



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

21 ביולי 2026
ז' באב תשפ"ו

לפני כבוד השופט רז נבון

התובע: גיא תשובה

נגד

הנתבעת: נפלאות הקולה בע"מ

פסק דין

צרכן מבצע עסקת מכר מרחוק במרשתת. הוא רוכש באתר של העוסק מוצר מזון (קקאו) של חברה א', אך מקבל לביתו מוצר מזון (קקאו) של חברה ב'.

הצרכן מתרעם וטוען, כי קיבל לידיו מוצר שלא הזמין. העוסק מצדו מפנה לתקנון באתר האינטרנט שלו וטוען, כי במקרה של חסר במלאי, הוא רשאי לספק מוצר חלופי של חברה אחרת, לאחר שהתובע אישר זאת.

סוגיה זו עומדת להכרעה במסגרת הליך זה.

א. תמצית טענות התובע:

1. התובע, מר גיא תשובה, ביקש לרכוש אבקת קקאו אורגני של חברת "שקד תבור" (להלן: "המוצר").
2. התובע לא איתר את המוצר במקומות שבהם הוא נוהג לקנות אותו ורק באתר של הנתבעת (להלן: "הנתבעת") הוא מצא את המוצר כזמין לרכישה.
3. ביום 22 בינואר 2026 רכש התובע 3 יחידות של המוצר בעלות של 177 ₪. הוא הוסיף ורכש עוד מספר מוצרים ושילם גם דמי משלוח בסך של 39 ₪, על מנת שהמוצרים הנרכשים יגיעו ישירות לביתו.
4. משהגיעה ההזמנה לביתו של התובע התחוויר, כי המוצר לא סופק לו (המוצר לענייננו- 3 יחידות הקקאו של חברת "שקד תבור"). במקומו סופקו לתובע 3 יחידות של קקאו אורגני של חברה אחרת, עם אחוזי שומן נמוכים יותר. אין מדובר במוצר של חברת "שקד תבור" שהוזמן על ידו (להלן: "המוצר החלופי"). אחת מהיחידות הגיעה פתוחה כאשר אריזתה קרועה.
5. התובע פנה לנתבעת בפניות חוזרות ונשנות. הנתבעת מצדה התעלמה, התנערה מאחריות ודרשה מהתובע להשיב בעצמו את המוצר לחנותה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

6. עוד טענה הנתבעת, כי תקנון אתר האינטרנט שלה (להלן: "האתר") מאפשר לה לספק לתובע מוצר חלופי ככל שהמוצר שרכש אינו זמין במלאי, בזו הלשון: "**במקרה של מוצר שחסר במלאי, ישלח מוצר חליפי של חברה אחרת**".
7. לשיטת התובע, סעיף זה בתקנון האתר הינו תנאי מקפח בחוזה אחיד כמובנו בחוק החוזים האחידים תשמ"ג-1982 (להלן: "**חוק החוזים האחידים**") ומכאן שיש להורות על ביטולו.
8. הובהר, כי גם לעת הזו מוצג באתר הנתבעת הקקאו שרכש התובע-קקאו אורגני של חברת "שקד תבור" כמוצר "זמין במלאי". המדובר בהטעיה ומצג שווא שאינם עולים בקנה אחד עם הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"; "**החוק**"). עוד נטען, כי לפנינו גם אי התאמה כמובנה בסעיף 11 לחוק המכר תשכ"ח-1968 (להלן: "**חוק המכר**").
9. למעלה מכך, מדובר בכפייה של הנתבעת על התובע לרכוש מוצר שהוא כלל לא ביקש. התובע טוען, כי מדובר בדפוס פעולה שיטתי שבו ביקורות צרכניות מגלות, כי הנתבעת נוהגת לאפשר הזמנה של מוצר אחד אך מספקת במקומו מוצר אחר.
10. לפיכך, עתר התובע להשבה מלאה של ההזמנה שביצע לרבות דמי המשלוח (ע"ס 271 ש"ח); לחלופין עתר התובע להשבה חלקית; עוד עתר התובע לפיצוי לדוגמא בגין הטעיה כמובנה בסעיף 31א לחוק הגנת הצרכן ואי השבת הכספים מכוחה; וכן לפיצוי בגין עוגמת נפש.

ב. תמצית טענות הנתבעת:

11. הנתבעת סבורה, כי דין התביעה להידחות.
12. התובע ביצע הזמנה באתר הנתבעת במסגרתה רכש קקאו אורגני במשקל 400 גרם וקיבל קקאו אורגני (של חברה אחרת).
13. בעת ביצוע ההזמנה, סימן התובע סימון המלמד כי קרא, אישר והסכים לאמור בתקנון האתר במלואו.
14. בתקנון האתר נרשם מפורשות, כי התמונות הן להמחשה בלבד; כי במידה וקיים חוסר ליצרן יישלח מוצר חלופי; וכי במסגרת ביצוע החזרה "מכל סיבה" נדרש הלקוח להחזיר את המוצר לסניף הנתבעת הקרוב לביתו.
15. התובע הלך לפני הנתבעת, כי אינו שבע רצון מהמוצר שסופק לו. הנתבעת מצדה השיבה לו, כי לפי תקנון האתר אותו אישר התובע, רשאי התובע להחזיר את המוצר או לשלוח אותו לסניף הנתבעת הקרוב לביתו ובהתאם תזכה הנתבעת את התובע במלוא סכום המוצר. התובע סירב.
16. ודוק- הנתבעת איננה היצרן של המוצר, מכאן שהתובע צריך להפנות את טענותיו ביחס למוצר ואריזתו, כלפי היצרן ולא כלפי הנתבעת.
17. סכום התביעה משולל כל יסוד. המדובר בתביעה שמטרתה "לסחוט" כספים מהנתבעת בחוסר תום לב, שעה שלא נגרם לתובע כל נזק.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

18. התובע לא שלח לנתבעת מכתב התראה טרם הגשת התביעה, ועל כך אין אלא להצר. תחת זאת, בחר התובע להגיש תביעה כנגד הנתבעת שעה שבעלי המניות בה מוכרים כנכי צה"ל והכל במועד בו מצויה המדינה בעיצומה של מלחמה אשר תוצאותיה הביאו לפגיעה כלכלית קשה בנתבעת.

ג. תמצית תשובת הנתבע:

19. במסגרת כתב התשובה חזר התובע על טעמי התביעה וביאר, כי עד לעת הזו הקקאו שרכש מצוי באתר הנתבעת כמוצר "זמין במלאי"; דווקא מטעם זה בחר התובע לבצע רכישה מאתר הנתבעת, שעה שבדיקה שביצע התובע באתרים האחרים במרשתת הצביעה כי מוצר זה "אינו זמין במלאי". המשמעות היא, מדובר בהטעיה ובמצג שווא כמובנם בחוק הגנת הצרכן.

20. תקנון האתר הינו תנאי מקפח בחוזה אחיד שיש להורות על ביטולו; למעלה מכך, אישור התובע את תקנון האתר אינו מקים לנתבעת את האפשרות לפעול בניגוד לחוק הגנת הצרכן ולספק מוצר באיכות ירודה מהמוצר שהוזמן.

21. הנתבעת לא התייחסה בכתב הגנתה לכך שסיפקה מוצר פגום, קרי, אחת היחידות של הקקאו החלופי סופקה כשהיא פתוחה ולא ראויה למאכל. הנתבעת אף לא הציעה זיכוי מידי בקשר לכך.

22. בדיקה של התובע במרשתת העלתה כי צרכנים נוספים מתארים דפוס זהה.

23. עוד נטען, כי טענות הנתבעת לפיהן בעלי מניותיה הינם נכי צה"ל אינן רלוונטיות לגדרי המחלוקת דכאן. למעלה מכך, התובע ביאר כי אף הוא נכה צה"ל.

ד. המסגרת הדיונית:

24. דיון במעמד הצדדים התקיים לפניי ביום 20 ביולי 2026.

25. הדיון הוקלט במסגרת פיילוט תיעוד הדיונים. קובץ השמע עומד לרשות הצדדים. תמלול אוטומטי של הדיון עמד לרשותי טרם מתן פסק הדין.

ה. דיון והכרעה:

26. לאחר שמיעת הצדדים ועיון בכתבי הטענות סברתי, כי דין התביעה להתקבל בחלקה הארי זאת נוכח הטעמים אשר יפורטו להלן.

ה.1. המסד העובדתי:

27. מעיון בהזמנה שביצע התובע באתר עולה, כי התובע רכש שלוש יחידות של קקאו אורגני של חברת "שקד תבור" ע"ס 59 ₪ ליחידה ובסך הכל 177 ₪ עבור שלוש היחידות.

28. התובע ביצע את הרכישה על בסיס תמונה של המוצר, שלצדו כיתוב: "חדש! ללא הגבלת כמות ללא התניית קניה מחר קבוע ומשתלם". ראו תמונה של הפרסום:





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ



29. תחת זאת, סיפקה הנתבעת קקאו מסוג אחר, ועל כך אין מחלוקת. התובע צירף צילום של גב אריזת יחידת קקאו שסיפקה הנתבעת חלף הקקאו שרכש (לא צורף צילום של חזית האריזה) ממנו עולה כי מדובר בקקאו של חברת "עתיד ירוק".
30. התובע טען, כי אחת היחידות של הקקאו שסיפקה הנתבעת הגיעה פתוחה ולא ראוייה למאכל – בתמונה להלן ניתן לראות בצד ימין "חתך" וחלק מתכולת הקקאו נשפך כלפי חוץ:



31. התובע שלח לנתבעת את התמונה של המוצר החלופי שקיבל.
32. ביום 28 בינואר 2026 שלח מר אוהד חזקיהו, מנהל הנתבעת הודעת דוא"ל לתובע, בזו הלשון: **"יש חוסר ליצרן"**. וקיבלתם מוצר חליפי נהדר לפי תקנון האתר בנוגע למוצר חליפי. לשיקולכם- ניתן להחזיר את המוצר תוך 7 ימים מקבלת המשלוח לאחד הסניפים שלנו. ונזכה. לפי תקנון האתר בנוגע להחזרות מכל סיבה. תודה". [ההדגשה אינה במקור].
33. ביום 29 בינואר 2026 השיב התובע וכתב בין היתר, כי: **"אין בעיה אבל צריך לעדכן על זה, מוצר שהוא דל שומן זה לא כמו קקאו רגיל זה לא מתאים להכל. וגם ספציפי רכשתי ממכם כי רציתי במיוחד את הקקאו של שקד תבור לא כזה הגיוני שאני צריך להחזיר לבד לסניף שלכם שאתם לא עדכנתם שמביאים מוצר שלא קניתי בכל מקרה אני אשמח לזיכוי לאשראי על שקית אחת שהגיעה פתוחה"**.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

34. ביום 3 בפברואר 2026 שב ופנה התובע לנתבעת וכתב: "אני לא מצליח להבין למה אתם גם ממשיכים לשווק את הקקאו שאין אותו במלאי, קניתי במיוחד אצלכם רק בגלל הקקאו הזה כי מקומות אחרים אין אותו רשום במפורש ללא הגבלה".... "אני רוצה החזר גם על החבילה הפתוחה וגם להחזיר לכם את 2 האריזות שלא פתחתי".

35. הפניות לא סייעו והנתבעת לא השיבה לפניות התובע.

ה. המסגרת הנורמטיבית - חוק הגנת הצרכן גובר על הוראות התקנון (שלא הוצג):

36. סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"; "החוק") מורה, כי: "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד".

37. הוראות חוק הגנת הצרכן הן קוגנטיות. המשמעות היא, כי לא ניתן להתנות עליהן. ראו למשל את שנקבע בת"צ (מחוזי-מרכז) 28299-11-16 טל כרמי נ' יינות ביתן (13.4.2021) (להלן: "פס"ד טל כרמי"):

"46. הוראות חוק הגנת הצרכן הן קוגנטיות. המשיבה אינה יכולה לפטור עצמה מהאיסור על הטעיית הצרכנים, הקבוע בסעיף 2 בחוק הגנת הצרכן; מחובתה להציג את המחיר של הנכס ברכישה מרחוק, הקבועה בסעיף 14ג(א) בחוק הגנת הצרכן; מחובתה להציג את המחיר הכולל, הקבועה בסעיף 17ב(א) בחוק הגנת הצרכן; או מחובתה לכבד את המחיר שהוצג לצרכן אף אם הוא שונה מהמחיר בקופה, בהתאם להוראות סעיף 17ב(ד) בחוק הגנת הצרכן".

38. ראו בהקשר זה את שנפסק בת"ק (כ"ס) 28118-06-24 ארנפלד נ' שופרסל בע"מ (10.11.2024) (פיסקה 41), כדלקמן: "הוראות חוק הגנת הצרכן קובעות ולא יכולה להיות על כך מחלוקת, כי התקנון אינו יכול לגבור על דיני הגנת הצרכן, ככל שהוא סותר אותם. הוראה המנוגדת לחוק הגנת הצרכן תיפסל ומשכך אין לה לנתבעת אפשרות להישען על הוראות התקנון".

39. ראו גם את שנפסק בת"ק (פ"ת) 933-02-18 אסף לב נ' 10 ביס.קו.איל בע"מ (19.8.2018) (פיסקה 14), לאמור: "14... הפסיקה קבעה כי על מסחר באינטרנט חלים הכללים שחלים בעולם המציאותי. אי לזאת, אתרי מכירות אינן יכולים לקבוע בתקנות הוראות המנוגדות לחוק הגנת הצרכן. זאת, במנותק מבחינת ביטולן כתניה מקפחת לפי חוק החוזים האחידים. על כן, האמור בתקנון אליו הנתבעת מפנה בכתב הגנתה לא יועיל לשחרורה משלא ניתן להתנות על הוראות חוק הגנת הצרכן (ראו סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן). שמע מינה, כי לנתבעת אחריות לפרסומים שהיא פרסמה באתר שלה (ראו והשוו: ת"צ 40940-1-16 דאון



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

בוקינג נ' מלון אורכדיאה בע"מ [פורסם בנבו] (10.12.2017)). זאת, להבדיל מהאחריות לאיכות המוצרים ותקינותם".

40. משמעות הדברים הינה אם כן, כי הוראות התקנון של העוסק אינן יכולות לגבור על החוק.
41. בהקשר זה אציין, כי הנתבעת לא צרפה את התקנון שלה לכתב ההגנה כך שלא ניתן היה כלל לבחון את המלל בתקנון.
42. כל שצורף לכתב ההגנה הוא מלל ממסך אישור התשלום (כנראה מהתקנון), לפיו: "**במקרה של מוצר שחסר במלאי יישלח מוצר חליפי של חברה אחרת**". מכאן שאת הסעיף האמור יש לבחון לאורו של חוק הגנת הצרכן.

ה.3. המסגרת הנורמטיבית - על תכליות חוק הגנת הצרכן בהיבט ההטעיה

הצרכנית:

43. מטרתו של חוק הגנת הצרכן היא להגן על הצרכן מפני מעשה הטעיה, מרמה ועושה ולהבטיח, כי במסגרת עריכת העסקה יעמוד לרשות הצרכן מלוא המידע ביחס לטיבה ופרטיה של העסקה, זאת על מנת שיוכל הצרכן לכלכל את צעדיו. לצורך זאת נכללה בחוק הגנת הצרכן חובת גילוי רחבה ונקבע בו איסור על כל דבר אשר עלול להטעות את הצרכן. ראו, ע"א 3613/97 אזוב נ' עיריית ירושלים (10.2.2002) (פיסקה 12).
44. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע, כהאי לישנא: "לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה.." [ההדגשה אינה במקור]
45. בסיפא של סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, מופיעה רשימה (שאינה רשימה סגורה) של כ-22 עניינים שייראו אותם כמהותיים בעסקה, כאשר ס"ק 18 כולל גם את "כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה".
46. חוק הגנת הצרכן כולל הוראות חוק קוגנטיות אשר נועדו להבטיח את יכולתו של הצרכן להתקשר עם עוסק בעסקה בצורה מושכלת, על בסיס מידע הרלוונטי לעסקה. ראו את שנפסק ב-ת"צ (מחוזי-חי') 43569-03-22 צורר נ' ליטבק (26.8.2025) (פיסקה 23).
47. הוראות חוק הגנת הצרכן חלות גם על אתרי מכירה במרשתת שדין כדין "חנויות וירטואליות". ראו, ת"ק (פ"ת) 933-02-18 אסף לב נ' 10 ביס.קו.איל בע"מ (19.8.2018) (פיסקה 15).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

ה. היישום האופרטיבי-הוכח כי במועד ביצוע ההזמנה, המוצר מושא המחלוקת כלל לא היה קיים במלאי של הנתבעת-הדבר עולה כדי הטעיה צרכנית:

48. לטענת התובע, הנתבעת הטעתה אותו; היא הציגה באתר מצג שווא לפיו המוצר קיים במלאי, תוך שהיא מציינת את המילים "ללא הגבלה", בעוד שבפועל הוא לא היה קיים כלל, וזאת רק כדי למשוך לקוחות.
49. בכתב ההגנה אין לנתבעת התייחסות לדברים. היינו, היא אינה חולקת על כך, כי היא הציגה למכירה מוצר שאיננו קיים במלאי.
50. בדיון שהתקיים לפניי, אישר נציג הנתבעת, כי המוצר לא היה קיים כלל במלאי בעת ביצוע ההזמנה או בעת הטיפול בה: "אבישי חזקיהו: כי באותה נקודת זמן שהוא עשה את ההזמנה; כב' השופט רז נבון: אה; אבישי חזקיהו: היא לא הייתה". וכן: "אבישי חזקיהו: שוב פעם, אני מקבל מנות של אותו אבקת קקאו, אבל אבקת קקאו הזאת, מתאדה מהר מאוד ובנקודת הזמן שטיפלו בהזמנה שלו. כב' השופט רז נבון: אמרת, לא היה. אבישי חזקיהו: היא לא הייתה, ולכן אנחנו לא מעכבים את ההזמנה, אנחנו מוציאים אותה עם מוצר חליפי שהוא זהה לחלוטין, רק מותג אחר. ואם הלקוח עדיין לא רוצה אותו, הוא תמיד יכול להחזיר אותו ולקבל זיכוי מלא".
51. ברי, כי אם במועד הרכישה, המוצר אכן היה מצוי במלאי, ניתן היה להציג לבית המשפט אסמכתא בדבר מלאי קיים של המוצר ולספק גרסה עובדתית המבארת מדוע לא סופק המוצר לתובע ומדוע נשלח לו מוצר אחר (למשל: תקלה במחסן, קנייה מקבילה של מספר רוכשים או כל הסבר אחר). בענייננו, לא באה כל גרסה בעניין זה בכתב ההגנה ובדיון הודתה הנתבעת, כי המוצר לא היה במלאי. נוכח האמור, מקובלת עלי גרסתו של התובע לפיה מכרה הנתבעת מוצר, שלא היה בידיה באותה עת. זוהי אפוא הטעיה צרכנית.
52. מכאן, שאם הציגה הנתבעת שהמוצר קיים במלאי במועד הרכישה, אפשרה רכישה, אך סיפקה מוצר אחר ללא הסבר מניח את הדעת, הרי שההתנהלות לא תקינה בראי חוק הגנת הצרכן.
53. הדברים מקבלים משנה תוקף של חומרה, שעה שהמוצר אף הוצג ככזה שניתן לרכוש אותו "ללא הגבלת כמות". מה לך פרסום ברור יותר מכך שהמוצר קיים במלאי בכמות גדולה וכי ניתן לרכוש אותו.
54. לפנינו הטעיה במעשה-קרי, הצגת מצג שווא שאינו תואם את המציאות. במילים אחרות- הנתבעת יצרה פער בין המציאות לבין המצג שהציגה באתרה. בהינתן הצהרה על מכירת מוצר שלא הוכח שהיה קיים במלאי, הציגה הנתבעת פרטים שעלולים להטעות את התובע כצרכן



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

(ראו בהקשר זה, ת"צ (מחוזי-ת"א) 2666-05-20 צפיר פורטני נ' טיבוניל אחזקות בע"מ (9.1.2024) (פיסקה יז' וההפניות שם).

55. לפנינו גם הטעיה במחדל, קרי, אי גילוי מידע מהותי. הנתבעת לא גילתה לתובע ולא עדכנה את אתרה, כי הקצאו של חברת "שקד תבור" "אינו זמין במלאי" שכן קיים חוסר אצל היצרן בקצאו מסוג זה.

56. ההטעיה כידוע נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (לענייננו- כי קיים מוצר שניתן לרכוש אותו), לבין המציאות (לענייננו- כי המוצר לא יסופק). ראו רע"א 2837/98 ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד (1) 600, 607 (2000).

ה. הפרת חובת הגילוי ע"י הנתבעת:

57. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, היה על הנתבעת לשקף לתובע את כמות הטובין שבמלאי, ואם המוצר לא היה במלאי, אסור היה לה להמשיך ולפרסמו כמצוי במלאי (מבלי לגלות שאינו מצוי). לבטח אסור היה לה לכתוב "חדש! ללא הגבלת כמות ללא התניית קנייה מחיר קבוע ומשתלם".

58. בהקשר זה, קבע בית המשפט המחוזי בע"פ (מרכז) 6975-05-09 בסט פור יו סחר אלקטרוני בע"מ נ' מדינת ישראל (15.2.20210), כי:

"הנפקות המשפטית היא שעל העוסק לגלות לצרכנים מהי כמות הטובין שבמלאי גם כאשר מדובר ב"עסקה מרחוק" שבה הוא לא חייב להחזיק במלאי. ההדגשה היא על הגילוי. דהיינו העוסק יכול בהחלט לומר שהכמות שנמצאת בידו היא "0" (אפס). דהיינו, שאין בידו מלאי כלל ושהוא לא חייב להחזיק במלאי. החשוב הוא שיגלה את המצב לצרכן לאשורו, באותם המקרים כאשר גילוי כמות המלאי היא חיונית". [הדגשה במקור]

59. הנתבעת לא גילתה את המצב לאשורו – היא הציגה מצג מטעה על קיום מוצר במלאי בכמות גדולה, זאת שעה שהוא כלל לא היה במלאי ולא ניתן היה לרכוש אותו.

60. גם סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן מקים חובת גילוי ואין ספק, כי גם מכוח חובת הגילוי האמורה, היה על הנתבעת לגלות לתובע, כי המוצר אינו קיים במלאי. שאחרת, לפנינו "מלכודת דבש"- הצרכן מתפתה לרכוש מוצר על בסיס תמונה המוצגת לו ומצג כאילו המוצר קיים, אלא שהוא לא יקבל אותו, בעוד העוסק לא גילה את המידע המהותי לפיו המוצר לא קיים בידי העוסק בעת ביצוע ההזמנה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

ה. הוראות התקנון אינן יכולות לסייע לנתבעת:

61. התקנון עצמו לא הוצג על ידי הנתבעת. תחת זאת הוצג מסמך מדף אישור ההזמנה, שבו מופיע המשפט: "במקרה של מוצר שחסר במלאי, ישלח מוצר חליפי של חברה אחרת" (להלן: "ההבהרה בעניין מוצר חליפי").
62. כפי שאבהיר להלן, ההבהרה בעניין מוצר חליפי אינה יכול לסייע לנתבעת, זאת נוכח הטעמים אשר יפורטו להלן:
 - אם מוצר לא קיים במלאי, לא ניתן לפרסם אותו כמוצר המוצע למכירה, שאחרת מדובר בהטעה צרכנית.
 - אם המוצר לא קיים במלאי, לא ניתן להציע אותו למכירה בידיעה שהוא לא קיים, לספק מוצר אחר ולהסתמך על משפט הבהרה שקובע, כי במקרה של מוצר חסר יסופק אחר. זוהי הטעה צרכנית.
 - ככל שהמוצר הנמכר לא קיים במלאי, יש לעדכן את הצרכן "בזמן אמת" ולאפשר לו לסגת מן העסקה ולא לבצע אותה.
 - כל תוצאה אחרת מביאה להטעה צרכנית, וודאי שעה שעסקינן במכר מרחוק, שאין לצרכן אלא להאמין לנתבעת ולקוות, כי יקבל את אשר הזמין.
63. אלא שמבלי לגרוע מן האמור לעיל, גם אם המוצר היה במלאי בעת ביצוע ההזמנה, ומסיבה כלשהי לא ניתן היה לספק אותו לצרכן והנתבעת הייתה מבקשת לספק מוצר חלופי בהסתמך על אותו משפט הבהרה, הרי שהיה עליה לעדכן "בזמן אמת" את הצרכן, להבהיר לו מהו המוצר החלופי ולקבל את הסכמתו לכך. היינו, גם הסכמה עקרונית לקבל מוצר חלופי, מצריכה אישור פרטני של הלקוח בדבר זהות המוצר החלופי טרם ביצוע החיוב והאספקה.

ה. נושאים נוספים שיש להידרש אליהם:

64. התנהלות מוקשית- לאחר שסופק המוצר החלופי ביקש התובע מהנתבעת להגיע אליו ולקחת את המוצר ולזכות אותו. הנתבעת דרשה, כי התובע יביא את המוצר החלופי אליה לסניף. הצעה זו בעייתית. מדובר במוצר שהתובע לא הזמין אותו. הוא הוטעה לחשוב שיקבל את המוצר אשר הזמין, ואין כל סיבה, הגיון או הצדקה לגרור אותו כעת להפסיד זמן, כסף ומשאבים על מנת להחזיר את שלא הזמין.
65. אכן מוסכם עליי, כי יש לפנינו אי התאמה לפי הוראות חוק המכר.
66. למעלה מן הצורך ומבלי לקבוע מסמרות (נוכח הקביעות דלעיל) אוסיף, כי על פי ההלכה הפסוקה (פס"ד טל כרמי הנזכר לעיל), עוסק לא יכול לפטור עצמו מכל חבות באמצעות



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

הוראות התקנון והוראות שכאלה הן הוראות מקפחות כמובן בחוק החוזים האחידים. הנטל להוכיח שאין מדובר בתנייה מקפחת מוטל על הנתבעת שלא עמדה בנטל.
68. אינני נדרש לטענות הקשורות לאריזה פתוחה, שעה שממילא התובע זכאי להשבת התמורה מסיבות אחרות כמפורט לעיל.

ה. הפיצוי לו זכאי התובע:

68. התובע רכש את המוצר (3 יחידות) בעלות של 177 ₪. המוצר לא סופק לו והנתבעת סירבה לאסוף אותו בחזרה. נוכח האמור ביאר התובע, כי הוא זרק אותו. בנסיבות אלה, זכאי התובע להשבת הסך של 177 ₪. לא מצאתי לנכון להשיב לו גם את דמי המשלוח, שכן הוא רכש גם מוצרים אחרים (התובע תבע סך של 271.71 ₪ בגין רכיב זה, לרבות בגין רכישת מוצרים אחרים שאין מקום להשיב לו את תמורתם).

69. **אשר לדרישה לפיצויים לדוגמא** - דרישה לפיצוי לדוגמא לפי סעיף 31א(ב) לחוק הגנת הצרכן נשלחה, אולם הטעיה צרכנית אינה נמנית על המקרים המזכים בפיצוי לדוגמא ומכאן שלא ניתן להיעתר לבקשת התובע בהקשר זה. גם גילוי בחסר אינו מזכה כאמור בפיצוי לדוגמא. ראו והשוו, רת"ק (מרכז) 6417-09-25 שוייצר נ' חלמיש (6.1.2026) - "ההוראות המפורטות בסעיפי המשנה של סעיף 31א(א) אינן כוללות הטעיה צרכנית, קרי עסקה שבה העוסק מטעה את הצרכן בעניין מהותי"; ראו גם רת"ק (ת"א) 17975-11-21 קיי.אס.פי מחשבים אילת הטיילת בע"מ נ' יובל הזז (3.1.2022). לעניין התחולה של סעיף 31א לחוק הגנת הצרכן, רק ביחס לתנאים הקבועים בסעיף.

70. **אשר לדרישה לפיצוי בגין עוגמת נפש** - מקום בו לא ניתן לפסוק פיצויים לדוגמא, ובית המשפט מבקש לשקף את מורת הרוח מן ההתנהלות כלפי הצרכן אשר גרמה לו נזק לא ממוני, הרי שאת הביטוי להתנהלות הצרכנית הלא תקינה ניתן גם לשקף באמצעות פיצוי בגין עוגמת נפש. בנסיבות העניין, שעה שמחד גיסא אישר התובע את הסעיף הכללי בדבר אספקת מוצר חלופי אך מאידך גיסא מדובר באישור שאינו עולה בקנה אחד עם הוראות הדין, אני פוסק לו פיצוי בסך 1,000 ₪ בגין עוגמת נפש.

ו. תוצאת פסק הדין:

71. **הנתבעת תשלם לתובע סך כולל של 1,177 ₪**, בתוך 30 יום ממועד קבלת פסק הדין, שאם לא כן יישא הסכום הפרשי ריבית והצמדה על פי דין.

72. בנוסף, תשלם הנתבעת לתובע **הוצאות משפט בסך של 200 ₪**, בתוך 30 יום ממועד קבלת פסק הדין, שאם לא כן יישא הסכום הפרשי ריבית והצמדה על פי דין.

73. ניתן להגיש על פסק הדין בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בת"א.

המזכירות תדוור לצדדים, לרבות בדואר רשום.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17552-02-26 תשובה נ' נפלאות הקולה בע"מ

ניתן היום, ז' אב תשפ"ו, 21 יולי 2026, בהעדר הצדדים.


דן נבון, שופט

