



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 10-12-44077 חיים נ' אס.די.קי. בע"מ

בפני כב' השופטת לימור בן-שמן

בן ציון חיים

תובעים

נגד

אס.די.קי. בע"מ

נתבעים

פסק דין

על פי כתב התביעה ביום 12.3.08 רכש התובע מן הנתבעת מצלמת וידאו וחבילת תעודת אחריות מורחבת לתקופה של 4 שנים.

בחודש ספטמבר 2010 פנה התובע לנתבעת על מנת שזו תתקן פגם בסגר בית הקלטת של המצלמה, פגם אשר התובע טען כי מקורו בבלאי טבעי. לאחר בדיקה הודיעה הנתבעת לתובע כי עליו לממן מכיסו את עלות התיקון בסך של 490 ₪ שכן ברכיבי המצלמה נמצא שבר ועל כן אין תחולה לכיסוי הביטוחי. על רקע האמור פרסם התובע את רשמיו השליליים מחוויית הקנייה באתר האינטרנט "זאפ" והנתבעת אף היא פרסמה באותו האתר את תשובתה לדברים.

למען הסדר הטוב אביא את תמצית הדברים שפורסמו באתר "זאפ" כלשונם:

מטעם התובע: "קניתי אצלם ועשיתי הרחבת אחריות. כשנזקקתי לתיקון והם נפנו אותי בדקתי בחוות דעת אחרות והתברר לי שאני לא היחיד שנפלתי בפח, כסף הם לוקחים אבל כשצריך לממש את האחריות הם ינפנו אותך. ניסיתי להידבר איתם, חבל על הזמן. שווה לשלם עוד כמה שקלים ולקנות במקום אמין יותר".

מטעם הנתבעת: "לצערנו כותב המכתב מעדיף לפגוע בשמנו הטוב תחת ניסיונותינו הכנים להגיע עמו לפשרה. להלן העובדות: הלקוח הגיע למעבדה עם מצלמה שרכש לפני שנתיים, המצלמה הייתה שבורה ועל כן קיבל הצעת מחיר לתיקון החלקים השבורים. כפי שהובהר ללקוח וברור לכל בר דעת, תעודת אחריות אינה תעודת ביטוח. היא מכסה כשל תפעולי ותקלות הנובעות מהמוצר, במקרים בהם המצלמה נגנבה, התרסקה או נפלה לבריכה- אחריות המוצר לא תכסה זאת, אולי ביטוח רכוש..... הלקוח מבין מן הסתם כי האמת והצדק אינם בצידו ועל כן מעדיף לפרסם את "חוות דעתו" בזאפ ולפגוע בנו מאשר לקבל חוות דעת חיובית או לפנות לערכאות שיפוט. לא נותר לנו כי



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 10-12-44077 חיים נ' אס.די.קי. בע"מ

1 אם להצר על בחירתו התמוהה של הלקוח לפנות לדרך זו תחת לקבל את הצעתנו ההוגנת לשליחת
2 המצלמה למעבדה חיצונית...."

3
4 התובע טען בתביעתו כי הנתבעת כלל לא הציעה לו חוות דעת חיצונית או כל הצעת פשרה. עוד נטען
5 כי התובע לא דרש לקבל מצלמה חדשה או כחדשה אלא רק עמד על תיקון פגם שנבע מבלאי טבעי.
6 כתימוכין לאמור הציג התובע תוצאות בדיקת פולגרף מטעמו אשר מצאה אותו דובר אמת כמו גם
7 אסופת חוות דעת גולשים באינטרנט המתלוננים על תקלות דומות. בנוסף נטען כי תגובת הנתבעת
8 באתר "זאפ" הלבינה את פניו של התובע ברבים ועלתה כדי לשון הרע. בסופו של יום כימת התובע
9 את נזקיו בסך כולל של 10,890 ₪ על פי הפירוט הבא:

10 7,000 ₪ בגין הוצאת לשון הרע; 490 ₪ בגין תיקון המצלמה; 1,800 ₪ עבור שכירת מצלמה חלופית
11 ולבסוף קנייתה; 1,600 ₪ למימון עלות בדיקת פולגרף, נסיעות ואובדן יום עבודה; הוצאות משפט
12 על פי שיקול דעת בית המשפט.

13
14 בכתב הגנתה חזרה הנתבעת על תיאור הדברים כפי שפורסם בתגובתה באתר "זאפ" וטענה כי
15 תגובתה לדברים ניתנה באופן ענייני ולגיטימי וללא שפורסם כל פרט מזהה של התובע. הנתבעת
16 צירפה כרטיס תיקון מיום 20.9.10 לפיו הוסבר לתובע כי בית הקלטת עקום ומצריך החלפת בית
17 קלטת ומפסק מצבים אך התובע לא אישר את התיקון. בנוסף צירפה הנתבעת דוגמה לתעודת
18 אחריות (נספח ג לכתב ההגנה) בה מצוין כי מתחולת האחריות מוחרגות תקלות הנובעות מרשימת
19 גורמים וביניהם בין היתר גם שימוש בלתי תקין, כוח עליון, חשיפה ללחות, רטיבות ו/או כל סוג נזל
20 ו/או אבק וחול, נפילה, שבר מכל סוג שהוא ועוד. כמו כן ביקשה הנתבעת לחייב את התובע בהוצאות
21 משפט ובפיצוי בגין עוגמת הנפש והנזק שגרם לשמה הטוב של החברה ועובדיה.

22
23 במעמד הדיון שהתקיים לפניי ביום 24.7.12 הציג התובע לבית המשפט את המצלמה ואת החלק
24 הפגום אשר תכליתו לאפשר את סגירת מחסן הקלטת. בעדותו מסר התובע כי המצלמה נותרה אצל
25 הנתבעת עד היום שכן היא דרשה תשלום מלא עבור התיקון וסירבה לממן חוות דעת חיצונית ככל
26 שזו תצדד בטענות התובע, או לקבל עליה את תוצאותיה ככל שזו תמומן על ידי התובע.

27
28 מטעם הנתבעת העיד מר טוב יעקב, מנהל מעבדת התיקון, ומסר כי החלק השבור היה עקום ולו
29 השבר בו נבע מבלאי טבעי אזי אותו חלק היה "ישר כמו פלס". לשאלת בית המשפט השיב העד כי
30 עצם השבר באחד הרכיבים אינו מחייב חבלה נוספת הנראית לעין בחלקים אחרים במצלמה, ויש בו
31 ללמד על שימוש החורג מן התקין: "... מדובר במעלית שנכנסת אליה קלטת שסוגרים אותה ואז היא
32 יורדת למטה. זה התעקם כתוצאה מהכנסת קלטת או שעיקמו את זה. אני אומר את זה חד משמע
33 שזה שבר.... או שבר או קיבל מכה- אין לי מושג. כתוצאה מהעיקום שנגרם במעלית יש גלגלי שיניים
34 ובתוכם אחד מהם שבור, ואז המעלית לא יכולה להוריד את הגלגלים למטה...." (עמ' 2, ש' 11-20
35 לפרוטוקול).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 10-12-44077 חיים נ' אס.די.קי. בע"מ

בתום שמיעת העדויות ובהסכמת הצדדים נמסרה המצלמה למעבדה עצמאית לשם מתן הצעת תיקון. הצעת התיקון האמורה קבעה בסופו של יום כי התיקון הנדרש הוא בגין "מכאניקה עקומה גלגלים + מובילים שבורים".

לאחר שעיינתי בתיק על כל מסמכיו והראיות שהובאו מטעם הצדדים באתי לידי מסקנה כי דין התביעה להידחות.

הצעת התיקון קבעה באופן המתיישב עם טענות הנתבעת כי נגרם שבר לרכיב במצלמה. קביעה זו עולה בקנה אחד עם ממצאי הבדיקה הראשונית שנערכה על ידי הנתבעת כמו גם עם עדותו של מנהל המעבדה מטעמה לפניי. כפי שעלה מעדותו של מנהל המעבדה אין זה מופרך לומר שיש בעצם קיומו של השבר במנגנון בית הקלטת על מנת ללמד על הפעלת כוח או שימוש שאינו תקין באופן שגם לאותו שבר. לכך מתווספת העובדה כי הדוגמה לתעודת האחריות שהוצגה מטעם הנתבעת, ועליה התובע לא השיג, מחרیגה מתחולתה כל תקלה שנגרמה למוצר הנרכש אם עקב שימוש בלתי תקין ואם, לענייננו, כפי שמציינת התעודה מפורשות עקב שבר מכל סוג שהוא. מכל המקובץ עולה כי הסיבה לשבר אינה מעלה או מורידה בשאלת הכיסוי הביטוחי. משנקבע כי למצלמה נגרם שבר אזי על פי תעודת האחריות אין הוא נהנה מכיסוי ביטוחי.

באשר לטענות הצדדים מכוח חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965 דינן של אלו להידחות גם כן. הפרסום מטעם התובע מהווה הבעת דעה לגיטימית על בימה וירטואלית שתכליתה לספק השוואת מחירים, רשמים ודירוג גולשים. משפרסם התובע את חוות דעתו אל לו להלין על כך שניתנה לנתבעת הזכות השווה להגיב לדברים על אותה בימה, בשים לב לכך שהתגובה מטעמה לא חשפה את פרטיו של התובע וזאת מבלי להידרש לשאלה האם יכלה הנתבעת להתנסח או להתנהל בצורה אחרת שיש בה להיטיב עם שמה הטוב עוד יותר.

בנסיבות העניין סבורני כי נכון שכל צד יספוג את הפסדיו על דרך הקיזוז. תביעת התובע תידחה והוא יישא בהוצאותיו בעקבות ההליך ומנגד הוצאות הנתבעת לרבות עלות התיקון יגולמו בערך המצלמה התקולה שנותרה ברשות הנתבעת עד היום.

סוף דבר, התביעה נדחית ללא צו להוצאות למי מהצדדים.
המזכירות תשלח העתק מפסק דיני לצדדים.

ניתן היום, ט"ז אלול תשע"ב, 03 ספטמבר 2012, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 10-12-44077 חיים נ' אס.די.קי. בע"מ

לימור בן-שמן, שופטת

1
2