



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 33200-03-17 קוטק נ' ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

לפני כבוד השופטת ד"ר מיה רויזמן-אלדור

התובעים: בנימין קוטק

נגד

הנתבעים: ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

פסק דין

כללי

מונחת לפניי תביעת התובע אשר רכש מכשיר ניווט gps למכשיר טלפון נייד igo for iphone (להלן – "התוכנה"), ואשר לטענתו הסתבר לו בדיעבד כי אפיון הכרחי וחיוני שסבר כי התוכנה כוללת – אינה נכללת בה בפועל. התובע מבקש מהנתבעת את החזר הסכום ששילם בגין התוכנה, את סכום המכשיר החלופי שנאלץ לקנות במקומה, וכן פיצויים ללא הוכחת נזק. סך סכום התביעה הועמד על 3,518 ₪.

טענות הצדדים

לטענת התובע, לקראת נסיעתו המתוכננת לארה"ב באוקטובר 2016 הוא בדק תוכנות ניווט שונות בשוק, כאשר האפיון הקריטי ביותר עבורו היה אפיון של תצוגת מיפוי צמתיים ומחלפים. לטענתו, לאחר חיפוש באינטרנט והתכתבות בדוא"ל עם נציגי הנתבעת, ולאחר השוואה בין תוכנות ניווט שונות, החליט לרכוש ולהתקין את התוכנה דגן שמפורסמת ומשווקת באתר הנתבעת, וזאת בעלות 119 ₪. באתר הוצגה התוכנה כ"תוכנת הניווט המתקדמת למכשיר אייפון" ובין שאר תכונותיה צוינה: "תצוגת שלטי חוצות, מידע נתיבים ותצוגת צומת לחוויית ניווט אמיתית". מוסיף התובע וטוען כי טרם התקנת התוכנה בדק עם התמיכה הטכנית של הנתבעת את מאפייניה.

משהגיע לארה"ב, התובע נוכח כי האפיון העיקרי שהיה נחוץ לו – הוא תצוגת נתיבים וצמתיים – אינו פועל. התובע היה בקשר דוא"ל לעניין זה עם הנתבעת, שלבסוף הודתה כי אפיון זה אינו פועל בתוכנה שרכש התובע. בינתיים נאלץ התובע לרכוש תכנת ניווט חלופית בעלות 1,399 ₪. טוען התובע, כי לאחר שובו לארץ פנה למנהל שיווק הלקוחות של הנתבעת בדרישת החזר כספי ופיצוי ונדחה בטענות שונות ובהן כי התוכנה אינה משווקת על ידי הנתבעת אלא על-ידי חברת NNG העולמית.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-03-33200 קוטק נ' ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

לטענת התובע, התנהלותה של התובעת חוסה בעניינינו תחת הוראות חוק הגנת הצרכן הואיל והתנהלותה של התובעת בעניינינו עולה כדי "הטעייה בפרסום" כמובנה בחוק. מנגד טוענת התובעת, כי היא בעלת זכויות היוצרים במפות ישראל המשולבות בגרסת Igo Israel של התוכנה שהיא אך גרסה אחת מני רבות מתוך שלל תוכנות IGo ואין לנתבעת כל קשר ו/או זכות ביתר גרסאות תוכנת IGO, והיא אף נעדרת כל קשר לפעילות מכירת התוכנה למכשירי סמארטפון המנוהלת ומבוצעת באופן בלעדי על ידי NNG באמצעות החנויות המקוונות. משכך, בנסיבות בהן חברת NNG שהיא אישיות משפטית שונה ונפרדת מן התובעת היא בעלת הזכויות והמשווקת של התוכנה נשוא התביעה, היא זו אשר זכאית לקבל התשלום מאת התובע והיא זו עימה ביצע התובע את הסכם הרכישה, באופן שמלמד על היעדר יריבות בין התובע לנתבעת ומחייב סילוק התביעה כנגדה על הסף. הנתבעת מכחישה כי נציגי שירות התמיכה שלה נתנו לתובע הסבר על מאפייני התוכנה שרכש, וטוענת כי ככל שניתנו הסברים כאמור – הם ניתנו אודות IGO Israel בלבד. לטענתה כל האינטראקציה עם התובע לאחר שגילה כי התוכנה שרכש נעדרת אפיון של צמתים ומחלפים נעשתה אך ורק מתוך תודעת שירות גבוהה ולא מתוך חובה; וכי תוכנת הניווט החלופית שנרכשה על ידו – ככל שאמנם נרכשה על ידו – נרכשה לפני שקיבל את תשובתה הסופית של התובעת אודות היעדר אפיון הצמתים והמחלפים בתוכנה שרכש התובע כפי שנתקבלה בידיה מחברת NNG. מוסיפה התובעת וטוענת כי המסגרת הנורמטיבית הקבועה בחוק הגנת הצרכן איננה חלה על מערכת היחסים בינה לבין התובע בשל היעדר יריבות, וכי מכל מקום התובע לא זכאי לאף אחד מראשי הנזק שדרש בתביעתו.

דין והכרעה

אני סבורה כי דין התביעה להתקבל בחלקה ואנמק. את החלטתי עליי לחלק למישור דיני החוזים, ולמישור דיני הגנת הצרכן. בכל הנוגע למישור החוזי, מקובלת עליי טענת התובעת לפיה עסקת הרכישה של התוכנה כפי שבוצעה על ידי התובע – בוצעה בינו לבין חברת NNG, שהיא אישיות משפטית שונה ונפרדת מזו של התובעת, על אף שבעלי התובעת הם גם הבעלים של חברת NNG (ר' עמ' 3 שורות 17-18 לפרוטוקול). אשר על כן, אכן לא ניתן לחייב את התובעת לפצות את התובע בפיצוי כלשהו מכוח דיני החוזים. במישור זה אמנם אין כל יריבות בין התובע לבין התובעת. שונים הם פני הדברים בכל הנוגע למישור דיני הגנת הצרכן. מן החומר שמצוי בפניי ומן הטענות שהועלו בפניי במסגרת הדיון עלתה תמונת מצב לפיה התובע חיפש תוכנת ניווט, לצורך כך ערך בדיקות באינטרנט ובין היתר ובעיקר באתר של התובעת



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 33200-03-17 קוטק נ' ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

www.navngo.co.il; וכי התוכנה שרכש התובע אמנם משווקת ומתפרסמת באתר האינטרנט של הנתבעת.

עיון בעמוד "אודותינו" באתר הבית של הנתבעת מלמד כי זו מעידה על עצמה שהיא המשווקת הבלעדית בישראל מזה כ- 8 שנים של "מערכות ניווט למחשבי כף היד השונים ולמכשירי סמארטפון עם מפות ישראל ושאיר העולם בשפות רבות."

בעדותו בפני בית המשפט הסביר התובע כי בדף הבית של הנתבעת מופיעות האופציות של רכישת תוכנת IGO for Iphone או שכירתה, וכי עובר לרכישת התוכנה ערך בירורים ובדיקות לעניין זה בדוא"ל מול נציגי הנתבעת (ר' עמ' 1 שורות 13-28 לפרוטוקול; עמ' 2 שורות 1-2 לפרוטוקול). מתכתובות הדוא"ל שהגיש התובע לבית המשפט וסומנו כ- 1/ת, עולה באופן ברור ומפורש שהתובע ניהל התכתבות עם נציגי הנתבעת ביחד **לתוכנה של צפון אמריקה**. מן ההתכתבויות עולה כי נציג הנתבעת מייצע לתובע בעניין זה, כאשר ברור וגלוי שהייעוץ נוגע למפות של צפון אמריקה ולא של ישראל.

עוד עלה בדיון בפניי, וגם בתכתובות שבין התובע לנתבעת בעודו בחו"ל (נספח ב' לכתב התביעה), כי הנתבעת מודה שאפיון הצמתים והמנהרות לא קיים בתוכנה שרכש התובע (ר' גם עמ' 2 שורות 30-31 לפרוטוקול).

אמנם, טען בפניי נציג הנתבעת כי התובע רכש אפליקציה שאיננה של הנתבעת והציג את דף המוצר באינטרנט (נ/1), ואולם, גם בהנחה שצודקת הנתבעת והאפליקציה איננה שלה, העובדות שבפניי מלמדות כי הייעוץ וההכוונה בנוגע לאפליקצייה ולרכישתה על ידי התובע ניתנו לו בהקשר זה על ידי נציגי הנתבעת (ר' למשל ת/1). נציג הנתבעת הודה בעצמו בהגינותו בתשובותיו לבית המשפט, כי יש לנתבעת שירות לקוחות שהוא בחינם שמסביר (עמ' 4 שורה 4 לפרוטוקול), ובהמשך גם הוסיף כי: "מרגע שאנחנו משווקים מורשים של איגו ישראל, היינו חייבים לנסות לעזור" (עמ' 4 שורות 22-23 לפרוטוקול) אם כי טוען שהתובע "לא שאל את השאלות שצריך" ולטענתו שירות הלקוחות של הנתבעת לא אמר בשום פנים ואופן לתובע שייסע לארה"ב ויהיו לו שם נתיבים (עמ' 4 שורות 12-14 לפרוטוקול).

ואולם, בהקשר זה, וגם אם אניח כי נציגי שירות הלקוחות של הנתבעת לא אמרו לתובע באופן מפורש שהתוכנה של ארה"ב כוללת נתיבים, די אם נתבונן לעניין זה בדף שצירף התובע לתביעתו (נספח א') ובו מופיע אפיון המוצר באתר של הנתבעת ככולל **"תצוגת שלטי חוצות, מידע נתיבים ותצוגת צומת (לחויית ניווט אמיתית)"**. (ההדגשה שלי – מ.ר.א.).

מן התמונה שהוצגה בפניי בדיון ומחומר הראיות שהוגש על ידי הצדדים וצורף לתיק אני סבורה כי אדם מן היישוב, המבקש לבחון תוכנת ניווט – כפי שעשה התובע – ומגיע לאתר הנתבעת, עלול לקבל הרושם או המצג כי הנתבעת משווקת גם את התוכנה שהתובע רכש, או למצער שיש לה מידע ונתונים אודותיו. השילוב של האופן בו מציגה הנתבעת בדף הבית של האתר שלה באינטרנט, בשילוב עם המצגים שהוצגו לתובע בתכתובת המייליים מולו בנוגע למוצר התוכנה שרכש, בהחלט יכול לגרום



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 33200-03-17 קוטק נ' ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

לאדם סביר מן היישוב שהתוכנה שרכש כוללת תצוגת נתיבים ומחלפים – אפיון שהיה כה חשוב לתובע לצורך נסיעתו.

בהקשר זה, ובמישור דיני הגנת הצרכן – להבדיל ממישור דיני החוזים, אני סבורה כי הנתבעת עונה על הגדרת "עוסק" בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – "חוק הגנת הצרכן") בהיותה "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק...". הואיל והנתבעת – כפי שהנציג מטעמה העיד בעצמו, נותנת שירות לקוחות שמסביר אודות מוצרי IGO ומסייע בתמיכה מקום שהדבר דרוש. הייעוץ שניתן לתובע עולה כדי "עסקה" המוגדרת כ – "מכירת נכס או מתן שירות"; והתובע עונה על הגדרת "צרכן" באשר הוא מוגדר כ – "מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי..." (ההדגשות שלי – מ.ר.א.). ס' 2(א)(1) לחוק הגנת הצרכן שכותרתו איסור הטעיה קובע כי: "לא יעשה עוסק דבר – במעשה או מחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה: (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות";.

יצירת מצג – שנתמך באופן משולב באופן שבו מפרסמת הנתבעת את המוצרים באתר האינטרנט שלה, בשילוב תכתובת המיילים שהתנהלה בין נציגי שירות הלקוחות שלה עם התובע לפני שרכש את התוכנה הספציפית שרכש, מלמדים כי התובע הוטעה לחשוב שהתוכנה שרכש כוללת את האפיון שמוצג באתר הנתבעת (נספח א לתביעה).

התובע ציין בתביעתו כי מדובר באפיון מהותי ועיקרי שהיה דרוש לו לצורך נסיעתו לארה"ב, וללא אפיון זה – לא היה רוכש את התוכנה.

על פי סעיף 31(א) לחוק הגנת הצרכן, דין מעשה או מחדל בעניין הטעיה כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], ועל פי סעיף 31(א)1 הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה.

לחלופין, וגם אם ההתנהלות של הנתבעת ונציגיה אל מול התובע איננה עונה על דרישות ס' 2(א)(1) לחוק הגנת הצרכן כאמור לעיל, אני סבורה שהיא עולה למצער כדי "מצג שווא רשלני", שזו עוולה נזיקית שבצידה כרוכה הזכות לפיצוי.

סיכום

הואיל ואני סבורה כי במערכת היחסים בין התובע לנתבעת – התובע קיבל מהנתבעת שירות של ייעוץ ותמיכה בכל הנוגע לתוכנה שהוא התכוון לרכוש (ולאחר מכן אף רכש בפועל), והגם שהנתבעת איננה האישיות המשפטית ממנה רכש התובע את התוכנה - ברור הרצון והאינטרס של הנתבעת לסייע בתמיכה ושירות לקוחות לרכישת מוצרים שבבעלות אישיות משפטית נפרדת (NNG) שבעלי הנתבעת הם גם בעלים שלה. ככל שהייעוץ והתמיכה שקיבל התובע מהנתבעת יצרו בפני התובע מצג מטעה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-03-33200 קוטק נ' ג'י.פי.אס. ויותר בע"מ

וגרמו לתובע לנזקים או לחלופין ולמצער הציגו בפניו מצג שווא רשלני - הוא רשאי להיפרע בגינם מאת הנתבעת.

הנזקים שנגרמו לנתבע כתוצאה מהמצג המטעה שאתר החברה והתנהלות נציגיה הסבו לו היו רכישת התוכנה המקורית – בסך 119 ₪, כמו גם עוגמת נפש הכרוכה בנהיגה ללא תוכנת ניווט מתאימה וטרדה של חיפוש ורכישת תוכנה חלופית אותה אני מעריכה ב- 500 ₪.

לא מצאתי לנכון לפסוק לטובת התובע את דמי תוכנת הניווט החלופית שרכש הואיל ולא הוכיח כי יכול היה לרכוש תוכנה העונה על צרכיו בעלות זולה מזו שהשקיע בסופו של יום בתוכנה החלופית וכי רכש את התוכנה היקרה דווקא כפועל יוצא מהצורך להתנהל בחופזה בעת שהייתו בארה"ב. כמו כן, לא מצאתי לנכון לפסוק לתובע פיצויים ללא הוכחת נזק הואיל ולא השתכנעתי כי נסיבות המקרה דנן נופלות לגדר אחד מסעיפי המשנה של סעיף 31א. לחוק הגנת הצרכן.

אשר על כן, הנתבעת תשלם לתובע סכום של 619 ₪, בתוספת הוצאות משפט בסך 500 ₪. הסכום הכולל ישולם תוך 30 ימים מהיום, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 ימים.

ניתן היום, ד' אב תשע"ז, 27 יולי 2017, בהעדר הצדדים.

ד"ר מיה רויזמן-אלדור, שופטת