והועמד על ידי העוסק לתצוגה.

לנתבעת טענות לגבי אינדיקציות שיכלו להבהיר לתובעת שאין מדובר במחשב חדש:

א. לא ניתנה למחשב אחריות יצרן/יבואן - והרי אם היה מדובר במחשב חדש אזי

היתה ניתנת אחריות כזו (כפי השלט שנטען שתלוי בחנות הנתבעת).

ב. סרט הקופה כלל 4 פריטים (מחשב נייד והציוד הנלווה) - בעוד שאם מדובר היה

במחשב חדש אז היתה זו ערכה של היצרן אשר ניתן היה לרשום אותה כפריט

אחד.

אני דוחה גם את הטענה בדבר העובדות אשר מהן אמורה היתה התובעת להסיק שנמכר לה מוצר מיד שניה ומשופץ. מדובר בעובדות שאינן מהותיות עבור לקוח רגיל שאינו לקוח מנוסה-מקצועי.

אני דוחה את ההסבר המתפתל של הנתבעת בעניין עלות המחשב "נטו" של 3,500 ₪

בלבד - כאילו סוללה, מטען וכבל למטען הם אביזרים "נוספים" אשר מתומחרים בנפרד

בעלות של 1,000 ₪ (עמ' 13, שור' 26). מדובר בטענה לא ראויה וחסרת תוס לב. אין צורך

בחוות דעת מומחה בכדי לקבוע שמחשב נייד נרכש במסגרת עסקה קמעונאית רגילה

כשהוא כולל סוללה, מטען ואפילו כבל המקשר בין המטען לבין שקע החשמל.

גם אין לדרוש מהלקוח להסיק מסקנות מרחיקות לכת משלט (נטען) כזה או אחר (שבכל

מקרה קיומו לא הוכח).



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

28. על יסוד כל האמור גם מוצא אני לקבל את עדויותיהן של התובעת ונכדתה (אשר היתה עמה במעמד הרכישה) לגבי אי גילוי בעל פה של נציג הנתבעת לגבי מהות הממכר. ההבנה הפשוטה של התובעת היתה שמדובר במחשב שלא נעשה בו שימוש קודם ושנפתח בחנות לצרכי הצגתו ללקוחות. אפילו רצונה של התובעת לקבל קופסה למחשב נענה; בלי הצהרות, התובעת קיבלה טיפול של "כאילו" רוכשת מחשב חדש.

29. **כאשר מדובר במוצר מיד שניה אשר שופץ על ידי העוסק, חובה על העוסק לציין זאת מפורשות.** סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 אוסר הטעיה בכל עניין מהותי בעסקה ובפרט בעניין "השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ" (סעיף 2(א)(15) לחוק).

המסמך היחיד שנמסר לתובעת היה הקבלה המתוארת לעיל. הקבלה דלה ביותר במידע. לא צוייננו: יצרן, דגם, מספר סידורי. כל שצויין היה "laptop". אף לא צויין אם מדובר במוצר מתצוגה, חדש, או כל סטטוס אחר.

הדרך הפשוטה להימנע מהטעיה במקרה של מכירת מחשב יד שניה משופץ היא לכל הפחות לרשום זאת ברחל בתך הקטנה בחשבונית הנמסרת ללקוח - וזאת לא נעשה.

**אני קובע כי במחדל זה הפרה הנתבעת את חובתה כלפי התובעת מכח סעיף 2(א)(15) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק או חוק הגנת הצרכן).**

בהתאם הופרה גם הוראת סעיף 4(א)(1) לחוק המחייבת עוסק לגלות לצרכן "כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס" (עסקינן במחשב שאינו חדש שהוצא מהקופסה לתצוגה אלא במחשב מיד שניה, משופץ).

30. בכתב התביעה טוענת התובעת גם לגבי הוראות חוק המכר, התשכ"ח-1968 (להלן - חוק המכר) אשר לטענתה גם הן הופרו במקרה דנן. נטען כי חלה אי התאמה בעסקה דנן לפי סעיף 11 לחוק המכר. סבורני כי הטענה נכונה - שכן מסירת מחשב נייד משופץ מיד שניה





## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

בעת שהקונה סבורה שמדובר לכל היותר במוצר חדש שיצא מאריזתו המקורית לצרכי תצוגה היא אי התאמה לפי סעיפים 11(2) ו-11(3) לחוק המכר.

### דחיית טענת אי מתן תעודת אחריות

31. אני דוחה את טענות התובעת בעניין אי מתן תעודת אחריות הואיל ותקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו-2006 (להלן - התקנות) אינן חלות על הממכר דנן בשל אי-היותו חדש - זאת נוכח הגדרתם של "טובין" בסעיף 1 לתקנות. בהתאם סבורני כי במקרה דנן לא ניתן לטעון לפיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א(א)(7) לחוק הגנת הצרכן.

### דחיית טענת אי ביצוע תיקונים בתקופת האחריות

32. תקופת האחריות המוסכמת למחשב היתה 12 חודשים. לא למותר לציין בהקשר זה כי הנתבעת הציגה בנספח ב' לכתב הגנתה כי גם למחשב חדש מסוג זה שנמכר ניתנת אחריות למשך שנה אחת.

הוכחו רק שתי פניות של התובעת אל הנתבעת לשם תיקון תקלות במחשב. אין בידי לקבל טענות לגבי תיקונים נוספים (ואף לא תשלומים נוספים) אשר לא הורם הנטל (המוטל על התובעת) לשכנע בעצם התרחשותם.

הוכח כי התיקון הראשון היה תיקון תוכנה (נספח 4 לכתב התביעה) ובעניין זה מקבל אני את טענת הנתבעת לפיה תיקון תוכנה, בפרט לאחר מספר משמעותי של חודשי פעילות של המחשב בידי הלקוחה-התובעת, אינו מצוי במסגרת האחריות הניתנת למחשב (ללא תלות בגילו, מקורו וכיו"ב).

עוד הוכח כי התיקון השני בתוך תקופת האחריות היה תיקון חומרה אשר בוצע על חשבון הנתבעת (במעבדת NTi).

בהתאם סבורני כי במקרה דנן לא ניתן לטעון לפיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א(א)(8) לחוק הגנת הצרכן.



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן ואי התאמה לפי חוק המכר - התרופות לפי הדין

33. קובע סעיף 31(א) לחוק כי דין מעשה או מחדל כבמקרה דנן כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין.

34. קובע סעיף 32(א) לחוק הגנת הצרכן: "נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה - אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין."

35. במקביל קובע סעיף 15 לחוק המכר: "לא היתה אי-ההתאמה ניתנת לגילוי בבדיקה סבירה, זכאי הקונה להסתמך עליה על אף האמור בסעיף 14, ובלבד שנתן למוכר הודעה עליה מיד לאחר שגילה אותה; אולם במכירת נכס נד אין הקונה זכאי לחזור בו מן החוזה אם נתן הודעה כאמור לאחר שעברו שנתיים ממוסירת הממכר, ואין הוא זכאי ליתר התרופות בשל הפרת חוזה אם נתן את ההודעה לאחר שעברו ארבע שנים ממוסירת הממכר."

סעיף 27 לחוק המכר מבהיר כי הוראות חוק המכר באות להוסיף על כל דין אחר בעניין תרופות בשל הפרת חוזה.

מועד הידיעה על ההטעיה ואי-ההתאמה

36. לטענת התובעת חלפו כשנתיים מעת שרכשה את המחשב (24.7.2014) עד שנתבשרה על ידי טושיבה העולמית ביום 22.6.2016 כי המחשב שרכשה נמכר כבר בשנת 2010 במכירה קמעונאית באנגליה (נספח 7 לכתב התביעה).

א. עסקינן באי התאמה נסתרת, בפרט עבור לקוח שהוא הדיוט (אינו בקיא בפענוח תצורות של חומרה ותוכנה במחשבים).



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 33128-05-17 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

בהקשר זה אני דוחה את טענת הנתבעת המביעה פליאה על כך שהתובעת לא ראתה סימני שחיקה על המחשב בשל גילו (עמ' 11, שור' 24-26). מדובר בטענה מיתממת הנשענת על מיטב בדיקותיה של התובעת. הנתבעת בחרה שלא לבאר מה הן תולדות המחשב שלטענתה מכרה לתובעת אף כי לכאורה בידי הנתבעת יש מספר סידורי של המחשב שנמכר (מתוך דו"ח מעבדת NTi) ובמקביל הודתה כי המחשב שנמכר עבר אצלה שיפוץ (אשר לא בואר מה כלל). אשוב ואזכיר כאן כי החלפת מקלדת - אפשר שבוצעה על ידי הנתבעת ולפיכך בוודאי שאין ללמוד מעצם אי ההתאמה בין המחשב שבידי התובעת לבין המקלדת שלו (מחשב אנגלי עם מקלדת צרפתית) שיש "מוזרות" במחשב שבידי התובעת. התמיהות שהעלה נציג הנתבעת - כולן רלבנטיות רק לטענות כלפי קונה-מומחה ולא כלפי קונה-הדיוט.

ב. נציג הנתבעת לא חקר את התובעת בנסיון להבין הכיצד גם כאשר הביאה את המחשב לטיפולם במעבדה אחרת היא לא שאלה האם כך אמור לפעול מחשב כמעט-חדש (שרק היה מונח לתצוגה טרם מכירתו) ואף לא נאמר לה דבר בעניין.

ג. נוכח פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות בקיץ 2016, ועל רקע השליטה החלקית של התובעת בשפה העברית כמו גם גילה המתקדם, וכן לאור שקידתה של התובעת לשם מיצוי זכויותיה (עד וכולל הליך משפטי זה) סבורני כי ניתן ללמוד שאם היה דבר אי ההתאמה נודע לתובעת קודם לכן אזי היא היתה פועלת בעניין קודם לכן.

מוצא אני אפוא לקבל את הטענה העובדתית של התובעת לפיה דבר אי ההתאמה נודע לה רק בעת קבלת מכתב חברת טושיבה העולמית ולא קודם לכן.

37. ברם, גם אם השתכנענו שהתובעת אכן גילתה את אי ההתאמה רק בחלוף כשנתיים מהרכישה, הרי שציר הזמן של הפעולות מאותה עת הוא **בעייתי באיטיותו**: לא זו בלבד שכחודש חלף עד לפניית התובעת למועצה הישראלית לצרכנות (18.7.2016) אלא שמאז



## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

חלפו יותר משמונה חודשים עד פניית המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת  
(28.3.2017).

לא ניתן להגדיר פרק זמן זה כ"זמן סביר" לפי סעיף 32(א) לחוק הגנת הצרכן ובוודאי  
שלא ניתן לראות זאת כהודעה "מיד" לאחר הגילוי לפי סעיף 15 לחוק המכר.

38. יוצא אפוא כי התרופות שבידי התובעת הן תרופות חוזיות רגילות (בגין אי התאמת  
הממכר לפי חוק המכר) או נזיקיות (בגין הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן).

### כימות התרופות

39. כעולה מפרט III(2)(יד)(2)(א) לתוספת ב' של תקנות מס הכנסה (פחת), 1941, חייו של  
מחשב אמורים לארוך 3 שנים.

משחלפו יותר משלוש שנים מעת רכישת המחשב ועד הדיון הראשון שהתקיים בתיק דנן  
ממילא אין מקום לפסוק אכיפה של העסקה המקורית (שהתובעת סברה שהיא  
התקשרה בה) ואף לא ביטול (הכולל השבה הדדית). פרק חייו של המחשב מוצה וכעת  
השבת המצב לקדמותו היא רק באמצעות תשלום כספי.

סבורני כי תרופתה של התובעת היא אפוא פיצוי בגין שלושה ראשי נזק:

א. הוצאות בגין תיקוני חומרה - הוצאות שההנחה היא שאם היה נמכר לתובעת  
מחשב שאינו משופץ מיד שניה אזי לא היה צורך להוציאן.

ב. נזקי התובעת כתוצאה מקבלת מחשב משופץ עם היסטוריה לא ידועה במקום  
מחשב חדש.

ג. עגמת נפש וטרחה שנבעה בשל מצבו הנחות של הממכר.

### הוצאות בגין תיקוני חומרה

40. הראיה היחידה להוצאה כאמור היא נספח 6 לכתב התביעה המתעד תשלום של 150 ₪  
עבור תיקון חיבור לחשמל ביום 22.12.2016. אני פוסק סכום זה לטובת התובעת.







## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

### 41. נזקי התובעת כתוצאה מקבלת מחשב משופץ עם היסטוריה לא ידועה

מדובר בעסקה שאין ספק שהתובעת כלל לא חפצה בה ואשר שנים חלפו עד אשר גילתה התובעת כי הולכה שולל מלכתחילה על ידי הנתבעת. הדעת נותנת (ואין צורך בחוות דעת מומחה לשם כך) כי רכישת מוצר משומש (מיד שניה), גם אם בוצע בו שיפוץ (אשר פרטיו לא צוינו על ידי הנתבעת בשום שלב - לא בזמן המכר וגם לא במסגרת ההליך דנן), חושפת את הלקוח לכשלים במוצר הנמכר - באופן הדומה לתיאורי התובעת במקרה דנן. לא לעסקה הזו פיללה התובעת; לא את הממכר הזה ביקשה התובעת לרכוש. הפיצוי הנכון בנסיבות העניין דנן הוא מלוא התמורה ששולמה עבור המחשב (תוך שהתובעת הולכה שולל בנוגע למהותו ומצבו של המחשב) בניכוי ערך גרט סמלי (נזכור: עסקין במחשב שכאשר נמכר לפני יותר משלוש שנים היה כבר מחשב יד שניה משופץ). אני מעמיד אפוא את הפיצוי בגין עסקת היסוד הפסולה על 4,200 ₪.

### 42. נזק לא ממוני

ברי כי התובעת נאלצה, שלא בטובתה ושלא לרצונה, להיכנס לעימות צרכני ומשפטי מול הנתבעת, תוך שהתובעת אינה שולטת די הצורך בשפה העברית ובכלל הנוהגים למגעים מול עוסקים. מאשר תואר על ידי התובעת בכתב התביעה ובדיונים ברי כי מוצר אשר נועד לשמש אותה הפך לשואב טרחה והתרוצצויות. סבורני כי התובעת זכאית בגין זאת לפיצוי גלובאלי בסך של 1,500 ₪.

### 43. זהות הממכר

כל צד טוען שהממכר היה מחשב אחר - בעל מאפיינים מעט אחרים ובעיקר בעל מספר סידורי ייחודי אחר.

דא עקא, בנסיבות המקרה אין צורך בהכרעה בשאלת זהות הממכר - שכן אין מחלוקת כיום שהממכר היה מחשב משופץ מיד שניה.

הנתבעת לא ראתה לנכון לפרט את מצבו הפיסי ותולדותיו של המחשב אשר לטענתה מסרה לידי התובעת ולפיכך אין לי אלא להניח שמצבו של אותו מחשב היה שקול למצבו





## בית המשפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 17-05-33128 כץ שילר נ' לידר מחשבים בע"מ

של המחשב שבידי התובעת (גם לשיטת הנתבעת, אשר טוענת כי המחשב שבידי התובעת אינו זה אשר נמכר לה על ידי הנתבעת).  
בנסיבות המתוארות, סגולות החומרה השונה של המחשבים נשוא הדיון (המחשב שהנתבעת טוענת שמכרה לעומת המחשב שהתובעת טוענת שנמכר לה) לא הן אלה אשר היה בהן כדי להשפיע על רמת התפקוד של המחשב אשר לגביה הלינה התובעת.

### סוף דבר

אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת סכום נומינאלי כולל של 5,850 ₪. בנוסף אני פוסק לטובת התובעת הוצאות משפט בסך של 1,200 ₪.  
הסכום ישולם על ידי הנתבעת לתובעת עד יום 15.5.2018 ואם לא כן אזי תהא התובעת רשאית לנקוט נגד הנתבעת בהליכי הוצאה לפועל.  
בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בירושלים - תוך 15 יום מהמצאת פסק דין זה אל המבקשת (על ידי המזכירות).

ניתן היום, ל' ניסן תשע"ח, 15 אפריל 2018, בהעדר הצדדים.

דניאל מרדכי דמביץ, שופט

