



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

לפני כבוד השופט טל חבקין

התובעת: רחלי סלע מרום

נגד

הנתבעת: סקיילקס קורפוריישן בע"מ

פסק דין

לפני תביעה לפיצוי בסך של 8,213 ש"ח שעילתה נזק שנגרם לתובעת מכך שהנתבעת – היבואן הרשמי של מכשירי הסלולר מבית Samsung בישראל – תיקנה את מכשירה שנמסר לתיקון, ואגב כך מחקה את המידע שנכלל בו, וזאת על אף שהנתבעת הודיעה שאין לבצע את התיקון. כמו כן נסבה התביעה על חוקיותו של תנאי שנכלל בחוזה אחיד של הנתבעת הקובע כי מכשיר הנמסר לתיקון של ליקוי שאינו מכוסה במסגרת האחריות, יתוקן בלא צורך באישור הלקוח כל אימת שמחיר התיקון אינו עולה על 320 ש"ח.

העובדות

1. התובעת רכשה מכשיר סלולרי מדגם Samsung Galaxy S4 שמייבאת הנתבעת ושניתנה בגינו אחריות עד פברואר 2016. התובעת רכשה את המכשיר במחיר יקר בהשוואה למחירים שמציעים ספקים מתחרים מתוך כוונה ליהנות מאחריות היבואן הרשמי של סמסונג בישראל. ביום 25.11.2014, בשעה 15:00 לערך, מסרה התובעת את המכשיר לתיקון בגין ליקוי בשקע הטעינה. במעמד מסירתו לנתבעת, הכריח אותה נציג השירות לחתום על טופס המאשר לנתבעת לגבות מהתובעת, באמצעות חיוב כרטיס האשראי שלה, סכום של עד 320 ש"ח עבור תיקון של ליקוי אם יימצא שהוא אינו מכוסה במסגרת האחריות, וזאת מבלי להודיע לתובעת קודם לכן. נציג הנתבעת הכריח את התובעת למסור את פרטי כרטיס האשראי כתנאי לקבלת הטלפון לבדיקה. התובעת סירבה לחתום על הטופס בנימוק שמדובר בסעיף דרקוני ובלתי חוקי, סעיף שנכלל בחוזה אחיד. משלא הועיל הוויכוח והובהר לתובעת שאם לא תמלא אחר הדרישות המכשיר לא יקובל לתיקון, היא הסכימה למסרו וחתמה על הטופס, לא לפני שהוסיפה על גביו הערה בכתב יד ובאותיות של קידוש לבנה שלפיה היא מבקשת לא לתקן את המכשיר ולא לחייב את כרטיס האשראי לפני שמתקשרים אליה ומקבלים ממנה רשות קודם לכן.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

2. כששבה התובעת לביתה התמלא ליבה חשש ודאגה, הן משום שפרטי כרטיס האשראי שלה נמצאו אצל הנתבעת בבחינת "שיק פתוח", הן – ובעיקר – משום שנזכרה שלא גיבתה את כל הנתונים שהיו לה על המכשיר ובהם מזכרים, הודעות, תצלומים ונתונים חשובים נוספים בעלי משמעות כספית ורגשית. על כן היא מיהרה להתקשר למרכז השירות של הנתבעת, ולאחר המתנה ממושכת מסרה את פרטיה למענה הודעות אנושי. נמסר לה שנציג של הנתבעת ישוב אליה בהקדם. משלא שב נציג באותו יום, היישר למחרת היא שלחה את בנה בן ה-15 לדוכן של הנתבעת כדי שיאסוף חזרה את המכשיר ללא תיקון וללא בדיקה. הבן, שהגיע למרכז השירות עוד לפני שפתחו את הדלתות, כשהוא מצויד בייפוי כוח, נענה שהשליח יצא עם המכשיר לכיוון המעבדה לפני דקות אחדות. התובעת שוחחה עם הנציג, אדיר שמו, בטלפון, והבהירה לו שהיא לא מעוניינת שיתקנו את המכשיר או שיבדקו אותו, ושהיא מבקשת שלא יימחק המידע שאוחסן בו. התובעת ביקשה שדרישתה תועבר ישירות למעבדה כדי שלא תקרה תקלה. נציג השירות התחייב לטפל בעניין ולשוב אל התובעת טלפונית בהמשך היום. אך הנציג לא שב אליה. התובעת ניסתה להשיג את הנתבעת בטלפון כדי לברר אם בקשתה טופלה, אך בכל פעם הגיעה למענה הודעות אנושי ונדרשה להשאיר פרטים. ביום ראשון אחר הצהריים קיבלה התובעת הודעה שהמכשיר חזר מתיקון. אין קושי לנחש שבקשת התובעת שלא לתקן את המכשיר לא הגיעה למעבדה. המכשיר תוקן ופורמט בניגוד לבקשת התובעת וכל המידע שהיה בו נמחק. הנתבעת אף חייבה את התובעת בסך של 213 ש"ח בכרטיס האשראי שמסרה.

הטענות

3. התובעת טוענת כי הנתבעת גרמה לה נזקים רגשיים וכספיים בשיעור ניכר. היא פגעה בזכותה לנהל את כספה ולהחליט אם ברצונה לשלם עבור תיקון זה או אחר. היא תיקנה את המכשיר שלה בניגוד לרצונה המפורש. היא לא הייתה נגישה טלפונית, וחרף המאמץ הרב שהשקיעה התובעת בניסיון למנוע את התקלה, היא לא הצליחה לעשות כן. הנתבעת לא נתנה לה שירות. היא חייבה אותה לחתום על הסכם הכולל סעיף בלתי חוקי, והתנתה את מתן השירות שהיא מחויבת לספק בהסכמה לשלם מראש. היא לא מסרה לתובעת חשבונית מס בגין הכסף שגבתה. היא התנהגה באופן מבזה ומשפיל. בגין כל אלה עותרת התובעת לפיצוי כולל בסך של 8,213 ש"ח, המורכב מעלות התיקון ומ-8,000 ש"ח בגין נזק ממון ונזק לא ממוני.

4. הנתבעת טוענת שמדובר בתביעה מופרזת ומנופחת. לשיטתה, הסכום שנגבה מהתובעת עבור תיקון שקע הטעינה ומכלול המשנה של מכשירה הנייד, בסך של 213 ש"ח, היה משולם על ידה בין כה וכה מאחר שביקשה לתקן את המכשיר במעבדות הנתבעת. בנסיבות אלו לא נגרם לתובעת כל חסרון כיס, הפסד או נזק. הנתבעת מאשרת כי דרשה מהתובעת הרשאה לחיוב החשבון מראש, אך זאת במטרה לשפר ולייעל את הליכי השירות ללקוח. איתור הלקוח במטרה לקבל את אישורו



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

לתקן תקלה שאינה בתחום אחריות היצרן עלול לעכב את משך הטיפול, וההרשאה לחיובו מראש מקצרת את זמן ההמתנה לתיקון. לשם כך החליטה הנתבעת לקבל אישור מראש מלקוחות החברה בעת הפקדת המכשיר על תיקון תקלה שאינה במסגרת אחריות יצרן, וזאת עד לסכום של 320 ש"ח בלבד. חיוב זה אינו מבוצע אוטומטית, אלא רק כשנדרש תיקון. הנתבעת מבהירה כי טענת התובעת שלפיה היא "נאנסה" לחתום על הרשאה לחיוב חשבון וכי נתנה לנתבעת הוראות שונות שלפיהן אין לחייב את כרטיס האשראי שלה – לא נתמכה בראיות ויש לדחותן בשל כך. אשר לטענת התובעת בדבר איפוס המכשיר ומחיקת המידע, נטען כי התובעת פעלה בניגוד מפורש להוראות המבהירות ללקוח המפקיד מכשיר לתיקון כי עליו לגבות את המידע, וכי הנתבעת פטורה מאחריות בגין כל מחיקת מידע מהמכשיר. על כן, לקוח המפקיד מכשיר סלולרי לתיקון אינו יכול להעלות טענות או תביעות כלשהן אם המידע שנמצא בו נמחק.

האחריות

5. בדיון לפניי חזרה התובעת על גרסתה כפי שהופיעה בכתב התביעה. מנגד לא הציגה הנתבעת גרסה עובדתית כלשהי שיש בה כדי לסתור את טענות התובעת. הנציג מטעם הנתבעת לא יכול היה להעיד מידיעה אישית על נסיבות המקרה. כל שצורף לכתב ההגנה הוא העתק של תעודת התיקון של המכשיר שהונפקה לאחר התיקון. הנתבעת למעשה לא סיפקה כל מענה עובדתי לשלל הטענות שהועלו בתביעה ופשוט התעלמה מהן. כך, היא לא הציגה כל גרסה באשר לטענת התובעת שלפיה לא הצליחה ליצור קשר טלפוני עם מרכז השירות; היא לא התייחסה למאמציה לעצור את הוראת התיקון ולמנוע את הנזק שנגרם לה; היא לא הציגה את הטופס שנמסר לתובעת ושעל בסיס החתימה שנכללה בו חויבה התובעת בעלות התיקון; היא לא השיבה לטענה שלא מסרה לתובעת חשבונית מס בגין החיוב. ודוק: הנתבעת היא חברה גדולה המשמשת כיבואן רשמי של מותג סלולר מהנפוצים והמובילים בעולם. מצופה ממנו לתת שירות ולהתנהל בתור שכזו. אף שככל חברה גדולה המספקת שירותים לאלפי לקוחות אין לדרוש מהנתבעת להביא לעדות את נציגי השירות עצמם, אשר סביר להניח שלא יזכרו את נסיבות המקרה הקונקרטי. אולם בכל זאת פטור בלא כלום אי אפשר. היה על הנתבעת לפרוש גרסה עובדתית בדבר הנהלים הנוהגים אצלה במהלך העסקים הרגיל ביחס לכל אחת מהטענות שהעלתה התובעת. היה עליה להגיש את הרשומות המוסדיות שקיימות אצלה בעניינה של התובעת – אלו הנוגעות לתיקון, להידברות עם התובעת (ככל שהייתה כזו), למועדים שבהם השאירה התובעת הודעות במענה הטלפוני האנושי, ומדוע מי מטעם הנתבעת לא חזר אליה. היה עליה לצרף את הטופס הקונקרטי שעליו חתמה התובעת, וככל שזה אינו מצוי בידיה – להציג טופס זהה הכולל את נוסח הדרישה למתן הרשאה לזיכוי חשבון. הואיל והנתבעת דרשה בתוקף שהתובעת תחתום על טופס זה, חזקה שהיא שומרת אצלה את הטפסים, ומשנמנעה להציג את הטופס הקונקרטי – חזקה שמדובר בראיה שאם הייתה מוצגת הייתה מזיקה לה. היה עליה להשיב לשאלה אם מסרה חשבונית מס ומתי.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

6. הואיל והנתבעת לא הציגה כל ראיה שהיא הרלוונטית למחלוקת, נקודת המוצא לדיון היא שגרסתה העובדתית של התובעת הוכחה במלואה. על רקע זה יש לבחון את טענותיה, אחת לאחת. הטענה הראשונה והעיקרית העומדת במוקד הדיון היא דרישתה של הנתבעת – שאינה שנויה במחלוקת – שכל לקוח המוסר מכשיר לתיקון ייתן הרשאה לחיוב כרטיס אשראי בגין תיקון שמחירו אינו עולה על 320 ש"ח, אם נמצא – לאחר בדיקה – שהתיקון אינו מכוסה במסגרת האחריות. אומר מיד כי אני סבור שתנאי כזה אינו חוקי. לקביעה זו שני מקורות נורמטיביים, אולם אסתפק בהכרעה על סמך אחד מהם.

7. סעיף 4(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 קובע כי עוסק חייב לגלות לצרכן כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר הממונה על ביצוע החוק באישור ועדת הכלכלה של הכנסת. סעיף 4(ב) לחוק מחיל את סעיף 4(א) גם על שירות. מכוח סעיף זה, כמו גם מכוח ההסמכה הכללית להתקין תקנות שבסעיף 37 לחוק, התקין השר את תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידי נותן שירות), התשנ"ג-1993. "תקנות" אלו הן למעשה תקנה אחת שזו לשונה:

1. גילוי פרט מהותי (א) עוסק המתקן או המחליף חלק בנכס, על פי הזמנת הצרכן, חייב להביא לידיעת הצרכן אם החלק מקורי, חליפי, משומש או משופץ, וכן חייב הוא להביא לידיעת הצרכן, לשם השוואת מחירים, מחירי החלק לפי סוגים כאמור.
- (ב) המידע כאמור בתקנת משנה (א) יימסר, בכתב, לפני ביצוע העסקה.
- (ג) החלק המוחלף יושאר על ידי העוסק ברשות הצרכן.

8. הנה כי כן, תקנה זו מחייבת עוסק המתקן או מחליף חלק בנכס, או נותן שירות לגביו, להביא לידיעת הצרכן, **בכתב ולפני ביצוע העסקה**, מידע בדבר עלות ההחלפה, התיקון או השירות שיינתן, וזאת כדי לאפשר לצרכן להשוות מחירים. תקנה זו מבקשת לשלול מעוסק את הכוח לכבול את הצרכן לבצע תיקון דווקא אצלו או לקבל שירות דווקא ממנו. היא מבקשת להעניק לצרכן את כל המידע הדרוש לו לשם השוואה בין הצעת המחיר שקיבל מספק שנמסר לו מוצר לתיקון, או שהוזמן ממנו שירות, לבין הצעות מחיר שיבקש מספקים שונים. צרכן הנותן מוצר לתיקון זכאי לקבל מהספק מידע בכתב על אופי התיקון ועלותו. לאחר שיקבל את המידע, יוכל הצרכן להציגו לספקים אחרים כדי שיציעו הצעת מחיר משלהם. כך יתחרו הספקים זה בזה ומחיר השירותים יפחת; הצרכן יוכל להתקשר בעסקה הכדאית לו ביותר; וחופש הבחירה ייוותר בידיו. זוהי חקיקה צרכנית חשובה ממדרגה ראשונה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

9. מחומר הראיות שהוצג אני למד שהנתבעת מפרה את החובה הקבועה בתקנה זו. הנתבעת לא הציגה את הטופס שכולל הרשאה לחיוב החשבון בגין תיקון שמחירו נמוך מ-320 ש"ח שאינו נכלל במסגרת האחריות. לא הוברר אפוא אם הנתבעת מחתימה את הלקוחות על טופס כזה רק כשידוע מראש שמדובר בתיקון שאינו מכוסה במסגרת אחריות, או שמא היא מחתימה את הלקוחות על טופס כזה גם כשטרם ידוע אם מדובר בליקוי שמכוסה באחריות, אם לאו. הואיל ומדובר בטופס שבשימושה הבלעדי של הנתבעת ואף על פי כן היא לא ראתה להציגו, אני יוצא מנקודת הנחה, לחובת הנתבעת, שלפיה היא מחתימה את הלקוחות על הטופס גם כשלא ידוע אם המכשיר באחריות. אם אלה הם פני הדברים (וכך אני קובע לנוכח המחדל הראייתי האמור), הרי שמדובר בהתנהלות מפרת חוק.

10. לקוח שמכשירו באחריות, דוגמת התובעת, במקרים רבים אינו יודע מה טיב הליקוי שנתגלה במכשיר. לשם כך יש לערוך בדיקה. הואיל והמכשיר מכוסה באחריות, ברי כי הלקוח ימסרו לבדיקה במעבדות הנתבעת. הרי היא זו שמעניקה את שירותי התיקון למכשיר שבאחריות, והיא עושה כן בחינם או בעד דמי השתתפות עצמית בסכום נמוך. ברור אפוא שכדאי ללקוח למסור לה את המכשיר לבדיקה משום שאם יימצא שהליקוי מכוסה באחריות, תיקונו על ידה הוא האפשרות הכדאית ביותר עבורו. דא עקא, אם הנתבעת מוצאת שהליקוי אינו באחריות, או אז היא מבצעת כל תיקון שעלותו אינה עולה על 320 ש"ח בלא שהיא נותנת ללקוח אפשרות לבצע את התיקון אצל ספק אחר שהיה עשוי להציע הצעה זולה וכדאית יותר. תוצאה זו עומדת בניגוד חזיתי לתכלית התקנה האמורה בהיותה שוללת את כוח הבחירה הצרכני מידי של הלקוח.

11. כדי לעמוד בדרישה הקבועה בתקנה, במקרה שהנתבעת מגלה שהליקוי אינו נכלל במסגרת האחריות, עליה לפנות ללקוח ולהביא לידיעתו, בכתב ולפני ביצוע העסקה, אם החלק שבכוונתה לתקן או להחליף הוא מקורי, חליפי, משומש או משופץ, וכן את מחירו של החלק ושל השירות. מידע זה נועד לאפשר ללקוח להשוות מחירים עם מעבדות תיקונים אחרות. צריכה להיות ללקוח אפשרות להציג למעבדת שירות אחרת את המידע שנמסר לו בכתב ולקבל ממנה הצעת מחיר מתחרה שאולי תהיה כדאית יותר. דרישתה של הנתבעת שלקוחותיה יחתמו מראש על הרשאה לחיוב חשבון בגין תיקון שאינו באחריות שעלותו נמוכה מסך של 320 ש"ח מנוגדת להוראות התקנה. היא מצמצמת במידה ניכרת את כוחם של לקוחות הנתבעת לבחור אם ברצונם לתקן את הליקוי אצלה. הנתבעת למעשה קושרת אליה את כל מי שמכשירו בתקופת האחריות והתגלה בו ליקוי שבדיעבד יתברר שעלות תיקונו נמוכה מ-320 ש"ח ואינו מכוסה באחריות, ומחייבת אותו לתקן את הליקוי רק אצלה. התנהלות זו בעייתית במיוחד כשמדובר בתאגיד המשמש יבואן רשמי של מותג סלולר מהנפוצים בישראל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

12. הוכח שהנתבעת שללה מהתובעת את כוח הבחירה האמור. אף על פי שהתובעת ביקשה באופן מפורש שלא יחייבו את כרטיס האשראי שלה לפני שניתן אישורה לכך, הנתבעת סירבה בתוקף לבקשתה. סירוב זה מנוגד לדין והוא בגדר הפרה של חובת הגילוי המוטלת על הנתבעת לפי חוק הגנת הצרכן. הפרת חובת הגילוי היא עוולה בנזיקין (סעיף 31א) לחוק הגנת הצרכן, והנתבעת מחויבת לפצות את התובעת בגין הנזק שנגרם כתוצאה ממנה.

13. המקור הנורמטיבי השני שמכוחו דומה שהדרישה למתן הרשאה לחיוב חשבון כאמור היא בלתי חוקית הוא סעיף 4(5) לחוק החוזים האחדים, התשמ"ג-1982, הקובע חזקת קיפוח של "תנאי המחייב את הלקוח באופן בלתי סביר להיזקק לספק או לאדם אחר, או המגביל בדרך אחרת את חופש הלקוח להתקשר או לא להתקשר עם אדם אחר". התנאי שכללה הנתבעת בחוזה האחיד שלה, המחייב את הלקוח ליתן הרשאה לחיוב חשבון בגין כל תיקון שעלותו נמוכה מ-320 ש"ח ושאינו נכלל במסגרת האחריות, מגביל את חופש הלקוח להתקשר עם ספק אחר שעשוי ליתן לו הצעת מחיר זולה וכדאית יותר. אף שהנתבעת טענה במפורש שמדובר בסעיף הכלול בחוזה אחיד; ואף שחזקה על הנתבעת שהיא מסתייעת בייצוג משפטי איכותי, לא ראתה האחרונה לנסות לסתור את חזקת הקיפוח או להתייחס לטענה. דומה שבנסיבות אלו ניתן היה לקבוע שמדובר בתנאי מקפח בחוזה אחד שדינו להתבטל. ברם לנוכח התקנה המפורשת שהופרה, לא ראיתי לקבוע מסמרות בסוגיה זו וניתן להותירה לעת מצוא.

14. התובעת הוכיחה שהפרת חובת הגילוי גרמה לנזק. אין חולק שבסמוך לאחר שמסרה את המכשיר לתיקון, התחרטה התובעת ויצאה מגדרה כדי לגרום לנתבעת שלא לתקנו. אין ספק שאם הנתבעת הייתה פועלת כדין בהתאם להוראות התקנה, היה עליה לפנות לתובעת מיד כשאבחנה את התקלה ולפני שביצעה את התיקון, ולקבל את הסכמתה לביצועו. פעולה כזו מצד הנתבעת הייתה מאפשרת לתובעת לעשות את שניסתה משך יומיים: להודיע שהיא לא מעוניינת בתיקון. הנתבעת לא הייתה מתקנת את המכשיר ולא הייתה מפרמטת אותו, המידע לא היה נמחק והנזק היה נמנע. הוכחו אפוא כל יסודות העוולה: הפרת החובה וקשר סיבתי בין ההפרה לבין הנזק.

הפיצוי

15. נותר לדון בסכום הפיצוי. אני סבור כי התובעת זכאית לפיצוי בסכום משמעותי בגין אובדן המידע שנכלל במכשיר. אך לאחרונה פסק בית המשפט העליון – בקבעו שיש להחמיר בענישה בגין עבירות גנבה של מכשירים סלולריים – כי "הסמארטפון הפך זה מכבר לידידו הטוב של האדם. דומה כי לא תהא זו הפרזה לומר כי בטלפון הסלולרי טמון סיפור חייו של האדם בהאידיא, באשר אצורים בתוכו רגעים וזכרונות משמעותיים מחייו של אדם, לצד מידע ופרטים חיוניים לתפקודו היומיומי – תמונות של עצמו ושל יקיריו, כתובות ומספרי טלפון של קרובים ומכרים, יומן, פתקי



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

תזכורות ולוח שנה, ועוד. לא כל אדם מגבה את תוכן המכשיר 'בענן' ושחזור הפרטים לעיתים אינו אפשרי ולעיתים כרוך במשאבי זמן וממון" (ע"פ 8627/14 **דבראש נ' מדינת ישראל**, פסקה 7 (14.7.2015)). דברים אלה יפים בשינויים המחויבים לענייננו. התובעת העידה שהמכשיר כלל מידע בעל ערך אישי ניכר. טענה זו מקובלת עליי והיא נתמכה באופן התנהלותה של התובעת בניסיון למנוע את אובדן המידע. לאחר ששמעתי את התובעת והתרשמתי ממנה, אני סבור כי פיצוי בסך של 4,000 ש"ח הוא סביר בנסיבות העניין (השוו לת"ק (תביעות קטנות ת"א) 5246-10-14 **פראבר (אסיר) נ' משטרת ישראל**, פסקה 8 (11.10.2015)).

16. לא ראיתי לזקוף לחובת התובעת אשם תורם בנסיבות הוכחו, כל שכן לפטור את התובעת מאחריות. קיום הוראות הדין בנושא תיקון ומתן שירות בנוגע למכשיר שנמסר לתיקון אמור היה למנוע את התקלה. שונים היו פני הדברים לו הייתה התובעת מאפשרת לנתבעת לבצע את התיקון ובאה בטענות שהחומר נמחק. במצב כזה ברי כי התובעת לא הייתה נמצאת אחראית לאובדן.

הוצאות המשפט

17. מעבר לכך ראיתי לפסוק לתובעת הוצאות משפט בסכום ניכר. התובעת הצביעה על פרקטיקה בעייתית ועקבית של התובעת שננקטה לא רק כלפיה אלא גם כלפי לקוחות אחרים. המדובר בסוגיה משפטית שיש אינטרס צרכני בבירורה החורג מעניינה האישי של התובעת. בהקשר דומה פסק בית המשפט העליון (השופטת ד' ברק-ארז):

"כאשר בית המשפט לתביעות קטנות, המיועד, בין השאר, להקל במידת מה על צרכנים להתגבר על הקושי המובנה הכרוך בהתדיינות מול תאגידים גדולים, מוצא כי תביעה צרכנית היא מוצדקת, מן הראוי שייתן ביטוי לניסיונותיהם של הנתבעים להערים בפני התובע קשיים במימוש זכותו, ככל שהיו ניסיונות כאלה. זאת, כאמור, משום שתביעות מסוג זה מיטיבות לא רק עם התובע עצמו, אלא עם ציבור הצרכנים באופן כללי, וגם לכך יש לתת משקל. במקרה דנן מתיר החוק פסיקת פיצויים לדוגמה, ודומה כי ראוי למצוא את המסגרת המתאימה להביא שיקולים אלה בחשבון גם במקרים אחרים. לצד זאת, יש לזכור כי פסיקת פיצויים לדוגמה היא סמכות שבשיקול דעת של בית המשפט" (רע"א 8190/14 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ, פסקה 36 (3.6.2015)).

18. הוסיף בית המשפט וקבע: "באופן כללי יותר, דומה שבפסיקתן של הוצאות משפט במקרים מסוג זה ראוי להביא בחשבון את הטרחה המיוחדת הנגרמת לעתים לצרכנים בהתמודדותם עם תאגידים גדולים, נוכח פערי הכוחות בין הצדדים" (שם, בפסקה 39). הוכח כי התובעת הערימה על התובעת קשיים למימוש זכותה להשוות את מחיר השירות שסיפקה עם מחיר של ספק אחר, זכות שמימושה היה מונע את קרות הנזק. מעבר לכך לא סיפקה התובעת כל מענה להתרשלות הטמונה בכך שלא ביצעה את הוראת התובעת שלא לתקן את המכשיר אף שזו נמסרה יום שלם לפני



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-12-25351 סלע מרום נ' סקיילקס קורפוריישן בע"מ

שהמכשיר תוקן. אף לא הוברר מדוע בעידן האלקטרוני לא התאפשר להעביר למעבדה הוראה כה פשוטה. גרסת התובעת שלפיה הנתבעת לא סיפקה לה חשבונית מס לא נסתרה, וכך גם טענתה שנציג מטעם הנתבעת לא חזר אליה חרף מספר הודעות שהושארו. באופן כללי זכתה התובעת ליחס שאינו הולם את המצופה מהנתבעת, לשון המעטה. לנוכח כל אלה, אני פוסק לתובעת הוצאות משפט בסך של 4,000 ש"ח.

סוף דבר

19. התביעה מתקבלת בחלקה. הנתבעת תשלם לתובעת סך של 4,000 ש"ח כפיצוי בגין נזק לא ממוני וסך של 4,000 ש"ח הוצאות משפט. הסכומים ישולמו תוך 30 יום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום פסק הדין ועד התשלום בפועל.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.

המזכירות תשלח לצדדים עותק מפסק הדין בדואר רשום עם אישור מסירה.

ניתן היום, ה' בחשוון התשע"ו, 18 באוקטובר 2015, בהעדר הצדדים.

טל חבקין, שופט