



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

18 אפריל 2017

ת"ק 7506-12-16 חבס נ' הדס פתרונות סינון בע"מ

1 דחוף שזו התקנה שהיתה לפני כמה ימים. הגיע אלי טכנאי אחרי בערך שבוע וחצי שוב היתה תקלה
 2 במכשיר. אני לא זוכרת מה בדיוק היתה התקלה באותו פעם אבל או שיצא מים קרים במקום חמים,
 3 או שבמקום מים חמים יצאו קרים, בשבת לא יצאו מים, ככה בערך כל 3 שבועות היתה לי תקלה
 4 שהייתי צריכה להתקשר ולחכות שהם ימצאו זמן שטכנאי יגיע, ולהעדר מעבודה. ולהתעצבן שביום
 5 שבת אין מים רותחים ואין מים קרים כל פעם תקלה אחרת. אחרי שבועיים פניתי למועצה לצרכנות
 6 לבקש יעוץ, כי כבר פחדתי, אמרתי מכשיר חדש, אני קונה מחברה שנראית לי אמינה. ראיתי שיש רק
 7 2 מכשירים כאלה בשוק והיה לי נוח שיהיה לי מכשיר שגם מוציא מים וגם לשבת. אחרי שבועיים
 8 ביטלתי את הפניה למועצה לצרכנות כי הם באו לסדר לי. שביקשתי מהנציגים שבאו להשאיר לי טופס
 9 של הבדיקה כל פעם הם ענו לי שהיה איזה קפיצה בחשמל ובגלל זה המכשיר צריך לעשות לו איפוס
 10 וכל פעם בערך אותה תשובה. אני כבר אחרי חצי שנה שהיה אצלי המכשיר וכל פעם תקלה אחרת
 11 במיוחד בשבת שבשבת זה הכי קשה שקנינו את המכשיר בשביל שבת. התייעצתי עם המועצה לצרכנות
 12 לא ידעתי מה לעשות. פניתי אליכם פניתי לפני כן לחברה, דיברתי שם עם בחור בשם רועי וגם עם בחור
 13 בשם אריאל המון פעמים הוא התייחס מאוד בזלזול הוא אמר גבי יש לך מכשיר נבוא נתקן לך. אמרתי
 14 לו זה כ"כ הרבה פעמים מתקלקל, זה לא הגיוני, משהו פה לא תקין. אח"כ אחרי כל זה התייעצתי עם
 15 המועצה לצרכנות ביקשתי מהם לבטל את העסקה ואני רוצה להחזיר את המכשיר אין לי שום אמון
 16 בחברה, החברה אכזבה אותי כל פעם מחדש, היו לוקחים את המכשיר לפעמים לשבועיים, שבוע וחצי,
 17 שמחזירים לי את המכשיר ל אתמיד אומרים לי מה נעשה בו, לא היה משאיר לי לא דוח תיקון לא
 18 שום דבר. אני רואה בכתב הגנה שאני פעמיים היו אצלי טכנאים. בעלי יודע היה בבית גם הרבה
 19 פעמים שטכנאים הגיעו זה ודאי לא היה פעמיים זה היה הרבה יותר. אודי התקשר אלי שאני פניתי
 20 למועצה לצרכנות, לדעתי הוא קיבל מהם מכתב ראשון, הו אאמנס לא ענה עליו, הוא התקשר אלי
 21 ואמר לי תשמעי מה נעשה, אני אתן לך מתקן חדש. אמרתי אני לא רוצה מתקן חדש, אני לא רוצה את
 22 המכשיר הזה. אחרי כ"כ הרבה פעמים שאני צריכה להתאים את עצמי לטכנאים שלכם, שאני צריכה
 23 להעדר מהעבודה, אני לא רוצה אותו, תיקח את המכשיר הזה ותפסיק לי את התשלומים. הוא אמר
 24 אני אשוב על זה ועד היום לא חזר אלי. המועצה לצרכנות פנתה אליו מספר פעמים והוא גם לא חזר
 25 אליהם. כתוב בכתב הגנה שלהם שהגיע אלי בחודש יולי טכנאי בגלל שהיה לי אבנית חריפה. אנחנו
 26 שלושה נפשות בבית אני בעלי וילדה קטנה. ואני ובעלי עובדים. וכמה משתמשים כביכול במתקן הזה.
 27 ליצור אבנית ברמה כזאת שכביכול הוא מאשים אותי בתקלה? וגם הטכנאי שבא אמר למה לקחת
 28 מתקן כזה? למה לא לקחת עם הסנן היותר טוב? אמרתי בכלל לא הציעו לי את זה. באים מפחידיים
 29 אותי, רוצים שאני אשדרג אני מבחינתי משלמת על המתקן הזה המון כס.

30

חקירה נגדית:

31

ש. את אומרת שהגענו אלייך כל שבועיים שלושה. כמה פעמים הגענו?

32

33

ת. בערך 6-7 פעמים.

34

ש. את יכולה להראות את זה?

35

ת. לא. כי לא נתנו לי כלום. יש לי צילום של הפעם האחרונה.



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

18 אפריל 2017

ת"ק 7506-12-16 חבס נ' הדס פתרונוט סינון בע"מ

1 ש. אני מוחה על מה שאת אומרת. לא היו 6-7 פעמים. יחד עם זאת הנושא של אבנית אף אחד לא
2 האשים אותך בנושא של אבנית. אנחנו משרתים למעלה מ-45 אלף לקוחות. יש לקוחות שכל תקלה
3 ראשונה מיד פועלים למועצה לצרכנות זה קצת מאבד את הקשר הנכון בין ספק ללקוח... את יודעת
4 מהי אבנית?

5 ת. פחות או יותר. זה אבן שמצטברת מהמים הקשים בישראל.
6 ש. אבנית היא חיבור בין מינרל. כך שאת בפועל לא יוצרת את האבנית. מים עומדים אבנית נוצרת. על
7 פי מה שאמרת שאתם פחות משתמשים במתקן בבית אבנית יכולה להצטבר הרבה יותר. כדוגמא
8 מיחם ביום שבת. במוצ"ש הוא כבר מלא אבנית.
9 דיבר איתך אודי, הציע לך להחליף מתקן, אני ניסיתי יצאנו החוצה, את ישראל אמרת אני לא רוצה את
10 המתקן אני רוצה כסף. אני לא יכול להחליט אם לתת לך כסף. אני יכול לדאוג שדברים יתבצעו, אם
11 זה להחליף לך אחריות, להחליף לך את המתקן.
12

הערת בית המשפט

14 נציג הנתבעת לא שואל שאלות אלא מביע את עמדתו בצורת נאומים. עליו לשאול את העדה שאלות
15 ולא לשאת מניפסטים.
16

המשך חקירה נגדית:

17 ש. היו אצלך בפעמיים הראשונות בפעם הראשונה ידעת מה התקלה?
18 ת. כן. היה חור בצינור.
19 ש. הסבירו לך ממה זה נגרם?
20 ת. לא.
21

22 ש. בפעם השנייה שהגענו בעקבות זה שלא היו מים חמים את יודעת מה היתה התקלה?
23 ת. אתה לא הפסדת ימי עבודה..
24 ש. כיביתם את החימום מאחורה.
25 ת. אנחנו לא נגענו במתקן.
26 ש. מספיק שאת מנגבת את המתקן.
27 ת. אני לא ניגבתי אותו. זה היה מתקן חדש.
28 ש. הציעו לכם החלפת מתקן בגין התקלות?
29 ת. אחרי חצי שנה שאודי התקשר אלי.
30

31 ש. את יודעת מדוע זה היה אחרי חצי שנה? כי אחרי חצי שנה פנית לביטול העסקה.
32 ת. פנית מכיוון שכבר קלו כל הקיצים ולא יכולתי כבר עם התקלות החוזרות ונשנות ולרדוף אחריכם
33 זה לא פשוט עד שטכנאי מגיע אלי.
34 ש. אמרת שלא עונים לך לטלפונים.
35 ת. נכון.

36 ש. אמרת שדיברת עם אוריאל, עם רועי, עם אודי. יש פה קצת התנגשות עם מה שאת אומרת.
ת. טוב.



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

18 אפריל 2017

ת"ק 7506-12-16 חבס נ' הדס פתרונות סינון בע"מ

1

2

התובעת:

3

אלו עדיי.

4

5

נציג הנתבעת מר יהונתן שלו מוזהר כדין ומעיד:

6

לשאלת בית המשפט האם טיפלת בעניינים של התובעת? משיב כי אני אישית לא מטפל בעניינים של לקוחות. ולהלן עדותי, היו לא 6 טו 7 ביקורים אצל גבירתי, יחד עם זאת חלק מהביקורים היו ביקורי סרק של הפעלת מכשיר, מה שמחייבים לדוגמא בבזק על ביקור סרק בכסף. ביולי כאשר הגענו בעקבות פניה של תקלה לאתר בו מותקן המתקן זוהה שיש תקלה חמורה עקב בעיית אבנית. אנו לא אחראים על טיב המים הנכנסים לאתר של התובעת. יחד עם זאת, אבנית זה דבר כתוצאה ממים טובים, אבל היא עושה נזק. נלקחה החלטה כן לטפל במתקן ללא עלות ולקחת את המתקן למעבדה ולהחליף גוף חימום וזאת למרות שבכתב האחריות שהוצג בכתב התביעה, על פי סעיף 8.4 אין אחריות על נזקי אבנית. וזה אכן כן בוצע. זה היה למעשה אחרי 5 חודשים שבו לא היה קשר עם הלקוחה. כאשר המתקן הוחזר לה היא פנתה לאחר מספר ימים אלינו וביקשה לבטל את העסקה. לא בעקבות תקלה. חלופות לפתרון הוצעו ולא נתקבלו.

16

17

חקירה נגדית:

18

אין

19

20

התובעת מסכמת:

21

אחרי שבעצם החזרם לי את המתקן לא סתם החלפתם גוף חימום אחרי שבוע הוא עוד פעם הפסיק לעבוד עד היום. בגלל זה כבר ביקשתי לבטל את העסקה. כל פעם לקחתם אותו למעבדה לא ידעתם לומר מתי תחזירו אותו וגם מי שדיברתי איתה התקשרה אלי לתאם אף פעם לא ידעה להגיד מה קרה, מה היה וזה לא נכון שאנחנו נגענו בו. זה פשוט שקר לחלוטין.

25

26

נציג הנתבעת:

27

אני מוחה על מה שגבירתי אומרת. המתקן היה רק פעם אחת במעבדה. גם צירפת את היציאה של המתקן למעבדה בכתב התביעה. היתה אחת כזו.

28

29

30

31

32

פסק דין

33

34

התובעת רכשה מאת הנתבעת מכשיר למים קרים וחמים מתוצרת הנתבעת.

35

לאחר מסע שכנוע של נציג המכירות שלה נתבעת רכשה התובעת את מכשיר המים החמים והקרים.



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

18 אפריל 2017

ת"ק 7506-12-16 חבס נ' הדס פתרונות סינון בע"מ

1 3 ימים לאחר התקנת המכשיר, התגלתה תקלה במכשיר אשר אילצה את התובעת להזמין את אנשי
 2 השרות של הנתבעת.
 3 מסכת התקלות לא פסקה ומידי 3 שבועות עד חודש וחצי התגלתה מידי פעם תקלה במכשיר שסיפקה
 4 הנתבעת לתובעת, כך שלמעשה ניתן לומר שמדי חודש בחודשו היה צורך לטפל בתקלה במכשיר.
 5 אילו היה מדובר בתקלה שקוראת פעם בחצי שנה, פעם בתשעה חודשים הדבר יכול לקרות אך תקלות
 6 חוזרות ונשנות במכשיר מלמדות על מכשיר פגום שסיפקה הנתבעת לתובעת.
 7 התובעת נתנה לנתבעת אפשרות לתקן את המכשיר כמה וכמה פעמים, אך כנראה שהדבר לא צלח.
 8 בנסיבות אלו, בהן איבדה התובעת את האמון בנתבעת, סבור אני שדרישתה לבטל את העסקה הינה
 9 דרישה צודקת.
 10 לאור האמור לעיל אני מקבל את התביעה ועל הנתבעת לקחת את המכשיר מביתה של התובעת בתוך
 11 15 יום מהיום, במועד שיתאמו ביניהם ולשלם לה את סכום התביעה בסך 5,484 ש"ח בתוספת הפרשי
 12 הצמדה וריבית מהיום ועד ליום התשלום בפועל.
 13
 14
 15 **ניתנה והודעה היום כ"ב ניסן תשע"ז, 18/04/2017 במעמד הנוכחים.**
 16

זכריה ימיני, שופט

17
 18
 19
 20
 21
 22
 23

הוקלד על ידי יפעת גייזינגר