



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 11-11-8813 יונה נ' באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ 511860769

בפני כב' השופטת אינעאם דחלה-שרקאוי

תובעת דינה יונה

נגד

נתבעת באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ 511860769

פסק דין

פתח דבר

- 1
2
3
4 1. זוהי תביעה שעניינה בעסקת מכר, אשר בוצעה בין הגברת דינה יונה (להלן: "התובעת") לבין
5 "באג מולטיסיסטס בע"מ" (להלן: "הנתבעת"), במסגרתה רכשה התובעת מאת הנתבעת,
6 משחק אלקטרוני בשם BAND HERO (להלן: "המוצר").
7
8 2. לטענת התובעת, בתאריך 26.09.11 רכשה מחנות הנתבעת בעפולה, את המוצר הנ"ל.
9 משניסתה להפעילו, התקבלה תמונה שאינה צבעונית, ובכך לא ניתן להפעיל את המוצר על
10 קונסול סוני פלייסטיישן 2 (להלן: "התקלה").
11
12 3. הוסיפה התובעת וטענה כי, משלא צלחו ניסיונות נציגי התמיכה הטכנית של הנתבעת, לסייע
13 לה במציאת פתרון לתקלה, בטענה כי בסדרה של ייצור המוצר אין תמיכה לתוכנה וחומרה
14 שבידי התובעת, הופנתה האחרונה לנציגי שירות הלקוחות להמשך טיפול, שם נמסר לה כי
15 לא ניתן להחזיר את המוצר, עקב שימוש בו ואי החזרתו באריזתו המקורית.
16
17 4. עוד טענה התובעת כי, בתאריך 05.10.11 הופיעו בעלה ובנה בחנות של הנתבעת, והציגו בפני
18 המוכר את המוצר, כשהוא ארוז באריזה מקורית, בצירוף חשבונית רכישה. נציג הנתבעת
19 סירב לבקשה להחזרת המוצר, ומסר להם דף בדבר מדיניות הנתבעת, בעניין החזרת
20 מוצרים.
21
22 5. התובעת טענה כי, ביטול העסקה נעשה בהתאם למדיניות ותנאי הנתבעת בדבר החזרת
23 מוצרים, וכי התובעת זכאית לביטול העסקה והחזרת כספה, כאשר ביטול העסקה לרכישת



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 11-11-8813 יונה נ' באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ. 511860769

- 1 המוצר נעשה בזמן, וללא גרימת נזק לנתבעת, וכן בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (ביטול
2 עסקה), תשע"א-2010 ו/או חוק המכר ו/או חוק החוזים.
3
4 6. התובעת מבקשת להורות לנתבעת על ביטול העסקה, והחזרת הסך של 599 ₪, בצירוף
5 הוצאות משפט בסך 150 ₪, טרדה ועוגמת נפש ע"ס של 3,000 ₪.
6
7 7. מנגד, טענה הנתבעת כי, המוצר אותו רכשה התובעת כולל תופים, מיקרופון, גיטרה
8 ומשחק, המתאים למכשיר "סוני פלייסטיישן 2" (להלן: "sp2"), כאשר בשום שלב לא
9 ציינה התובעת כי מכשיר sp2 שברשותה, הינו מכשיר הקורא דיסקים צרובים, שאינם
10 מקוריים.
11
12 8. עוד טענה הנתבעת כי היא מוכרת מוצרים מקוריים שאינם פרוצים, וכמי שמציינת זאת
13 באותיות ברורות, בשלטים המוצבים בחנויותיה, והתקלה במקרה זה נובעת מחוסר
14 התאמה בין מכשיר ה-sp2 הפרוצה של התובעת, ובין המשחק שנרכש מחנות הנתבעת.
15
16 9. לטענת הנתבעת, בקשת התובעת להחזרת המוצר תמורת החזר כספי, לאחר שפתחה את
17 האריזה, חיברה את המוצר לחשמל במטרה להפעילו, אינה עומדת בקנה אחד עם הוראות
18 התקנות, המאפשרות להחזיר מוצר תקין- ומלבד שלא חובר לחשמל.
19
20 10. הנתבעת מבקשת להורות על דחיית התביעה, תוך חיוב התובעת בהוצאות.

דיון והכרעה

- 21
22
23
24 11. בתאריך 19.01.12 התקיים דיון בפניי, בו חזרו הצדדים על טענותיהם.
25
26 12. לשון סעיף 2 (1) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "התקנות") הינה
27 כדלקמן:

28 **"2. צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד**
29 **שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם**
30 **לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן**
31 **הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת**
32 **לאי-עשיית שימוש בהם –**

33 (1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-
34 23 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי
35 פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 11-11-8813 יונה נ' באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ. 511860769

כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן
יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב
לעניין זה שימוש בטובין;.....". (ההדגשה שלי- א.ד.ש).

13. על פי פרט 3 לתוספת שבתקנות, טובין מסוג מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני, כגון המוצר
נשוא התביעה עסקינן, הינם מסוג הטובין שניתן להחזירם, כאשר פתיחת האריזה של
הטובין לא תיחשב לשימוש בו, והתנאי להחזרתם, הינו אי חיבור הטובין לחשמל. זאת
ועוד, תקנה 6 לתקנות מטילה הגבלות על זכות הביטול של העסקה, כאשר בהתאם לסעיף
זה זכות הביטול לא תחול על טובין הניתנים להחלטה, שעתוק או שכפול, שהצרכן פתח את
אריזתם המקורית.

14. בכתב תביעתה טענה התובעת כי חיברה את המוצר לחשמל, אשר פעל, אך עם תמונה שאינה
צבעונית (סעי' 4 א-ב לכתב התביעה). כך גם בעדותה בפניי, ציינה התובעת בעניין זה "ראינו
שיש דיסק הרכבנו והמשחק לא עבד. זה אמור להיות על בסיס צבע. לא היה צבע.." (עמ' 1
ש' 19-20). ובהמשך "זה דיסק וצריכים להרכיב ולהפעיל אותו.." (עמ' 1 ש' 28). ניסיונות
הרכבת והפעלת המוצר שכלל דיסק עלו גם מדברי בעלה של התובעת, אשר העיד בפניי (עמ'
2 ש' 17-20).

15. מהאמור לעיל, אין ספק כי התובעת פתחה את המוצר, חיברה אותו לחשמל, ומשגילתה
שהוא אינו פועל, ביקשה להחזירו לנתבעת, תמורת החזר כספי. במצב דברים זה, ובהתאם
להוראות התקנות שלעיל, ומשחובר המוצר לחשמל, לא ניתן להחזירו לנתבעת. בנוסף,
המדובר הוא במוצר אלקטרוני, הכולל דיסק הפעלה, כאשר דיסק זה ניתן לשעתוק או
שכפול, ובשל כך הוא נופל בגדר הטובין שהוגבלה החזרתם בהתאם לתקנה 6 לתקנות הנ"ל.

אחריות הנתבעת

16. נשאלת השאלה, האם הנתבעת בהיותה העוסק שסיפק את המוצר, פעלה כדין וכפי שמצופה
ממנה, בכל הקשור לגילויי מדיניותה בעניין ביטול עסקה והחזרת מוצר מול התובעת.

17. סעיפים 4 ו 4ג לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), מתייחסים לחובת הגילוי
החלה על העוסק כלפי הצרכן.

4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו,
המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

ג. (א) עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 11-11-8813 יונה נ' באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ. 511860769

עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות,
מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב
פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות
הגבלות להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה, אופן וסוג ההחזר
שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין); צוין
במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים
מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2)....

(ב).....

(ג).....

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על –

(1) מוצרי מזון או טובין פסידים;

(2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול,

שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;

(3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;

(4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין

להחזירם;

(5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של

הכנסת" (ההדגשה שלי- א.ד.ש).

בדיון העידו בפניי נציגי הנתבעת, אשר התייחסו לעניין מדיניות האחרונה באשר להחזרת
המוצרים, וכן האמצעים בהם נקטה לפרסום הוראותיה בעניין זה (עמ' 3 ש' 10-11, 15-16)
(עמ' 4 ש' 13-16). מבלי להיכנס לעובי הקורה בשאלה האם הנתבעת פירסמה את מדיניות
החזרת המוצרים שהונחו אצלה, במקום שיאפשר ללקוחות לעיין בהוראות אלו, טרם יבחרו
במוצר כלשהו, אומר כבר עתה כי הסעיפים אשר צוטטו לעיל, אינם חלים על דיסק שניתן
לשכפול ו/או העתקה, כמצוין בסעיף 4(ד) לחוק, המוצר נשוא המחלוקת, ולכן אין מקום
לקבוע כי הנתבעת לא קימה את חובת גילוי מדיניות החזרת טובין.

18. לא למותר לציין, כי הנתבעת פעלה לפרסם הוראותיה לעניין מדיניות החזרת המוצרים, כפי
שהעידו הנציגים מטעמה, וכפי שניתן ללמוד ממסמך (נ/1), וטענתם זו לא נסתרה ע"י
התובעת, ולכן ניתן לומר כי פעלה האחרונה בהתאם להוראות החוק והתקנות הנ"ל, לרבות
בכל הקשור למוצרי אלקטרוניקה, ומשחקים הכוללים דיסק התקנה, דוגמת המקרה דנן.

19. בנוסף, בכתב ההגנה וכן בדיון בפניי טענה הנתבעת ונציגיה, כי המוצר לא פעל אצל התובעת,
היות וברשות האחרונה מכשיר sp2 שאיננו מקורי, כאשר טענה זו לא הוכחה ו/או נסתרה
על ידי התובעת. במקרה זה, הנני קובעת כי לא חלה על הנתבעת החובה לברר מול התובעת,
באם ברשותה של האחרונה קונסולה שאינה חוקית ו/או קוראת דיסקים צרובים, ככל
שעניין זה צוין מפורשות בהוראות הנתבעת כפי שבאו לידי ביטוי במסמך (נ/1). ככל
שהתובעת לא הבינה תוכן מסמך זה, כפי שטענה "כל השלטים ששמו בחנות אני לא מבינה
את המושגים. אני לא טכנאי ולא מבינה במוצרי חשמל..." (עמ' 4 ש' 28-29) היה עליה



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 11-11-8813 יונה נ' באג מולטיסיסטס בע"מ ח.פ. 511860769

להעלות זאת בפני נציגי הנתבעת, אשר היו מסבירים לה פשר הוראות אלו, וזאת על מנת
למנוע מקרה מעין זה, בו לא יפעל המשחק. ככל שלא עשתה כן, אין לה אלא להלין על
עצמה.

סוף דבר

20. לאור האמור, הנני קובעת כי במקרה דנן, פעלה הנתבעת כדין, ולא התקיימו התנאים
לביטול העסקה, של רכישת המוצר, אותה ביצעה התובעת מול הנתבעת. על כן, אין התובעת
זכאית להחזר כספי מאת הנתבעת. אי לכך, הנני מורה על דחיית התביעה.

על אף המסקנה אליה הגעתי, איני עושה צו להוצאות

המזכירות תשלח החלטה זו לצדדים.

ניתן היום, ח' שבט תשע"ב, 01 פברואר 2012, בהעדר הצדדים.

אינעאם דחלה-שרקאוי, שופטת