



בית משפט לתביעות קטנות בבאר שבע

ת"ק 13-07-33043 לופו נ' קבוצת קידום בע"מ

בפני כב' השופטת מיכל וולפסון

בעניין: גיא לופו ת.ז. 201593332

התובע

נגד

קבוצת קידום בע"מ ח"פ 511112013

הנתבעת

פסק דין

- 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
1. בפני תביעה לביטול עסקה והשבת התשלום ששולם על פיה מחמת ליקויים במוצר שסופק. התביעה היא לסך של 7,500 ₪. לטענת התובע הנתבעת הפרה את הוראת סעיף 2 להסכם בין הצדדים.
- ביום 19/12/12 נכרת חוזה בין הנתבעת ללימודי אנגלית בבית ספר "וול סטריט". הסכום לתשלום עמד על 7,470 ₪ לאחר הנחה כולל מענק של חייל משוחרר. הלימודים הם שיטה המשלבת לימוד פרטני באמצעות מחשב כולל תמיכה של מורה ולימודים פרונטלים בכיתת לימוד. לטענת התובע מחמת שורה של תקלות בתוכנה המאפשרת לימודים באמצעות תוכנת מחשב, לימודי מולטי מדיה, הוא מצא את עצמו נאלץ להקדיש זמן מול איש תמיכה טכנית להתמודד עם התקלה במקום ללמוד. התביעה הוגשה כאשר לא ניתן מענה לתקלה בחודש יוני 2013 בין על ידי אנשי התמיכה מרחוק, ובין על ידי הנציג של החברה במרכז הלימודי בבאר שבע, שם הוא נרשם ללימודים. התובע הציג תכתובת באמצעות האינטרנט לאיש התמיכה והשמייע לנציגת הנתבעת הקלטה של שיחה עם נציגת החברה בבאר שבע שלא התערבה. התובע עותר להשיב לו את התשלום. אין מחלוקת כי התובע למד במשך שבעה חודשים מתוך תשעת החודשים שעמדו ללימודים לפי החוזה.
2. הנתבעת לא חלקה על כך שהיו תקלות ועליהן ניתנו לתובע הארכות מתאימות. לגבי התקלה האחרונה נטען כי מדובר בבעיה באי התאמה של תוכנות במחשב של התובע, כי לא הייתה בעיה עם התוכנה של הנתבעת. כאשר התובע נכנס עם הסיסמה שלו דרך מחשב אחר. בדיון נטען כי היו שלוש תקלות. תקלה אחת של הפנייה שגויה של התובע ללימודים לא



בית משפט לתביעות קטנות בבאר שבע

ת"ק 13-07-33043 לופו נ' קבוצת קידום בע"מ

בפני כב' השופטת מיכל וולפסון

- 1 נכונים בשלב מסוים, כך שהתוכנה ללימוד מרחוק והספר שקיבל לא תאמו, והתובע נדרש
2 לחזור על רמה זו מחדש, ופוצה על ידי הוספת זמן, תקלה אחת עולמית ביום 18/6/13
3 שהוסדרה ביום 24/6/13 ועל כך ניתן פיצוי של הוספת זמן. בהמשך התקלה לכאורה אשר
4 בגינה הוגשה התביעה. לטענת הנתבעת לאחר תיקון התקלה של האי התאמה בין
5 התוכנות, למד התובע עד ה- 11/7/13 במרב הימים מעל מחצית השעה כל פעם. בהתייחס
6 לתקלה אחרונה זו הסביר התובע כי התקלה שלו נבעה מהתיקון של התקלה העולמית. לגבי
7 תקלה זו צרף התובע את התכתובת עם איש הקשר לגבי התוכנה. התכתובת מתייחסת ליום
8 2/7/13 בשעה 11:34, למחרת משעה 10:59 ועד שעה 12:39 ושבו באותו יום בשעה 22:00
9 ובשעה 22:06. לפי נתוני הנתבעת התובע למד ביום 3/7/13 במשך שעה ו-49 דקות, ובימים
10 7/7, 5/7 למעלה מחצי שעה כל פעם.
- 11
- 12 3. הסעיף שהתובע טוען כי לא קיים קובע כדלקמן:
- 13 "ה. אפשרות למידה בלומדת המולטימדיה, באמצעות התחברות לאתר אינטרנטי של
14 WALL STREET INSTITUTE מכל מחשב אישי של הלקוח, בכפוף לעמידה בדרישות
15 המינימום הטכניות שיוגדרו ובתנאי שיעמוד בהגדרת תוכנית הלימודים המתחייבת במרכזי
16 החברה." "
- 17 אין מחלוקת כי כאשר התובע נרשם ללימודים המחשב האישי שלו עמד בדרישות המינימום
18 הטכניות הנדרשים על ידי תוכנית הלימודים. העולה מהראיות כי התקלה אשר מתייחסת
19 אליהם הנתבעת היא בהמשך לתיקון התקלה העולמית כחצי שנה לאחר שהתובע החל
20 ללמוד בין היתר באמצעות התחברות מהמחשב הביתי. לפי הרישום של השיחה בין התובע
21 לבין נציג של מתן שירות תמיכה מרחוק הוצעו לו כל מני פתרונות לאפשר לו לחזור לקשר
22 ולבסוף הוא חזר לתקשורת כפי שעולה מתוך הנתונים של הנתבעת.
- 23
- 24 הנתבעת גם הציעה להוסיף לתובע עוד שווה ערך של הפסדיו כפי שנעשה עם התקלה של
25 לימוד החומר השגוי כשהוספו לו עוד שלושה שבועות. התובע לא הסכים לאור שמצא עצמו
26 לא עומד בלוחות הזמנים של קידומו וגם נדרש להגיע לבאר שבע, ממקום עבודתו החדש
27 באילת.
- 28
- 29 4. התובע התקשר עם הנתבעת ללימודים בשיטה שכוללת לימודים מרחוק. שיטה זו תלויה
30 בתוכנה ובהתאמתה לתוכנות במחשבים ביתיים כולל בעת ביצוע העדכונים וכדומה.
31 הנתבעת אינה יכולה לצפות כי תלמידיה שהם צרכניה ישאו את תוצאות התקלות. הצעת
32 תוספת זמן אינה מהווה מענה מספק לנוכח העובדה כי התלמידים התקשרו על פי הסכם



בית משפט לתביעות קטנות בבאר שבע

ת"ק 13-07-33043 לופו נ' קבוצת קידום בע"מ

בפני כב' השופטת מיכל וולפסון

- 1 שקובע את משך הלימודים שלהם מראש. הארכת הלימודים וההתעסקות בתקשורת עם
2 נציג שירות גוזלת זמן של התלמיד, הצרכן, וזה תנאי שלא כלול בחוזה. בנסיבות אלה תובע
3 רשאי להפסיק את הלימודים ולא לשלם מועבר לחודשים שלמד בפועל.
4 התובע למד 7 חודשים מתוך 9. לפי חישוב של סך מה ששולם חלקי 9 חודשים מוסכמים הוא
5 זכאי להשבה של חודשיים השווים לסך של 1,660 ₪ משוערכים מיום התשלום ועד ליום
6 התשלום המלא בפועל. כמו כן אני פוסקת לתובע פיצוי על עגמת נפש בסך של 1,000
7 ₪ לנוכח התקלה שלא הייתה תלויה תוכנות וכן העדר מענה הולם מטעם נציגת הנתבעת
8 בבאר שבע כעולה מההקלטה בהתייחס לבעיית התוכנות.
9
10 5. הנתבעת תשלם לתובע סך של 1,660 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית מיום 19/12/12 ועד
11 ליום התשלום המלא בפועל. הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך של 1,000 ₪ בצירוף הפרשי
12 הצמדה וריבית כדין מהיום ועד ליום התשלום המלא בפועל. הנתבעת תשלם לתובע את
13 אגרת בית המשפט בסך של 75 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום ההוצאה ועד
14 ליום התשלום המלא בפועל.
15
16 **בקשת רשות ערעור תוך 15 יום לבית המשפט המחוזי בבאר שבע**
17 **המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.**
18
19
20
21 ניתנה היום, י"ב טבת תשע"ד, 15 דצמבר 2013, בהעדר הצדדים.
22

מיכל וולפסון, שופטת

23
24