

בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

23 ינואר 2008

ת"ק 3441-06-07 משה נ' א.א. מעיינות בע"מ
 ת"ק 3449/06/07 ג'יבלי דני נ' א.א. מעיינות בע"מ
 ת"ק 3445/06/07 ג'יבלי אורית נ' א.א. מעיינות בע"מ

לפני כב' הסגן נשיא יוסף בן-חמו

ת.ק. [3441/06/07](#) התובע ב משה אברהם ולילית.ק. [3449/06/07](#) התובע ב ג'יבלי דני ואסתית.ק. [3445/06/07](#) התובעת ב ג'יבלי אורית ונח

נגד

הנתבעת א.א. מעיינות בע"מ
 פסק דין

בפני תביעה של שלושה בני משפחה שעניינה אחת – בקשה לביטול עסקת מכר במסגרתה רכשו התובעים מערכת מיני בר מהנתבעת תמורת סך של 1,700 ₪ כ"א. שלושת התובעים טוענים לפגמים שונים שמצדיקים, לטענתם, ביטול העסקה. בהסכמת הצדדים אוחד הדיון בשלושת התיקים.

טענות התובעים ת.ק. [3441/06/07](#) –

התובעים טוענים כי ביום 1/6/06 רכשו התובעים מכשיר לטיהור מים של החברה הנתבעת, על פי פרטים שפורסמו בקטלוג של חברת ויזה. לאחר שלושה חודשים, החלה נזילה של מים מהמכשיר. התובעים פנו אל הנתבעת וביקשו שירות, נענו בשלילה. נאמר להם שהבעיה היא בגוף החימום ושיש צורך להחליף את גוף החימום תמורת תשלום. התובעים ביקשו לקבל שירות בביתם לבדיקת המכשיר, וכדי לוודא את מהות התקלה, אך הנתבעת סירבה. פנייה של התובעים למועצה לצרכנות, לא הועילה על כן פנו התובעים בבקשה לקבלת החזר כספי, כיוון שאין להם יותר אמון בנתבעת, בשירות ובטיב מוצריה.

טענות התובעים בת.ק. [3449/06/07](#) -

התובעים טוענים כי רכשו מהנתבעת מכשיר בעקבות פרסום בקטלוג של ויזה. מיום ההתקנה החלו תקלות בלתי פוסקות, החל מהצפה של ארונות מטבח ממים שנזלו מהמכשיר, רעשים, אי קירור או אי חימום של המים, מים חמים יצאו מברז המים הקרים וסיכנו את הילדים, מסי רב של פעמים הגיע טכנאי אך התקלות לא חדלו. לאחר שלושה חודשים מאז הרכישה ביקשו התובעים להחליף את המכשיר, אך הנתבעת סירבה. התובעים פנו למועצה לצרכנות שהסבירה להם שהם זכאים לקבל את כספם חזרה.

טענות התובעים בת.ק. 3445/06/07 -

התובעים רכשו מכשיר מהנתבעת. לאחר מס' חודשים החלו בעיות עם המכשיר, נזילות מים שחדרו לארונות, רעש מוגזם, ומים חמים שיצאו מברז המים הקרים ועוד. התובעים פנו לנתבעת וביקשו שיגיע טכנאי לבדוק, אך הנתבעת סירבה בטענה שיש להחליף את גוף החימום. גם בקשתה שיגיע טכנאי שיבדוק את איכות המים נענתה בשלילה. הנתבעת הסכימה לשלוח טכנאי אל התובעת רק לאחר התערבות המועצה לצרכנות. כשהגיע טכנאי טען שיש להחליף את גוף החימום בעלות של 390 ₪. הטכנאי סירב להעלות על הכתב את התקלות השונות שהוא מצא במכשיר.

לכתבי התביעה של התובעים צורפו המסמכים הבאים :

מכתבה של התובעת בת.ק. 3445/06/07, מיום 29/1/07, בו היא פונה לנתבעת בבקשה שתבצע בדיקה של איכות המים ותקינות המכשיר. במכתב גם הועלו טענות על היחס של נציגי הנתבעת.

מכתב מיום 13/2/07, של המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת בעניין תלונות שלושת התובעים.

מכתב מיום 18/2/07 על ביטול העסקה, מטעם התובע בת.ק. 3449/06/07. המכתב מתייחס לביטול העסקה שכללה רכישת שני מכשירים, האמורים בתיק 3449/06/07 ו- 3445/06/07.

מכתב תזכורת, מיום 7/3/07 מהמועצה לצרכנות אל הנתבעת בה הם מציינים כי טרם נענו לפנייתם מיום 13/2/07.

מכתב של התובעים לנתבעת מיום 20/3/07, בו מבקשים התובעים בת.ק. 3441/06/07 את כספם בחזרה. במכתב צוין כי המכשיר איננו בשימוש כבר 4 חודשים. מצוינות תקלות של נזילות מים.

מכתב מיום 7/5/07 של ב"כ הנתבעת לפניית המועצה לצרכנות ובה תגובת הנתבעת לטענות נגדה.

מכתב מיום 15/5/07 - תשובה של המועצה לצרכנות ששלחה לתובעים בעקבות פנייתם אליה, בו צוין כי הנתבעת הביעה נכונות להחליף את המכשיר שרכשו התובעים בת.ק. 3449/06/07.

מכתבה של המועצה לצרכנות לנתבעת, מיום 21/5/07, בעניין תלונות התובע בת.ק. 3449/06/07, בו מצוין שעל פי פניית התובע המכשיר איננו תקין. התקלות החלו סמוך לאספקת המכשיר, בהמשך היה עיכוב בתיקון. מס' רכב של תיקונים שנעשו כשלו. התובע ביקש כבר בחודש הראשון כשהתגלו התקלות להחליף את המכשיר בגלל התקלות שנתגלו ובגלל הנזק שנגרם למטבח, אך סרב. במכתב מצוין שהתקלות של הדליפה חזרו שוב מהברזים של המים החמים והקרים. סדרת התקלות מצביעה על כך כי המכשיר שסופק מלכתחילה היה פגום.

מכתב מיום 10/6/07 שנכתב על ידי התובעים בשלושת התביעות, בו הם מציינים את השתלשלות הדברים ואת התערבותה של המועצה לצרכנות. נכתב שם כי אמנם ביום 8/3/07 ביקר טכנאי בביתם, אך היה זה לאחר חודשיים של פניות טלפוניות, מכתבים ורק בעקבות התערבות המועצה

לצרכנות. עוד צוין כי הבעיות במכשיר רק הלכו והחמירו והתברר שהבעיה היא לא רק בגוף החימום. התובעים חוזרים על טענתם לפיה סירבו הנתבעים להגיע לבדיקת המכשיר והחליטו דרך הטלפון מהי התקלה, והתנו את ההגעה בכך שיוחלף גוף החימום, שהחלפתו כרוכה בתשלום.

אישור שירות מס' 19744 מיום 8/6/06 על תיקון נזילה מברז מזיגה, במכשיר של התובעים [בת.ק. 3441/06/07](#).

אישור שירות מס' 20312 מיום 11/7/07, במסגרתו הוחלפו חלקים למכשיר, תמורת סכום של 110 ₪ במכשיר של התובעים [בת.ק. 3447/06/07](#).

כמו כן, צורפה המודעה שפורסמה שכותרתה "מבצע ענק לקיץ ללקוחות לאומי כארד". בהודעה הוצעו מס' מכשירים של הנתבעת למכירה. במועדה מצוין שהרוכש אחד מהמכשירים מקבל בנוסף מתנה מערכת מסננים "מינרליזטור" ומצוין בה 10 שנים אחריות. בתחתית המודעה נרשם "אחריות שנה על המיניבר. האחריות כפופה לתעודת האחריות".

תגובת הנתבעת לתביעה בת.ק. 3441/06/07 –

הנתבעת מכחישה את טענות התובעים. פניית התובעים אליה נעשתה רק בחודש 3/07 במכתב מהתובעים לפיו קיימת בעיה במכשיר. בבירור שנעשה עם התובע מסר התובע לנציג הנתבעת כי את מכתב התלונה כתבה בתו [שהיא התובעת בת.ק. 3445/06/07]. התובעים לא ביצעו תחזוקה למתקן שברשותם כמתחייב בתעודת האחריות. בתחילת 12/06, פנה נציג הנתבעת אל התובעים בתזכורת שעליהם לבצע תחזוקה למערכת שרכשו, אולם התובעים סירבו, למרות שהוסבר להם שאם לא תבוצע תחזוקה [החלפת המסננים] האחריות תפוג.

תמורת המחיר של 1700 ₪ קיבלו התובעים מערכת מיני בר ובנוסף לכך מערכת לטיהור מים שניתנה במתנה. מחירה של מערכת טיהור המים כשהיא נרכשת בנפרד הוא 792 ₪, כך שעלות מכשיר המיניבר היא 908 ₪ בלבד. בנוסף לכך, קיבלו במתנה שובר למלון.

תגובת הנתבעת לתביעה בת.ק. 3449/06/07 –

הנתבעת טוענת כי לאחר שהתובע התלונן על בעיות במכשיר, הציעה לו הנתבעת להחליף את המכשיר במכשיר אחר מאותו דגם, אולם הוא סירב שכן צבע המכשיר שהוצע לו לא מצא חן בעיניו. הנתבעת הציעה לו מכשיר מדגם אחר בצבע כסף אותו ביקש התובע, אך הוא סירב גם להצעה זו. הנתבעת מביעה את נכונותה להחליף לתובע את המערכת שברשותו ללא עלות נוספת.

תגובת הנתבעת לתביעה בת.ק. 3445/06/07 –

לאור פנייתה של התובעת ביקר בביתה טכנאי מטעם הנתבעת ביום 8/3/07. לאחר בדיקת המכשיר קבע שיש להחליף את גוף החימום שעלותו 390 ₪. כיוון שהאחריות לגוף הינה לשישה חודשים בלבד. אולם התובעת סירבה לשלם. התובעת לא ביצעה תחזוקה של המתקן שכן לא החליפה את המסננים. החלפת המסננים חשובה מאוד לתפקוד המערכת, היות ואם לא מתחזקים את הפילטרים יוצאים מים מלוכלכים מלאי חול, חלודה וכו'.

דין –

מעדויות הצדדים עולה שהתובעים רכשו שלושה מכשירים של מיניבר מהנתבעת, מאותו דגם. יחד עם המכשירים קיבלו התובעים מערכת מסננים נפרדת המותקנת מתחת לכיור ומספקת מים גם למכשיר וכן באמצעות ברז נפרד. כל התובעים התלוננו על תקלות. התובעים פנו למועצה לצרכנות לאחר שלטענתם, פניותיהם אל הנתבעת לא נענו. הנתבעת הכירה בצורך להחליף לתובע בתיק 3449/06/07 את המכשיר, אולם כיוון שצבע המכשיר לא תאם את המכשיר שהיה לו [בצבע כסף] הוא סירב.

דיני הגנת הצרכן נועדו להגן על הלקוח כיוון שההנחה היא שהצרכן נתון בנחיתות יחסית לעומת הספק, נחיתות זו נובעת מחוסר שוויון בכח המיקוח, ביכולת המקצועית המוגבלת של הצרכן בניהול מו"מ לעומת המומחיות והמקצועיות של ספק השירות.

על בסיס מצב זה, החליט המחוקק לחוקק את חוקי הגנת הצרכן שהעיקרי שבהם הוא "[חוק הגנת הצרכן](#) תשמ"א - 1981", ובו הוטלו סייגים ומגבלות על הספק, וזאת. כדי לממש באמצעותם את העיקרון הבסיסי של "[חוק החוזים](#) שנקודת המוצא שלו היא שוויון וגמירות דעת של הצדדים.

אין מחלוקת ששלושת התובעים התלוננו על תקלות שונות במכשירים. חלקם התלוננו בסמוך לאחר ההתקנה, וחלקם כעבור מס' חודשים.

סעיף 2(א)(17) ל"[חוק הגנת הצרכן](#) תשמ"א - 1981" קובע איסור הטעייה במעשה או במחדל בכתב או בע"פ או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה של כל דבר שעלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, בין היתר לגבי תנאי האחריות לנכס או לשירות. סעיף 7 לחוק קובע אחריות לעניין הטעייה בפרסומת. סעיף 14ג' קובע תנאים שונים ל"עסקת מכר מרחוק". סעיף 14ג(א)(6) קובע שיש לגלות פרטים בדבר האחריות לנכס וסעיף 14ג(ב)(3) את האופן שבו יכול צרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה, בהתאם להוראות ס"ק (ג).

שלושת התובעים הודיעו בכתב על רצונם לבטל את העסקה ולקבל את כספם בחזרה. אצל התובעים [בת.ק. 3441/06/07](#) נתגלו תקלות כבר בסמוך לאחר ההתקנה – **ביום 8/6/06** הגיע טכנאי כדי לתקן נזילות במכשיר.

בהודעת הפרסומת שפורסמה בקטלוג של חב' ויזה, צוין: "**אחריות שנה על המינבר, האחריות כפופה לתעודת האחריות**".

אני סבור שפרסומת זו יש בה כדי להטעות שכן לאדם מהשוק הקורא את הפרסומת, ברור שמדובר על אחריות על המיניבר על כל חלקיו ובוודאי על החלקים המהותיים והעיקריים שבו. אין ספק שגוף חימום שעלותו מאות שקלים ומהווה עשרות אחוזים ממחיר המיניבר אמורה להיות לכאורה, אחריות של שנה.

כיוון שכך, נראה לי שיש לתת עדיפות פרסום על פני האמור בתעודת האחריות, ולפיו האחריות לגוף החימום תהא למשך שישה חודשים.

תקנות הגנת הצרכן [אחריות ושירות לאחר מכירה] קובעות תקופת אחריות של טובין לתקופה של שנה מיום מסירת הטובין לצרכן.

תעודת האחריות שצורפה למוצר הינה של הנתבעת. הנתבעת לא צירפה תעודת אחריות מיצרן אחר של הטובין, כמתחייב לפי סעיף 13. לפיכך, גם אם הנתבעת איננה יצרנית של המוצר, קובע סעיף 19 לתקנות הגנת הצרכן [אחריות ושירות לאחר מכירה] כי זולת אם נאמר אחרת בתקנות, יחולו על עוסק שמכר לצרכן טובין בסוכם העולה על 400 ₪, כל החיובים החלים בתקנות אלה על יצרן, כאשר אין אפשרות לאתר את היצרן.

סעיף 2 א קובע שיצרן של טובין שנמכרו לצרכן, יתקן בעצמו או באמצעות אחר מטעמו כל קלקול שנתגלה בטובין במהלך תקופת האחריות, בלא תמורה. נדרשה במסגרת התיקון החלפה של פריט טובין, כולו או חלקים ממנו, תבוצע ההחלפה על ידי היצרן בלא תמורה.

טענתה של הנתבעת לפיה יש לקשור בין מערכת הסינון לבין האחריות על מכשיר המיניבר איננה מקובלת עלי, שכן גם לפי דבריה שלה, מדובר במערכת סינון שאיננה קשורה בהכרח למיניבר וניתן לרכוש את המכשיר ללא מערכת הסינון האמורה, ו/או לרכוש את מערכת הסינון מבלי לרכוש את המיניבר.

גם אם יש צורך להחליף את מערכת הסינון אחת לשישה חודשים והתובעים לא עשו כן, לא נראה בעיני סביר שזו הסיבה לתקלה של רעשים במכשיר, ושל דליפת מים מהברזים. לכל היותר, ניתן לומר שאי החלפת המסננים תפגע באיכות המים. במיוחד אמורים הדברים שבכל מקרה, גם לגרסת הנתבעת, התקלות נתגלו במועד קרוב למועד שהיה אמור להיות מועד החלפת המסננים.

בנוסף לכך, יש לומר כי לעניות דעתי, **המועד הקובע** לעניין תוקף האחריות, הוא **מועד הפנייה של הלקוח** המודיע על דבר התקלה, ולא מועד ביקורו של הטכנאי.

במקרה כאן, טוענת הנתבעת בשניים מתוך שלושת המקרים, כי כשהגיע הטכנאי לביתם של התובעים, הסתבר שיש צורך בהחלפת גוף החימום, ובמועד שהוא קבע ממצא זה, בביקורו בביתם של התובעים, חלפה לה כבר תקופת האחריות שעומדת על שישה חודשים.

לא יתכן שמועד ביקור הטכנאי יהיה המועד הקובע לאחריות, שכן הדבר יכול לגרום לכך שכדי להימנע ממתן אחריות יעכב ספק את ביקור הטכנאי אצל הלקוח. תוצאה זו היא וודאי בלתי ראויה ובלתי מתקבלת על הדעת.

אין ספק שביקורו של הטכנאי היה תקופה ארוכה מאוד לאחר התלונות של התובעים על התקלות, ואולי לאחר חודשים, שכן הביקור נעשה רק לאחר התערבות וחליפת מכתבים בין המועצה לצרכנות לבין נציגי הנתבעת.

ההנחה היא שספק של מוצר מסוג זה של הנתבעת, ינהל אצלו רישום מסודר של פניות הלקוחות על תלונות ופגמים במוצר, במיוחד כאשר לקוחות פונים טלפונית להודיע על תקלות. במקרה של התובע בת.ק. 3441/06/07 נזילות המים התגלו ימים ספורים לאחר ההתקנה, כפי שעולה מתעודת השירות שצורפה לכתב התביעה.

הנתבעת הפרה מס' הוראות חוק של חוק הגנת הצרכן, בין היתר בנושא הפרסומת וכן בעניין מסירת הפרטים בדבר האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה.

התובעים העידו כי איבדו את האמון בנתבעת לאור התנהלותה מולם, והם מבקשים לבטל את העסקה, שכן לא סופק להם מכשיר תקין ו/או שירות סביר במשך תקופת האחריות.

לפיכך, אני מחליט לקבל את התביעות של שלושת התובעים, ומורה על ביטול העסקאות.

אני סבור, בנסיבות העניין, שיש מקום לתת משקל לעובדה שהתובעים בכל זאת עשו שימוש לפחות במשך מס' חודשים במכשיר הנתבעת. לפיכך, נראה לי שיש להפחית סכום מסוים מסכום החזר שהנתבעת תחויב להחזיר.

אני מחייב את הנתבעת להחזיר לכל אחד מהתובעים סך של 1,500 ₪ בתוך 30 יום מהיום.

הנתבעת רשאית לקבל לידיה בחזרה ולאסוף את המכשירים [מערכת המיניבר + מערכת המסננים] מביתם של התובעים, בתוך 30 יום. הוצאות פירוק המערכת יחולו על הנתבעת.

הנתבעת תשלם לכל אחד מהתובעים הוצאות משפט בסך 150 ₪.

ניתן היום, ט"ז שבט תשס"ח, 23 ינואר 2008, בהעדר הצדדים.

ה יוסף בן חמו 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה