



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 6630-03-18 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

בפני כבוד השופטת גילה ספרא-ברנע

תובע יוסף ציצלסקי

נגד

נתבעות 1. טרקלין חשמל בע"מ
2. ח.י. שירות ולוגיסטיקה בע"מ

פסק דין

1

2

לפניי תביעת התובע לביטול עסקה.

3

4

טענות התובע

5

1. התובע רכש ביום 29/10/17 מסך טלויזיה חכמה מתוצרת LG בעלות 2,850 ₪. הקניה

6

נעשתה מחנות הנתבעת מס' 1, והנתבעת מס' 2 מספקת את האחריות.

7

8

2. ביום 24/2/18 פנה התובע לנתבעת מס' 2 בתלונה על תקלה: השמע במכשיר יורד לפתע

9

במהלך הצפיה אחת לכמה שעות. נציגת שירות הלקוחות ניסתה להדריך אותו טלפונית

10

כיצד לפעול בהגדרות המכשיר, והתברר כי התובע כבר ביצע אותו הליך. לאחר הפסקה

11

בשיחה חזרה אליו בתשובה "יש תקלה כרגע בכל המסכים האלו וזה בבדיקה מול היצרן,

12

נחזור אליך" (הקלטת שיחת הטלפון הוגשה לאחר הדיון).

13

14

3. ביום 25/2/18 פנה התובע גם לנתבעת מס' 1, ונענה על ידה כי פנייתו לנתבעת מס' 2 מוכרת,

15

וכי יחזרו אליו בתוך שבוע עם תשובה (הקלטה הוגשה).

16

17

4. לכתב התביעה צירף התובע מכתב נושא תאריך 22/2/18 ובו בקשה לנתבעת מס' 1 לביטול

18

העסקה, אך לא הוכח כי המכתב נשלח, וממילא ביום 25/2/18 הסכים בשיחה עם גב' פנינית

19

מטרקלין חשמל חיפה להמתין שבוע.

20

21

5. ביום 5/3/18 הגיש התובע את כתב התביעה, בטענה כי איש לא חזר אליו והוא נותר עם

22

טלויזיה תקולה וללא מענה.

23

24

6. רק ביום 24/4/18 יצרה נציגת הנתבעת מס' 2 קשר טלפונית עם התובע, והציעה לו כי תשלח

25

טכנאי לביתו, והבעיה תיפתר (הקלטת השיחה הוגשה). התובע סירב, לאור הזמן שחלף



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 6630-03-18 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

1 וחוסר האמון שלו בשירות הנתבעת מס' 2. התובע טען כי הטלויזיה באריזתה עקב חששו
2 כי יגרם לה נזק. נציגת הנתבעת הציעה גם הארכת תקופת האחריות, גם לכך סרב התובע
3 ונציגת הנתבעת הודיעה לו כי יוגש כתב הגנה.
4

טענות הנתבעת מס' 1

5
6 7. הנתבעת מס' 1 הגישה כתב הגנה במועד, וטענה להעדר יריבות מאחר ותקנות הגנת הצרכן
7 (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 (להלן: "התקנות") מטילות את האחריות
8 הבלעדית לתקינות המוצר על היבואן, הנתבעת מס' 2, ולא על המוכר, הנתבעת מס' 1.
9

טענות הנתבעת מס' 2

10
11 8. הנתבעת מס' 2 הגישה כתב הגנה ביום 25/4/18, יום אחרי שיחת הטלפון דלעיל, למרות
12 שכתב התביעה נמסר לנתבעת מס' 2 ביום 12/3/18.
13

14 9. הנתבעת מס' 2 טוענת בכתב ההגנה כי ביום 31/10/17 הגיע טכנאי לבית התובע למתן
15 הדרכה למסך, שהתובע רכש והתקין בעצמו. הנתבעת מס' 2 אישרה את פנייתו בתלונה
16 ותוכנה ביום 22/2/18, וטענה כי נמסר לתובע כי קיימת בעיה בהגדרות גרסה של המסך וכי
17 העניין בטיפול היצרן. עוד נטען כי היתה תופעה באותו דגם שקשורה לאפליקציות חיצוניות
18 של סלולר ששיבשו את פעולת המסך. הנתבעת מס' 2 טענה כי כבר בתחילת חודש מרץ,
19 כשבועיים מפניית התובע, בוצע עדכון לגרסה מרחוק לדגם זה "מכאן שלא קיימת יותר
20 תקלה במסכו של התובע" (סעיף 6 לכתב ההגנה), וכי המסך תקין. עוד נטען כי לאחר הגשת
21 התביעה נעשתה פני לתובע על מנת להציע לו כי יבקר טכנאי בביתו ויראה לו שהכל תקין,
22 אך הוא סירב ורצה פיצוי.
23

תגובת התובע

24
25 10. במענה לכתב ההגנה הציג התובע צילום מסך, שצילם ביום 2/10/18 ממנו עולה כי עדכון
26 גרסה אחרון היה ביום 1/1/17, וכי לא נמצאו עדכונים.
27

28 11. עוד ערך התובע תגובה לכתב ההגנה, אותה הגיש ביום הדיון (ת/1). בתגובה הפנה לטעות
29 סופר בכתב ההגנה, עת נטען כי יצר קשר ביום 22/2/17, דבר שכמובן אינו סביר לאור מועד
30 רכישת הטלויזיה, והדבר תוקן על ידי הנציג בדיון. התובע הפנה לאי ההתאמות בין האמור
31 בכתב ההגנה לנאמר בשיחות הטלפון המוקלטות.
32
33
34





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 6630-03-18 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

דין והכרעה

- 1
- 2 .12 בדיון חזר התובע על גרסתו, אף תיאר כי פנה לחברת הלוויין YES, והתברר כי אין היא
- 3 מקור הבעיה. התובע חזר על תוכן השיחות, כאשר ביום 22/2/18 אמרה לו נציגת הנתבעת
- 4 מס' 2 כי מדובר בתקלה ידועה במכשיר, לא ידעה את מקורה, אמרה לו כי אין דבר שיוכל
- 5 לעשות, אלא להמתין לתשובת היצרן, והנתבעת מס' 2 תודיע לו אותה. התובע טען כי גם
- 6 הנתבעת מס' 1 אמרה לו כי היא ממתינה לתשובת הנתבעת מס' 2. התובע טוען כי מאז
- 7 השיחה ביום 22/2/18 לא התקשר אליו איש מטעם הנתבעת מס' 2, ואל אמר לו דבר על
- 8 שהגיש את כתב התביעה ורק ביום 24/4/18 התקשרה נציגת הנתבעת מס' 2 הציעה הצעה
- 9 לא מעשית כולל הארכת אחריות, אותה דחה. התובע הכחיש כי נעשתה הגדרה מרחוק,
- 10 הפנה לצילומי מסך, וטען כי הטלויזיה עדיין באריזתה המקורית.
- 11
- 12 .13 נציג הנתבעת מס' 1 חזר על טענותיה בכתב ההגנה, אישר כי ביום 25/2/18 ביקש התובע
- 13 בכתב לבטל את העסקה, הנתבעת מס' 1 פנתה לנתבעת מס' 2, שאישרה כי מדובר בתקלה
- 14 מוכרת בבדיקה מול LG העולמית, וכי מאז התנהלה רק מול הנתבעת מס' 1 ולא מול
- 15 התובע. לא היו בידי נציג הנתבעת מס' 1 אסמכתאות בכתב לתשובות ללקוח, והוא הבהיר
- 16 כי ההתנהלות היתה בעל פה. הנתבעת מס' 1 עמדה על דחיית התביעה נגדה בהעדר עילה.
- 17
- 18 .14 נציג הנתבעת מס' 2 טען כי התקלה בטלויזיה החכמה נבעה מכך שחלק מהלקוחות ממשקו
- 19 את הטלפון החכם שלהם עם הטלויזיה, נשלחה פניה ליצרן, וצילומי המסך שהגיש התובע
- 20 מעידים כי הוא לא ביצע את עדכון הגרסה. לכן מסביר נציג הנתבעת מס' 2 כי הוצע לתובע
- 21 בשיחת הטלפון שטכנאי יגיע אליו. הנתבעת מס' 2 טוענת כי אין מדובר בתקלה בטלויזיה
- 22 אלא בצורך בעדכון גרסה, שכאשר יבוצע יפתור את הבעיה. לעניין אבדן הנאת התובע
- 23 מהטלויזיה הציעה הנתבעת מס' 2 פיצוי בדמות הארכת תקופת האחריות.
- 24
- 25 .15 נציג הנתבעת מס' 2 הסביר כי בעת הדלקת הטלויזיה מופיעה הודעה ללקוחות על עדכון
- 26 הגרסה וכי לו היה התובע מבצע הפעולה, היתה נפתרת הבעיה. בדיון טען נציג הנתבעת כי
- 27 הבעיה נפתרה באמצעות עדכון גרסה מאת היצרן בחודש מרץ. לאחר הדיון הגיש ברשות
- 28 מסמכים, המעידים על פניית הנתבעת מס' 2 מיום 25/2/18 ותשובת היצרן LG מיום
- 29 26/2/18 בנדון תקלת השמע, לפיה מקור התקלה בסנכרון טלפון נייד עם אפליקציה, שיש
- 30 להסירה, וצורך מדריך לביצוע ההסרה, נושא תאריך 22/2/18. עוד נכתב כי התקלה ידועה
- 31 מיום 17/2/18.
- 32
- 33 .16 לאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בראיות, שהוגשו מטעמם, אני מורה על ביטול העסקה,
- 34 והשבת מחירה לתובע על ידי הנתבעת מס' 2 ישירות.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 6630-03-18 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

- 1 העדר עילת תביעה נגד הנתבעת מס' 1
- 2 הנתבעת מס' 1 אינה אחראית לתקינות המוצר, אלא זו רובצת על היצרן או היבואן כאמור
- 3 בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006:
- 4
- 5 "יצרן של טובין שנמכרו לצרכן יתקן, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, כל קלקול שנתגלה
- 6 בטובין במהלך תקופת האחריות, בלא תמורה; נדרשה במסגרת התיקון החלפה של פריט
- 7 טובין, כולו או חלקים ממנו, תבוצע ההחלפה על ידי היצרן בלא תמורה".
- 8
- 9 הטלת אחריות על הקמעונאי נקבע רק "כאשר אין אפשרות לאתר את היצרן" ואין זה
- 10 המקרה. גם אין חולק כי הנתבעת מס' 1 מסרה בידי התובע תעודת אחריות, שצורפה על ידו
- 11 לכתב התביעה, והתחייבה לסייע בידו בפנייה לנתבעת מס' 2.
- 12
- 13 על כן אני מורה על דחיית התביעה נגד הנתבעת מס' 1. לאור הימנעותה מלהשיב לתובע תוך
- 14 שבוע, לפי התחייבותה בשיחת הטלפון, הרי שתרמה לכך שהוגשה התביעה. על כן איני
- 15 מחייבת את התובע בהוצאות משפט לטובת הנתבעת מס' 1.
- 16
- 17 אחריות הנתבעת מס' 2
- 18 כאמור לעיל הנתבעת מס' 2 הינו נותנת האחריות למוצר, והודתה בפני התובע ביום 22/2/18
- 19 כי במסך מסוג זה שרכש התגלתה תקלה, אשר ממתנינים לפתרונה מהיצרן LG.
- 20
- 21 הנתבעת נכשלה בהעלאת גרסאות עובדתיות שונות בשיחת הטלפון, בכתב ההגנה ובדיון,
- 22 ובכך הוכיחה את הצדקת עמדת התובע כי אינו מבקש עוד לקבל ממנה שירות, ומבקש לבטל
- 23 את העסקה.
- 24
- 25 בכתב ההגנה מיום 25/4/18 נטען כי המוצר שבבית התובע תקין, לאחר שבתחילת חודש מרץ
- 26 2018 בוצע עדכון לגרסה מרחוק ולא קיימת תקלה. הדבר עומד בניגוד לשיחת הטלפון מיום
- 27 לפני, בה הוצע לתובע כי טכנאי יבוא למענו לבצע פעולה שתביא לפתרון הבעיה. באף שיחת
- 28 הטלפון לא הוסבר לתובע, מה שהוסבר בדיון, כי מדובר בצורך בעדכון וכי עם הדלקת
- 29 הטלויזיה יופיע העדכון, והתובע יוכל לקבלו בלחיצת כפתור. גם אין הוכחה כי נשלח עדכון
- 30 תוכנה מרחוק, אשר על הלקוחות לקבלו במכשיר שבביתם. המסמכים שצורפו מיום
- 31 26/2/18 מעידים רק על צורך בהסרת אפליקציה של טלפונים ניידים, ומתן מדריך לכך. אין
- 32 כל אסמכתא לעדכון הגרסה במכשירים מסוג זה של התובע בוודאי לא ביום 2/3/18.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 6630-03-18 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

- 1 הנתבעת גם לא עמדה בתנאי האחריות, ולא תיקנה את המוצר אף לא הודיעה לתובע מה
2 טיב התקלה וכיצד תיפתר, עד חלוף חודשיים מפנייתו. משיחת הטלפון עם נציגת הנתבעת
3 מיום 24/4/18 עולה כי הנתבעת מודעת לכך וטוענת כי היתה "אי הבנה". אין כל טענה כי
4 מאן דהוא חזר אל הנתבע לקריאת השירות שלו מיום 22/2/18 עד ליום 24/4/18.
- 5
6 המועדים למתן שירות למכשירי חשמל נקבעו בתקנות: "יצרן ימלא את חובתו לתקן טובין
7 על פי תקנות אלה לא יאוחר מתום שבוע ימים מהיום שבו נקרא לעשות כן" (סעיף 10(א)).
8
9 המועד לתיקון מכשיר טלויזיה, שהתקלה מונעת את השימוש העיקרי בו, הינו קצר יותר,
10 שלושה ימים (תקנה 10(ג) והתוספת השניה לתקנות). אני מוכנה להניח כי התקלה אינה
11 מונעת שימוש במוצר, אלא מהווה מטרד ואי נוחות בלבד.
- 12
13 הנתבעת מס' 2 לא נתנה כל טעם להימנעותה מלתקן את המוצר אצל התובע במשך חודשיים
14 ימים, ובכך השאירה אותו עם אי יכולת להשתמש במוצר, בתנאי אי ודאות.
- 15
16 התובע עמד בנטל ההוכחה כי היה פגם במוצר, לפי הודאת הנתבעת מס' 2 במספר
17 הזדמנויות, הנתבעת לא עמדה בתנאי האחריות במועדים, שנקבעו ועליה לפצות את התובע
18 במלוא מחיר המוצר.
- 19
20 אני דוחה את עתירת הנתבעת מס' 2 לחייב את התובע לקבל את התיקון כעת (במועד שהוצע,
21 24/4/18), לאחר שלא הוכח כלל כי התיקון יפתור את הבעיה.
- 22
23 התובע קנה מוצר יקר ומשוכלל, התקלה נולדה פחות מארבעה חדשים מהקניה, שלא
24 באשמתו, לא נפתרה בחלוף חודשיים, והתנהלות הנתבעת מעלה חשש כי ככל שתקרה תקלה
25 בעתיד, לא יזכה לשירות כקבוע בחוק, כפי שהיה במקרה זה.
- 26
27 ניתן היה להעלות טענה לפיה התובע הזדרז להגיש תביעה בקשר עם תלונה מיום 22/2/18
28 כבר ביום 5/3/18. התנהלות הנתבעת בהליך, לרבות הגשת כתב הגנה באיחור, והתשובה
29 אליו רק יותר מחודש לאחר שהתקבל כתב התביעה, מעידה כי גם לו היה ממתין עוד לא
30 היה שינוי, ואיש לא פנה אליו לפני כן בהצעה לתקן את התקלה.
- 31
32
- 33

סיכום

29. התביעה נגד הנתבעת מס' 1 נדחית ללא צו להוצאות.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019

ת"ק 18-03-6630 ציצלסקי נ' טרקלין חשמל בעמ ואח'

1 הנתבעת מס' 2 תשיב לתובע את הסכום, ששילם לנתבעת מס' 1 עבור המוצר, 2,850 ₪, תוך
2 30 יום, ותוך אותו מועד תיקח את המוצר מביתו בתיאום עמו ועל חשבונה.

3
4 הנתבעת תשלם לתובע הוצאות משפט בגין אגרת המשפט בסך 50 ₪ וניהול ההליך בסך 200
5 ₪. סך הכל סכום פסק הדין לסילוק התביעה, 3,100 ₪.

6
7 המועד להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי הוא 15 יום מיום מסירת פסק הדין.

8
9 המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

10
11 ניתן היום, ט"ו אדר ב' תשע"ט, 22 מרץ 2019, בהעדר הצדדים.

12

גילה ספרא-ברנו, שופטת

13

14

