



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 61503-05-19 ריכטר נ' 911 פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת רקפת סגל מוהר

תובע ד"ר מרדכי ריכטר

נגד

נתבעת 911 פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

פסק דין

לפני תביעה להשבה ופיצוי בגין נזקים שנגרמו כתוצאה משימוש בתכנת "אנטי וירוס".

רקע

1. התובע הינו רופא שיניים בעל מרפאה שיש בה 3 עמדות מחשב.
2. בתאריך 31.10.18, רכש התובע באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת, תוכנת "אנטי וירוס" מתוצרת "קספרסקי", תמורת סך של 199 ₪ (להלן: "התוכנה").
3. בעתירתו לחיוב הנתבעת בהשבת כספו ובתשלום פיצוי בסכום כולל נוסף של 2,870 ₪, בגין עלות שירותי טכנאי (870 ₪) והנזקים שלטענתו נגרמו לו בשל אובדן הכנסות בפרק הזמן שבו המרפאה הייתה מושבתת, טען התובע כי בעקבות התקנת התוכנה ב- 3 עמדות המחשב, בהן אוחסנו פרטי כל תכניות הטיפוליים, הצילומים, קביעת התורים וגביית הכספים של המרפאה, התקלקלו המחשבים כולם, תכנת הניהול של המרפאה – "אופטימה", נעלמה מהמסכים, ותיקיות נוספות שהיו עליהם נעלמו גם הן.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 61503-05-19 ריכטר נ' 911 פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

תיק חיצוני:

טענות התובע וראיותיו

4. בעדותו בפני סיפר התובע כי בעקבות מה שארע, הוא פנה אל שירות התמיכה של חברת "אופטימה", וזה אשר היה מודע לתקלות הנגרמות כתוצאה מהתקנת התוכנה הנדונה, הצליח בסופו של דבר לשחזר את תכנת הניהול של המרפאה. בהמשך, הזמין התובע טכנאי מחשבים שהסיר את תוכנת ה"אנטי וירוס" הנדונה, שחזר תיקיות והתקין במחשבו תוכנת אנטי וירוס חדשה.

5. לתמיכת טענותיו צרף התובע לכתב תביעתו את מסמכי רכישת התוכנה, ואת החשבונית, הקבלה וטופס ביצוע השירות שקבל מטכנאי "מסופט מחשבים ותוכנה", בו פורט השירות שניתן לו, כך: "לאחר בדיקה ראשונית נמצא כי האנטי וירוס שהותקן על ידי הלקוח גרם לאיבוד מדפסות ותיקיות משותפות ברשת. הסרת אנטי וירוס קספרסקי ושחזור תיקיות רשת שנעלמו מהמחשב הראשי ופתיחת נתיבים חדשים לתיקיות משטר המחשבים. התקנת רישיון חדש...".

6. בנוסף לכך הגיש התובע דפי הסבר של "קספרסקי" למקרים בהם התקנת תוכנת ה"אנטי וירוס" שלה גורמת למחיקת קבצים – 1/ת, וכן תכתובות של בעלי מחשבים אשר התלוננו על אותה תופעה – 2/ת.

7. לצורך הוכחת הקשר הסיבתי בין התקנת התוכנה לתקלות שארעו במחשבו מיד לאחר מכן, העיד התובע את בנה של בת זוגתו, איש המחשבים מר יגאל אקרמן, אשר הסביר במילים פשוטות את מהותה ומטרותיה של תכנת ה"אנטי וירוס" בכלל ואת הכשל שארע במקרה זה בפרט: "... אנטי וירוס, כאשר הוא מוצא וירוס או פרצה, מתפקידו לחסל אותו. הכל תלוי באיזו רמה הפגיעה במערכת. אם זו פגיעה של "סוס טרויאני", הוא מכניס אותה לסוג של הסגר ומבטל אותה... התובע התקין את ה"אנטי וירוס" על מערכת הפעלה רגילה והיא זיהתה בתכנת "אופטימה" שלו פרצה או הרשאות שלא היו אמורות להיות בה, וחיסל אותה. כתוצאה מזה איבד (התובע – ר.ס.מ) את התכנה והמסמכים הרפואיים שלו". לשאלתי בדבר הכשל שארע כאן, השיב: "... תוכנת "אנטי וירוס" אמורה להתריע על דבר כזה ולתת זמן למשתמש אם זה תקין או לא. במקרה הזה זה לא היה... התכנה לא אמורה להימחק עד שהמשתמש לא מחליט מה הוא עושה איתו". התראה כזו, כך לגרסת התובע, לא היתה במקרה שלו.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 61503-05-19 ריכטר נ' 911 פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

תיק חיצוני:

טענות הנתבעת

6. הנתבעת טענה להגנתה כי תוכנת ה"אנטי וירוס" אותה רכש התובע אצלה, לא יכולה לגרום לתקלות שארעו, דהיינו למחוק תוכנות ו/או קבצים באופן עצמאי, וכי בכל מקרה היה על התובע לפנות אליה באופן מיידי.
7. בנוסף לכך הפנתה הנתבעת אל התקנון המופיע באתר האינטרנט שלה, שאת קריאתו אישר התובע במהלך ביצוע הזמנתו, בו מצוין באופן מפורש כי הנתבעת משמשת אך כ"מתווכת" בין היבואן לרוכש ולכן לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם כתוצאה מרכישת התוכנה.
8. גם במהלך עדותו בפני, חזר נציג הנתבעת וטען כי תפקידה של הנתבעת מתמצה בשיווק התוכנה, הא ותו לא, וכדבריו: "... כל תכנה יש לה את היצרן שלה, במקרה זה מדובר ב"קספרסקי... אנחנו קבלנו את המידע שהתוכנה לא אמורה למחוק אוטומטית את התוכנה, אלא להכניס אותה להסגר. הלקוח עשה רכישה של ה"אנטי וירוס" והוא לא פנה אלינו לקבלת סיוע. אם הוא היה פונה אלינו היינו מסוגלים לפתור את זה יותר מהר בלי הוצאות נוספות... בנוסף, גם בדקנו טלפונית עם חברת "אופטימה" והם אמרו שהם אמרו שלא ידוע להם על התנגשות בין התכנה לבין אנטי וירוס... התוכנה עצמה אולי גרמה נזק למחשב אבל אנחנו לא יכולים לשלוט מה היא עושה במחשבים שלו... אנחנו אמרנו מהתחלה שהוא צריך לתבוע את "קספרסקי", אין לי כתובת יש לי טלפון. אנחנו עובדים איתם באמצעות המפיץ "פאוור תקשורת".
9. לשאלתי בהקשר הנ"ל, השיב התובע כי לא פנה אל הנתבעת משום שלא חשב שתוכנת ה"אנטי וירוס" היא שגרמה לבעיה שהוגדרה במחשביו כ"בעיית תוכנה" ולכן פנה אל שירות התמיכה של תוכנת הניהול שלו.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 61503-05-19 ריכטר נ' 911 פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

תיק חיצוני:

דיון והכרעה

10. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים והעד מטעם התובע ונדרשתי לראיותיהם, מסקנתי היא כי דין התביעה להתקבל בחלקה.

ואלה הם טעמי:

א. התובע הצליח לשכנעני במידה הנדרשת בהליך זה, כי היתה זו תוכנת ה"אנטי וירוס" שרכש אצל הנתבעת, אשר גרמה לתקלות שארעו במחשבים שבמרפאתו, ככל הנראה בשל העדר ההתראה שאמורה היתה להופיע לאחר ההתקנה ולא הופיעה, בעוד שהנתבעת לא עשתה דבר לשם סתירת אפשרות זו.

ב. מן המסמכים שצורפו לכתבי הטענות של הצדדים עולה שהתוכנה הנדונה ככל הנראה אכן יוצרה בשעתה על ידי "קספרסקי", הופצה על חברת "פאוור תקשורת בע"מ" ושווקה בין השאר גם על ידי הנתבעת, אלא שזו לא הגישה הודעת צד ג' כפי שהיא יכולה וצריכה היתה לעשות, וטענתה בדבר התקנון שאותו אישר התובע במהלך ביצוע הרכישה, נותרה באוויר ולא הוכחה.

11. מפני כל אלה ומאחר שהתובע לא הוכיח את כל הנזקים להם טען, אלא רק את חלקם, החלטת לקבל את התביעה בחלקה ולחייב את הנתבעת להשיב לו את הסך של 199 ₪ ששילם לה בעד התוכנה וכן לפצותו בסכום ששולם לטכנאי מטעמו – 870 ₪. סכומים אלה, בתוספת הוצאות בסך 400 ₪ ובסה"כ – 1,469 ₪ ישולמו בתוך 30 יום מיום המצאת פסק הדין לנתבעת, שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק עד ליום התשלום בפועל.

זכות להגשת בקשת ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה, בתוך 15 ימים.

המזכירות תשלח לצדדים את פסק הדין בדואר רשום.

ניתן היום, ז' ניסן תש"פ, 01 אפריל 2020, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 61503-05-19 ריכטר נ' פי סי פתרונות תוכנה בע"מ

תיק חיצוני:

י

רקפת סגל מוהר, שופטת

- 1
- 2
- 3
- 4

