



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

1

בפני כב' הרשם הבכיר אורן כרמלי

יצחק מרקוס

תובע

נגד

אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

נתבעת

2

3

פסק דין

4

5 התביעה היא לפיצוי מכוח חוק הגנת הצרכן משלא הסכימה הנתבעת למכור לתובע מכשיר טלוויזיה
6 במחיר שפורסם באתר האינטרנט משלטענתה מדובר בטעות סופר במחיר שפורסם.

7

1. הצדדים אינם חלוקים בעבודות.

8

התובע ביקש לרכוש טלוויזיה בסכום שלא יעלה על 1,500 ₪. לצורך כך חיפש טלוויזיה עד

9

הסכום שהקציב וזאת באתר האינטרנט של הנתבעת. תוך שיטוטיו נתקל ביום 13/10/16

10

בהצעה לרכישת טלוויזיה מדגם Hisense שהיא טלוויזיה חכמה 75 אינץ' המשדרת

11

בטכנולוגיית 4K וזאת במחיר של 1,349 ₪ בתוספת 250 ₪ דמי הובלה. המחיר הוצג כהנחה

12

ממחיר של 14,990 ₪.

13

התובע ביצע הזמנה של הטלוויזיה והזין את פרטי כרטיס האשראי שלו. לאחר ביצוע ההזמנה

14

קיבל התובע אישור הזמנה.

15

יוער כי קודם שביצע התובע את ההזמנה צילם את מסך ההצעה (נספח לכתב התביעה).

16

2. בחלוף זמן מועט – לטענת התובע בעבור שעה ולטענת הנתבעת בעבור מספר דקות – יצרה

18

נציגת הנתבעת קשר עם התובע והודיעה לו כי מדובר בטעות בהצעה שפורסמה באתר באופן

19

שנשמטה הספרה "0" מהצעת המחיר, כך שמחיר הטלוויזיה לאחר הנחה הוא 13,490 ₪ ולא

20

1,349 ₪. נציגת הנתבעת הודיעה לתובע על ביטול העסקה וזאת בהתאם לתקנון הרכישה

21

באתר שאותו אישר טרם ביצוע העסקה ולפיו במקרה של טעות רשאית הנתבעת לבטל את

22

ההזמנה.

23

3. לטענת התובע לפי סעיף 17ב(ד) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן)

25

חייבת הנתבעת לאפשר לו לרכוש את הטלוויזיה במחיר שהוצג בפרסום, והיא אינה יכולה



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

להסתמך על התקנון המקנה לה לכאורה אפשרות לבטל עסקה בשל טעות. זאת מאחר שעל-
פי סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן, הוראותיו גוברות על כל תנאי בחוזה.

עוד טוען התובע כי אין מדובר בטעות חד פעמית של הנתבעת וכי על-פי חוות דעת של לקוחות
נוספים היו לנתבעת מקרים דומים בעבר. בהתאם לכך לטענתו מדובר בטעות חוזרת ודי בכך
כדי שלא לאפשר לנתבעת לבטל את העסקה.

בנוסף טען כי לאחר ביטול העסקה מצד הנתבעת לא השיבה לו את כספי הרכישה, אלא לאחר
הגשת כתב התביעה.

4. מנגד, לגופו של עניין טוענת הנתבעת כי בשל טעות שנפלה באתר, נשמטה הספרה "0" מן
המחיר שפורסם. לטענתה ניתן לראות בהצעה כי המחיר לפני הנחה הוא 14,990 ₪, כך
שהתובע היה צריך לדעת שמדובר בטעות ולא בהנחה של למעלה מ-90% ממחיר הטלוויזיה
המקורי. בהקשר זה טענה הנתבעת כי התובע היה צריך לדעת שמדובר במחיר לא ריאלי
לטלוויזיה 75 אינץ' 4K והביאה לצורך כך דוגמאות של מחירי טלוויזיה דומות שפורסמו
באתר "זאפ".

עוד טוענת הנתבעת שעומדת לה זכות לביטול העסקה ללא פיצוי מכוח סעי' 7.1 לתקנון
הרכישה, וזאת אם נפלה טעות באחד מהנתונים שפורסמו. למרות האמור הציעה לתובע פיצוי
בדמות רכישת כל מכשיר טלוויזיה שירצה במחיר עלות לנתבעת, ללא כל רווח מצידה.
הנתבעת לא חולקת שהחזר הכספי נעשה לאחר הגשת התביעה.

המחלוקת היא איפוא אם זכאי התובע למימוש עסקת רכישת הטלוויזיה ו/או פיצוי בגינה.

דיון ומסקנות:

5. כאמור, הנתבעת פירסמה באתר המכירות האינטרנטי שלה הצעה לרכישת טלוויזיה 75 אינץ'
המשדרת בשיטת 4K בעלות של 1,349 ₪ לא כולל דמי משלוח של 250 ₪ (נספח שני לכתב
התביעה). התובע ביצע הזמנה של הטלוויזיה ושילם באמצעות כרטיס האשראי את הסכום
של 1,599 ₪ (= 1,349 + 250) (נספח ראשון לכתב התביעה). הסכום האמור חוייב בפועל
בכרטיס האשראי של התובע (נספח שלישי לכתב התביעה).

טענתו העקרונית של התובע היא כי יש לאכוף את העסקה על הנתבעת וזאת מכוח סעי' 17ב(ד)
לחוק הגנת הצרכן שעניינו בין היתר המחיר המחייב של מוצר.



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

יש לקבל טענת התובע כי משלא הסכימה הנתבעת למכור לו את המוצר שביקש לרכוש במחיר שהוצג הפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן. אבהיר.

6. סעיף 17 לחוק הגנת הצרכן שכותרתו "חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב" מסדיר הן את עצם חובת הצגת המחיר המוצר והן קובע את הכלל למקרה של פער בין המחיר המוצג על גבי המוצר לבין המחיר בקופה בעת התשלום עליו.

תכליתו של הסעיף היא לממש זכותו של הצרכן לדעת קודם לרכישת המוצר את מחירו וזאת כדי שידע לכלכל צעדיו, להשוות מחירים בין המוצרים ולבחור את המוצר המשתלם ביותר. ידיעת הצרכן את המחיר קודם לרכישת המוצר הוכרה כתנאי מהותי וחיוני לסייע לצרכן להחליט אם לרכוש את המוצר ומונעת מאמץ שווא של הצרכן (ת"ק (י-ם) 2385/07 **חבר אבשלום נ' חברת סופטסייל**. ניתן ביום 20/11/07). כך גם תכלית הסעיף היא למנוע "הפתעה" של הצרכן בהגעתו לקופה לצורך התשלום (תא"מ (עפ"י) **ווינר נ' רמי לוי השקמה** 2006. ניתן ביום 26/1/15).

היבט נוסף של חובת הצגת המחיר על המוצר במדף היא לאפשר לצרכן לממש זכותו לבחור במוצר המשתלם לו ביותר. בהתאם לכך מחייב סעיף 17ב(ד) לחוק הגנת הצרכן את העוסק שהמחיר שפורסם הוא המחיר המחייב בעת התשלום בקופה, וזאת גם אם הוצג מחיר שגוי על המוצר במדף.

ובלשון הסעיף:

"המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירים בקופה גבוה מהמחיר האמור."

כלומר סעיף 17ב(ד) עניינו סיטואציה של פער בין המחיר שהוצג למחיר שנגבה בפועל בקופה. הסעיף קובע כי במקרה של פער כזה יהיה המחיר שהוצג על המוצר למחיר המחייב.

בנסיבות אלה היה זכאי התובע לרכוש את הטלוויזיה במחיר שהוצג באתר וזאת גם אם מדובר במחיר שפורסם בטעות מצידה של הנתבעת.

7. לעניין טענת הנתבעת כי היתה רשאית לבטל את עסקת המכירה בשל טעות בה, יש להעיר כי סעי' 7.1 לתקנון הרכישה, אינו חל במקרה של פער בין מחיר שהוצג על המוצר למחיר המוצר בקופה וזאת לאור הוראות סעי' 36 לחוק הגנת הצרכן שקובע שהוראותיו הן קוגנטיות וכי לא ניתן להתנות עליהן בכל הסכם אחר.



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

גובה הפיצוי:

8. מקום בו לא עומד עוסק בהוראות החוק רשאי בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה לטובת הצרכן (סעי' 31 לחוק הגנת הצרכן) וזאת עד לגבול הפיצוי לפי החוק (סעי' 31א(א)(5) לחוק הגנת הצרכן).

אע"פ, כי אין לקבל טענת הנתבעת שבית משפט זה נעדר סמכות לדון בתובענה לאור אופן ניסוח הסעד בידי התובע, מאחר שתבע למעשה מימוש העסקה. הדעת נותנת כי בית המשפט המזוהה ביותר עם תביעות צרכניות יהיה מוסמך לדון בסעד בהקשר להפרה לכאורה של חוק הגנת הצרכן. בהתחשב בכך שהתובע אינו מיוצג בידי עורך דין, יש לפיכך לראות את תביעתו כתביעה לפיצוי כספי בשל הפרה נטענת של הוראות חוק הגנת הצרכן ויש לפיכך בסמכותו של בית משפט זה לדון בתובענה.

9. בסעי' 31א(א) הרלוונטי גם להפרה של סעי' 17ב(ד) לחוק, קובע חוק הגנת הצרכן כי סמכותו של בית המשפט לפסוק פיצוי היא סמכות ברשות, תוך הפעלת שיקול דעתו. מכאן שאין חובה קטגורית לפסוק פיצוי וממילא בידי בית המשפט שיקול דעת באשר לגובהו. לעניין גובה הפיצוי מונה סעי' 31א(ה) רשימת שיקולים שעל בית המשפט להתחשב בהם בפסיקת הפיצוי ובכלל זה שיקולים הרלוונטיים לענייננו של אכיפת החוק והרתעה מפני ההפרתו; עידוד הצרכן למימוש זכויותיו; חומרת ההפרה; ושוויה הכספית של העסקה.

במקרה זה מדובר בטעות בהזנת הנתונים לאתר הנתבעת, כך שהמחיר שהוצג לאותה טלוויזיה הוצג ללא הספרה "0" מצד ימין של מחיר המוצר. טעות זו הביאה לכדי הנחה לא סבירה של 90% ממחיר טלוויזיה 75 אינץ' המשדרת בשיטה חדשנית (K4). לא התרשמתי כי מדובר בניסיון הטעייה מצד הנתבעת של הצרכנים או ב'טריק' שיווקי, אלא בטעות סופר כנה של השמטת ספרה. מכאן שאין למעשה משמעות להרתעה כללית או ספציפית מפני הפרת החוק. לכל היותר יש בכך כדי להביא ליתר תשומת לב של עוסקים כדוגמת הנתבעת לגבי תוכן הפרסום.

התובע שחפש טלוויזיות והגביל את גובה הסכום ל-1,500 ₪ היה מודע לכך שמדובר בהצעה לא סבירה לסוג הטלוויזיה שמצא ואיכותה (עמ' 2, ש' 4: "ברור שהייתי מודע לכך שזה מחיר נדיר לטלוויזיה..."). ספק אם לא הבין כי מדובר בטעות בפרסום לאור ההיצע האחר של טלוויזיות עד לסכום של 1,500 ₪ שראה באתר. לא מן הנמנע כי מסיבה זו גם טרח וצילם את מסך ההצעה. בנסיבות אלה ספק אם יש צורך במקרה כדוגמת זה לעודד את התובע כצרכן לעמוד על זכותו למחיר הפרסום. נדמה כי ראוי לצפות גם מהצרכן להוגנות כלפי העוסק וזאת למרות פערי הכוחות המובנים בינם, זאת כדי לשאוף להדדיות בין הצרכן לעוסק וליחסי



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

מסחר הוגנים. ויוזכר לא מצאתי כי מדובר בפרסום מחיר שמטרתו להטעות את הצרכן או לצורכי שיווק, כשיש בכך להשליך גם על מידת חומרת ההפרה.

10. אני ער לפסק הדין בת"ק (קטנות-ת"א) 5331/06 לחמי נ' חב' אלקטרו שופ בע"מ (ניתן ביום 26/11/06) אליו הפנתה הנתבעת. לעניין זה אעיר, כי אם טענה של 'טעות קולמוס' באשר היא תתקבל כטענת הגנה, יהיה בכך כדי לאיין למעשה את הוראות סעיף 17(בד) לחוק הגנת הצרכן. זאת מאחר שבכל מקרה של פער בין המחיר שהוצג למחיר בקופה תיטען טענה של 'טעות קולמוס' ולא תהיה עוד משמעות להוראות החוק באשר למחיר המוצג כמחיר מחייב.

פסק הדין הנוסף אליו הפנתה הנתבעת בת"ק (קטנות-ת"א) 11658/05 סוטלימן נ' פומפה מו זול בע"מ (ניתן ביום 30/8/06) שונה מענייננו, באשר באותו מקרה הוכחה תקלה באתר האינטרנט של הנתבעת שם ומן הטעם הזה לא נפסק פיצוי לתובע שם.

11. מכל האמור וכדי לעודד את התובעת להקפיד הקפדה יתרה על פרסומים מטעמה; ומאחר שיש לשים לב שהנתבעת לא טענה וממילא לא הוכיחה תקלה באתר האינטרנט, כשלו היתה מוכיחה טענה כזו ייתכן שלא היה מקום לפסוק כלל פיצוי, מצאתי במקרה זה לפסוק לתובע פיצוי. לעניין גובהו התחשבתי גם בכך שהצעת הפיצוי שהציעה הנתבעת לתובע – רכישת כל מכשיר טלוויזיה באמצעותה במחיר עלות ללא רווח מצידה – היתה הצעה ראוייה. אני מוצא להעמיד את הפיצוי במקרה זה על 1,000 ₪.

התוצאה:

12. אשר על כן אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע 1,000 ₪ בתוספת 300 ₪ הוצאות משפט, תוך 30 ימים מהיום.

מי מהצדדים שאינו מרוצה מתוצאת פסק הדין רשאי לפנות תוך 15 ימים מהיום לבית המשפט המחוזי בלוד ולבקש רשות להגיש ערעור על פסק הדין.

ניתן היום, כ"ח אב תשע"ז, 20 אוגוסט 2017, בהעדר הצדדים.

אורן כרמלי, רשם בכיר



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

20 אוגוסט 2017

ת"ק 16-12-21775 מרקוס נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ