



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

בפני כב' הרשמת הבכירה טלי מירום

דוד מור יוסף

התובע

נגד

1. אלקטרו קובי בע"מ
2. אקזיט אלקטרוניקס בע"מ

הנתבעת

פסק דין

1

2

3

1. בפניי תביעה לביטול עסקת רכישת טלוויזיה ולפיצוי בגין הטעיה בפרסום.

4

טענות התובע

5

2. לטענת התובע, הוא רכש באתר האינטרנט של נתבעת מס' 1 (להלן: **המשווקת**) טלוויזיה

6

תוצרת חברת Hisense בתמורה לסך של 3,750 ₪. לטענתו, למחרת התקשר אליו נציג

7

המשווקת, הודיע לו כי הטלוויזיה שרכש איננה במלאי וגם לא תהיה במלאי בעתיד, והציע לו

8

לרכוש טלוויזיה מדגם אחר, יקר יותר, אף היא תוצרת חברת Hisense. הנציג העלה על הקו

9

סוכן של נתבעת מס' 2, היבואן הרשמי של חברת Hisense בארץ (להלן: **היבואן**), שמסר כי

10

המדובר בטלוויזיה חכמה בעלת מפרט טכני מתקדם וחדשני. התובע הסכים לרכוש את

11

הטלוויזיה שהוצעה לו בתמורה לסך של 3,990 ₪. לאחר ימים ספורים סופקה הטלוויזיה

12

לביתו, אולם לאחר שהתקין אותה על קיר חדר השינה שלו, וביקש להתקין בה את יישומון

13

סלקום TV, שעל שירותיה הוא מנוי, גילה כי הדבר איננו אפשרי, משום שהטלוויזיה אינה

14

תומכת ביישומון זה. בדיקה נוספת העלתה, כי הטלוויזיה אינה תומכת גם ביישומונים של

15

שאר ספקיות שירותי הטלוויזיה והתוכן הפופולריות בישראל, כגון פרטנר TV, HOT, Yes,

16

כאן, Sting TV, mako, וואלה VOD וכדומה. כאשר פנה בעניין אל המשווקת טען נציגה, כי

17

היה על התובע לברר עניין זה בטרם רכש את הטלוויזיה, ומשלא עשה כן, אין לו להלן אלא

18

על עצמו. הנציג הציע לתובע לרכוש מזרים מדיה ("סטרימר"), על מנת שיוכל לצפות בתכנים

19

המשודרים על ידי סלקום TV; התובע פעל כעצתו ורכש מזרים מדיה בעלות של 240 ₪.

20

3. לטענת התובע, הוא פנה אל המשווקת וביקש לבטל את העסקה ולהשיב לו את כספו, אלא

21

שזו סירבה, ובהמשך התעלמה מפניותיו הנוספות, כמו גם מפניות מטעמה של המועצה

22

הישראלית לצרכנות ומטעם ארגון "אמון הציבור", אליהם פנה בבקשת סיוע. בדיעבד התברר



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

- 1 לתובע כי הטלויזיה החכמה שנמכרה לו כוללת מערכת הפעלה מסוג VIDAA, אשר - שלא
- 2 כמו מערכת ההפעלה המוכרת Android - אינה תומכת ביישומונים האמורים.
- 3 4. לטענת התובע, הנתבעות מטעות את הצרכנים בכך שהן מצניעות באתריהן את העובדה
- 4 שמערכת ההפעלה של הטלויזיות החכמות תוצרת חברת Hisense שהן משווקות אינה
- 5 תומכת ביישומוני התוכן הפופולאריים ביותר בשוק הטלויזיה בישראל, זאת כאשר הצרכן
- 6 הממוצע סבור, כי ברכשו "טלויזיה חכמה" הוא רוכש טלויזיה אותה ניתן לחבר לאינטרנט
- 7 ולהוריד אליה יישומונים שונים, ובוודאי אלו של ספקיות התוכן והטלויזיה השכיחות
- 8 בשימוש בארץ. בהקשר זה מסר התובע, כי שתי טלויזיות חכמות נוספות שבביתו, מתוצרת
- 9 סמסונג ו - LG, תומכות ביישומון סלקום TV, ועל כן לא העלה בדעתו כי עליו לוודא שגם
- 10 הטלויזיה החכמה שרכש תומכת אף היא ביישומון זה.
- 11 5. עוד טען התובע, כי המשווקת נקטה בעניינו את הפרקטיקה הפסולה של "פרסום-פיתוי", בכך
- 12 שפירסמה ביודעין ובמתכוון טלויזיה שאינה נמצאת במלאי, על מנת לפתותו להיכנס לאתר,
- 13 וזאת במטרה להציע לו בהמשך מוצר אחר, יקר יותר. לטענת התובע, בגין פרקטיקה זו
- 14 הנהוגה בידי המשווקת נשלל ממנה בעבר "תו אמון הציבור".
- 15 6. לטענת התובע, נוכח הטעייתו בעת רכישת הטלויזיה, ועקב סירובן של הנתבעות לבטל את
- 16 העסקה, יש לחייבן בנוסף בפיצויים לדוגמה ללא הוכחת נזק.
- 17 7. מכל אלו עתר התובע להורות על ביטול העסקה ועל השבת הסך של 3,990 ₪ ששילם עבורה,
- 18 ובנוסף לחייב את הנתבעות להשיב לו את עלות מזרים המדיה בסך של 240 ₪ ולפצותו בסך
- 19 של 20,000 ₪ - פיצויים לדוגמה, בסך נוסף של 5,000 ₪ בגין עגמת הנפש והטרדה שנגרמו לו
- 20 וכן בהוצאות משפט, סך הכל 29,230 ₪, הוא סכום התביעה.
- 21 8. בדיון בתובענה מסר התובע, כי כאשר רכש את הטלויזיה הראשונה באתר המשווקת לא היו
- 22 באתר נתונים כלשהם אודות מערכת ההפעלה של הטלויזיה. עוד העיד, כי בשיחה עם נציג
- 23 המשווקת שנערכה למחרת לא שאל אותו האם הטלויזיה תומכת ביישומון של סלקום TV
- 24 ולא ביקש לברר איזו מערכת הפעלה כוללת הטלויזיה, משום שלא העלה בדעתו כי "טלויזיה
- 25 חכמה", כפי שסבר שהוא רוכש, לא תכלול אפשרות להתקנת היישומון האמור; בדיוק כפי
- 26 שלא היה מעלה בדעתו לשאול האם טלפון חכם שהוא רוכש כולל אפשרות להתקנת יישומון
- 27 וואטסאפ, למשל, או כפי שלא היה מעלה בדעתו לשאול האם מחשב שהוא רוכש כולל
- 28 אפשרות להתקנת חבילת "אופיס"; הדברים, לשיטתו, ברורים מאליהם מעצם הגדרתם של
- 29 המוצרים כ"מוצרים חכמים". התובע הוסיף והעיד, כי התקין את הטלויזיה על הקיר
- 30 באמצעות הברגים הייעודיים שסופקו עמה, וכי רק כך יכול היה להפעילה, ולגלות כי היא
- 31 אינה תומכת ביישומונים האמורים. לפי הצהרתו, הטלויזיה תקינה והוא עושה בה שימוש.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

טענות נתבעת מס' 1 - המשווקת

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
 - 30
9. לטענת המשווקת, דין התביעה להידחות: בכל שלבי הרכישה, טענה, עמד בפני התובע המידע המלא ביחס למוצר אותו רכש, והרכישה נעשתה מתוך מודעות והסכמה מלאות. התובע, כך נטען, לא בירר עם הנציג האם הטלויזיה תומכת ביישומון סלקום TV, מה גם שיכול היה לראות באתר, כי היישומון האמור אינו מופיע במיפרט הטלויזיה כפי שפורסם באתר. נטען, כי לאחר שהמוצר הוצא מאריזתו והותקן על גבי הקיר, לא ניתן לבטל את העסקה; חרף זאת, טענה המשווקת, היא פנתה ליבואן על מנת שזה ישלח נציג אל בית התובע, לבדוק האם לא ניזוק או נפגם המוצר כתוצאה מתלייתו על הקיר; אלא שהיבואן לא מסר לה את תוצאות בדיקתה.
10. עוד טענה המשווקת, כי אין ממש בטענת התובע אודות שיחת ה"פרסום-פיתוי", שכן עקב משבר הקורונה, אכן לא היתה זמינות שוטפת של המוצרים במלאי, אלו פורסמו אמנם באתר, אולם רק לאחר ביצוע הזמנה על ידי הלקוח ניתן לברר מול מחסני הערובה האם המוצר קיים במלאי בפועל; מכאן שלא היה כל נסיון מכוון מצדה "לפתות" את התובע בדרכים פסולות להיכנס לאתר, כטענתו.
11. בדיון טענה נציגת המשווקת, כי המונח "טלויזיה חכמה" אין פירושו כי המוצר תומך בכל היישומונים, וכי אם יהיה עליה לפרט במסגרת המיפרט המוצג לצרכן את כל היישומונים בהם תומכת הטלויזיה ואת כל אלו שלא, יידרשו לה "40 דפים". לטענתה, היה על התובע לברר עניין זה עם הנציג עמו שוחח בטלפון. עוד טענה, כי לא ניתן לבטל עסקה ביחס לטלויזיה שהותקנה על הקיר, שכן ישנו חשש שהברגים שחוברו אליה לצורך כך יפגעו במסך הפנימי. כאשר התבקשה להסביר מדוע לא נערכה בדיקה של הטלויזיה על מנת לאמת או לשלול חשש זה, השיבה כי היבואן מסר לה כי התובע סירב לבדיקה כאמור. התובע, אגב, הכחיש זאת לחלוטין.

טענות נתבעת מס' 2 - היבואן

- 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
 - 30
12. נתבעת מס' 2 הסבירה בכתב ההגנה מטעמה כי הינה היבואן הרשמי של חברת Hisense בישראל. לטענתה, היא איננה צד לעסקת המכר בין התובע ובין המשווקת. לטענתה, משאין טענה לפגם או לחוסר תקינות בטלויזיה, אין היא נושאת באחריות כלשהי מכח היותה יבואן המוצר. מעבר לדרוש נטען, כי אין חובה לפרט, בעת מכירת מוצר, את התכונות שהוא אינו כולל, אלא רק את התכונות שהוא כולל; אין מדובר בחלק אינטגרלי של המוצר, כגון שלט רחוק, אלא במערכת הפעלה, רכיב שעשוי להתעדכן. עוד טען היבואן, כי פתרון לבעיה הנטענת נמצא בחיבור מזרים מדיה לטלויזיה.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

13. בדיון טען נציג היבואן, כי מערכת ההפעלה הכלולה בטלויזיה מופיעה במיפרט המוצג לצרכן, וכי המדובר במערכת סגורה של היצרן Hisense.

14. מכל אלו עתר היבואן לדחות את התביעה נגדו.

דיון ומסקנות

15. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים ואת ראיותיהם, מצאתי לנכון לקבל את התביעה בחלקה. להלן טעמי.

המסגרת הנורמטיבית

16. הנתבעות הן "עוסק" כמשמעו בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: **חוק הגנת הצרכן או החוק**); נתבעת מס' 1, המשווקת, בתור מי שמכר את הטלויזיה לתובע; ונתבעת מס' 2, היבואן, אשר באה בנעליו של היצרן, הכלול בהגדרת "עוסק".

17. לא אחת נפסק, כי **חוק הגנת הצרכן** נועד "לקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. החוק בא להבטיח כי העוסק לא ינצל את מעמדו הכלכלי העדיף על-מנת להתעשר שלא כדין על חשבוננו של הצרכן" (ע"א 1977/97 יוסף ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נה(4) 584 [2001], בעמ' 599); תכליתו "לצמצם את פערי הכוחות והמידע בין ספקים שיש להם מומחיות בתחום עיסוקם ובין הפרט" (רע"א 2701/97 מדינת ישראל ואח' נ' דניאל צ'רטוק ואח', פ"ד נו(2) 876 [2002], בעמוד 885).

18. תכליתו האמורה של החוק באה לידי ביטוי, בראש ובראשונה, בהשתת חובה על העוסק לגלות לצרכן עניינים מהותיים בעסקה. בהתאם קובע **סעיף 2(א) לחוק** כי -

"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)".

19. סעיף זה פורש על ידי בית המשפט העליון כאוסר "על התנהגות באשר היא, אף בלא שגררה אחריה נזק. חובה זו שבחוק הגנת הצרכן נועדה כמובן להגן על הצרכן: להבטיח לצרכן כי יקבל מידע אמין על נכס או על שירות המוצעים לו, כדי שיוכל להחליט באורח שקול אם יבצע עסקה ואם לאו" (דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נו(6) 385 [2003], בעמ' 397).

20. עוד נפסק, כי הטעיה עשויה להתבצע במעשה, על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות, או במחדל, קרי, אי גילוי "עניין מהותי" (רע"א 2837/98 ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד(1) 600 [2002], בעמ' 607).



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

21. ודוקו: אין צורך שהמעשה או המחדל יטעו את הצרכן בפועל; די בכך כי הם עלולים להטעותו ביחס לעניין מהותי בעסקה.
22. מהו "עניין מהותי בעסקה"? דוגמאות לכך מופיעות בסעיף 2(א) לחוק. המשותף לכולן הוא כי המדובר בעניינים שיש בהם כדי להוות שיקול מכריע האם להתקשר בעסקה אם לאו, ואשר על פיהם היא תקום או תיפול (מה שקרוי "דיל ברייקר").
23. בין השאר נקבע, כי "השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם", הוא עניין מהותי בעסקה (סעיף 2(א)(4) לחוק); אין ספק, כי היקף השימוש שניתן לעשות במוצר הרלוונטי הינו אחד השיקולים המרכזיים ומכריעים בעת גיבוש החלטה מושכלת על ידי הצרכן, המשקלל את יתרונותיו ואת חסרונותיו של המוצר, בהתאם לצרכיו ולדרישותיו.
24. אוסיף, כי חובת הגילוי נובעת לא רק מחוק הגנת הצרכן, אלא גם מחובת תום הלב החלה על צדדים למשא ומתן במסגרת דיני החוזים הכלליים. חובה זו מחייבת את הצדדים לנהוג בהגינות, תוך גילוי עובדות אשר אינן בידיעת הצד השני, ואשר עשויות להיות חשובות לו בבדיקת כדאיותה של העסקה, או העשויות להשפיע על החלטתו האם להתקשר בעסקה אם לאו. אי גילוי עובדות אלו עולה כדי הפרת חובת תום הלב.
- מן הכלל אל הפרט**
25. על רקע זה יש לבחון את טענות התובע: טענתו להטעייה (הכוללת גם טענה לפרסום-פיתוי פסול) וטענתו לטעות.
- הטעייה**
26. התובע ביקש לרכוש "טלויזיה חכמה". טלויזיה חכמה היא טלויזיה לה ניתן לחבר התקנים חיצוניים, כגון קהחסן נייד (דיסק-און-קי), על מנת לשמוע מוסיקה ולצפות בסרטים ובתמונות. כן ניתן לחברה לרשת האינטרנט לגלישה ולצריכת תכניה, בין אם על ידי חיבור למזרים-מדיה חיצוני (סטרימר) ובין אם על ידי הורדה של יישומונים שונים, כגון יוטיוב, אמאזון פריים ונטפליקס, ושימוש בהם ישירות באמצעות הטלויזיה. הורדה ושימוש ביישומוני ספקיות הטלויזיה המקומיות מאפשרים צפייה בתכנים המשודרים על ידי ספקיות אלו ללא צורך בחיבור ממיר או התקן חיצוני אחר.
27. מעיון בצילומי המסך שצורפו לכתב התביעה וכן מבדיקה באתר המשווקת באינטרנט, "דיילי סייל", בו ביצע התובע את הרכישה המקורית, עולה כי דף המוצר אותו רכש התובע כולל



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

- 1 תיאור כללי ומיפרט טכני, במסגרתו צויין, כי הטלוויזיה היא מסוג "SMART TV" וכי מערכת
- 2 ההפעלה שלה היא VIDAA. כן צויין כי היא כוללת "חנות אפליקציות".
- 3 28. לטענת התובע, מכך שהטלוויזיה מוצגת כ"טלוויזיה חכמה" מסיק הצרכן הממוצע, כי ניתן
- 4 לחברה לאינטרנט ולהוריד לה יישומונים מחנות האפליקציות, בדיוק כפי שניתן להוריד
- 5 יישומונים לטלפון חכם. העובדה שהיא אינה תומכת בכל היישומונים, ובמיוחד אלו של
- 6 ספקיות הטלוויזיה המקומיות - שלצורך צפייה בשידוריהן נרכשות מרבית הטלוויזיות ומכאן
- 7 שהם הרלוונטים לצרכן הישראלי - עולה כדי אי גילוי של עניין מהותי בה.
- 8 29. מנגד, כאמור, טוענות הנתבעות, כי מסרו את המידע הרלוונטי אודות סוג מערכת ההפעלה
- 9 של הטלוויזיה; אם ביקש התובע לוודא כי מערכת הפעלה זו תומכת ביישומון ספציפי הדרוש
- 10 לו לצרכיו הפרטיים, או בשאר יישומוני ספקיות הטלוויזיה המקומיות, היה עליו לברר זאת
- 11 באופן פוזיטיבי, בין באינטרנט ובין מול נציג המשווקת.
- 12 30. על מנת להכריע במחלוקת זו שבין הצדדים, יש להקדים ולקבוע, האם תכונותיה של מערכת
- 13 ההפעלה של הטלוויזיה עולות כדי "עניין מהותי".
- 14 **האם תכונות מערכת ההפעלה של הטלוויזיה הינן "עניין מהותי"?**
- 15 31. סבורתני, כי התשובה לכך חיובית. אכן, למסך טלוויזיה מספר שימושים, כגון חיבור למחשב,
- 16 חיבור לקונסולות משחקים וכדומה, אולם דומה כי רוב רובן של הטלוויזיות נרכשות על מנת
- 17 לצפות בשידורי הטלוויזיה; מתוך אלו, חלקן הארי נרכש לצורך צפייה בשידוריהן של ספקיות
- 18 התוכן והטלוויזיה המובילות בשוק המדיה הישראלי, כגון Yes, HOT, סלקום TV, פרטנר TV,
- 19 סטינג TV ודומיהן, וזאת באמצעות מנוי הנרכש מאחת החברות הללו. מעטים בלבד ירכשו
- 20 את הטלוויזיה רק על מנת לצפות ביישומונים שמקורם בחו"ל, כמו נטפליקס או אמאזון, מבלי
- 21 לרכוש מנוי או "חבילת צפייה" מאחת מספקיות התוכן והטלוויזיה המקומיות.
- 22 32. עם כניסתן לשוק של הטלוויזיות החכמות בשנים האחרונות, צפייה בטלוויזיה באמצעות
- 23 יישומונים אותם מספקות החברות הללו, מה שמייצר את הצורך בחיבור הטלוויזיה לממיר
- 24 או למזרים-מדיה, הופכת שכיחה יותר ויותר.
- 25 33. השאלה האם מערכת ההפעלה של טלוויזיה אותה מבקש הצרכן לרכוש תומכת ביישומונים
- 26 אלו מהווה איפוא שיקול מרכזי בקבלת החלטה מושכלת על ידי הצרכן, האם לרכוש את
- 27 הטלוויזיה אם לאו; שכן אם יידע הצרכן, כי הטלוויזיה אותה הוא מבקש לרכוש אינה תומכת
- 28 ביישומון של ספקית הטלוויזיה שעל שירותיה הוא מנוי, קרי, כי לא ניתן לעשות בה שימוש
- 29 במטרה לשמה היא נרכשת, יש להניח במידה גבוהה של ודאות, כי הוא לא ירכוש טלוויזיה זו,
- 30 ויעדיף על פניה טלוויזיה שכן תומכת ביישומון האמור.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

34. עצם העובדה, שיש בתכונותיה של מערכת ההפעלה כדי להוות שיקול מכריע באם לרכוש את הטלויזיה אם לאו, מצביע על כי עניין זה מהווה "עניין מהותי" כמשמעותו בסעיף 2 לחוק.
35. האם די בפרסום שמה של מערכת ההפעלה?
- נשאלת איפוא השאלה, האם בכך שהנתבעות פירסמו באתר, כי מערכת ההפעלה של הטלויזיה היא מערכת VIDAA, הן יצאו ידי חובתן, כטענתן, למסור מידע רלוונטי מלא, על בסיסו יוכל הצרכן לקבל החלטה מושכלת באם לרכוש את הטלויזיה אם לאו.
36. אודה כי התשובה לשאלה זו אינה פשוטה, והתחבטתי בה רבות; בסופו של דבר, בשימי לנגד עיניי את תכליתי של חוק הגנת הצרכן - לצמצם למינימום את פערי המידע שבין הצרכן ובין העוסק ולהבטיח כי הצרכן יקבל החלטה מושכלת על יסוד מידע מלא בדבר מעלותיו, אך גם חסרונותיו, של המוצר - מצאתי כי יהיה זה נכון וצודק לקבוע בנסיבות המקרה כי התשובה לשאלה זו שלילית.
37. בניגוד למקרה של מחשב ביתי, בו הידע אודות סוגי מערכות ההפעלה והעובדה שהנפוצה בהן היא WINDOWS של מייקרוסופט, הוא נחלת הכלל, כך גם באשר למערכות ההפעלה העיקריות של הטלפונים החכמים, Android ו- iOS (למוצרי אפל), אין זה המצב בכל הקשור לטלויזיות החכמות, אשר נכנסו לחיינו רק בשנים הספורות האחרונות. דומני כי מרבית הצרכנים אינם בקיאים במערכות ההפעלה השונות שלהן ואינם ערים להבדלים ביניהן. כך, למשל, דומה כי מרבית רוכשי הטלויזיות החכמות אינם יודעים כי לחלק מיצרני הטלויזיות החכמות מערכת הפעלה סגורה, הכוללת יישומונים מובנים ואשר אינה מאפשרת התקנת יישומונים אחרים; רוכש הטלויזיה הממוצע, אשר אינו בקיא בסוגי מערכות ההפעלה השונות של מכשירי הטלויזיה, לרוב אינו יודע מה מסתתר מאחורי שמה של מערכת ההפעלה, ומבחינתו די בכך שרכש טלויזיה המוגדרת על ידי המשווק והיבואן כ"טלויזיה חכמה" על מנת שיניח כי היא תומכת ביישומוני התוכן והטלויזיה השכיחים בשוק המקומי. דומני, כי האדם הממוצע, שאינו בקיא בתחום מערכות ההפעלה, לא יידע כי מערכת הפעלה VIDAA אינה תומכת ביישומונים האמורים; סבורתני כי הוא גם לא יעלה על דעתו לברר זאת מול המוכר, מתוך ההנחה כי הוא רוכש "טלויזיה חכמה", ושכזו - תומכת בכל היישומונים הרלוונטים לצרכן הטלויזיה.
38. לאור זאת סבורתני, כי על עוסק למסור במסגרת מיפרט הטלויזיה שהוא מציג לצרכן מידע רלוונטי ומלא אודות מערכת ההפעלה של הטלויזיה, לציין באילו יישומונים היא תומכת, ובנוסף להבהיר האם היא תומכת ביישומונים הרלוונטים לצרכן הטלויזיה הישראלי הממוצע.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

39. עיון אקראי באתר האינטרנט של המשווקת ("דיילי סייל") מלמד, כי המיפרט של חלק מהטלוויזיות המוצעות בו למכירה כולל הסבר כזה. כך, למשל, לגבי טלוויזיה תוצרת JVC צויין כי מערכת ההפעלה שלה היא מסוג Android TV וכי היא כוללת הן יישומונים מובנים והן אפשרות להוריד יישומונים מ - Google Play ; במיפרט של טלוויזיה תוצרת Philips צויין כי מערכת ההפעלה שלה היא מסוג Android 8.0 וכי "ניתן להתקין סלקום TV"; לגבי טלוויזיה תוצרת אינובה נכתב "מערכת אנדרואיד להורדת כל סוגי האפליקציות"; ובמיפרט של טלוויזיה תוצרת שיומי נכתב "מערכת הפעלה אנדרואיד 9.0 עם תמיכה מלאה בעברית [...] אפליקציות: נטפליקס, Spotify, amazon prime video, סלקום TV, Next TV, סטינג TV ועוד..."
40. מנגד, המיפרט הטכני של הטלוויזיה נשוא התביעה כולל את שמה של מערכת ההפעלה VIDAA, הא ותו לא. אין במיפרט כל התייחסות לסוגי היישומונים שמערכת הפעלה זו תומכת בהם, כפי שצויין לגבי הטלוויזיות האחרות בדוגמאות שהובאו לעיל; לא נכללה הבהרה, כי היא אינה תומכת בסוגי היישומונים הרלוונטים לצרכן הישראלי הממוצע. אף לא צויין לגביה, ולו ברמז, כי מדובר במערכת סגורה שהיכולת להוריד באמצעותה יישומונים נוספים היא חלקית ומוגבלת. בשים לב לכך שאין מדובר במערכת הפעלה מוכרת ושכיחה, דוגמת Android TV, מידע זה הינו רלוונטי וחיוני לצורך קבלת החלטה מושכלת האם לרכוש טלוויזיה שלה מערכת הפעלה כזו אם לא.
41. לא זו אף זו: עיון באתר האינטרנט של המשווקת מלמד, כי אין בו התייחסות או הסבר כלשהו אודות מערכת הפעלה סגורה של יצרן טלוויזיה כזה או אחר בכלל, ולמערכת ההפעלה VIDAA של טלוויזיות Hisense בפרט, מידע שיש בו כדי להעמיד את הצרכן על כך הטלוויזיות אינן תומכות בהכרח בכל היישומונים הרלוונטים, חרף היותן "טלוויזיות חכמות". זאת ועוד, גם באתר האינטרנט של היבואן, שצילומי מסך שלו צורפו לכתב התביעה, אין כל התייחסות למערכת ההפעלה האמורה, הבהרה בדבר היותה מערכת סגורה שהיכולת להוריד באמצעותה יישומונים רלוונטים מוגבלת, או ציון של היישומונים בהם היא אינה תומכת. מכאן, שגם צרכן המבקש לברר מהי מערכת ההפעלה של הטלוויזיה שהוא מבקש לרכוש, לא ימצא מידע מלא אודותיה באתרים הרלוונטים, לא באתר המשווקת ולא באתר היצרן.
42. מאידך, המשווק הוא זה שבידיו המידע הרלוונטי, ובאפשרותו להציגו בפני הצרכן בדרך קלה ופשוטה, על מנת להבטיח כי יהיו בפניו הנתונים המלאים שיאפשרו לו לקבל החלטה מושכלת באשר לרכישת המוצר, גם בעניינים שהצרכן עצמו אינו מודע לכך שעליו לבררם טרם הקנייה, נוכח חוסר הידע שלו מלכתחילה. אין איפוא מקום להעביר אל כתפי הצרכן את האחריות לברר נתונים שהוא כלל אינו מודע לכך שעליו לבררם.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

43. אין דעתי כדעתה של נציגת המשווקת, כי פירוט היישומונים בהם תומכת מערכת ההפעלה של הטלויזיה, תוך ציון מפורש של היישומונים השכיחים והפופולריים בהם אין היא תומכת, הינו מכביד באופן בלתי סביר, בשים לב למספר המוגבל של חברות התוכן והטלויזיה המציעות את שירותיהן לצרכן הישראלי. ודאי שאין הדבר כרוך ב"40 דפים", כטענתה. כאמור, מיפרטים טכניים של טלויזיות אחרות אותן היא משווקת כוללים פירוט כזה, כפי שניתן לראות בדוגמאות שהובאו לעיל.
44. הימנעות הנתבעות מלהבהיר כי על אף שמדובר ב"טלויזיה חכמה", אין היא תומכת בכל היישומונים הרלוונטים לצרכן הישראלי, במקביל להעדר מידע מפורט זמין ומיידי לגבי תכונותיה של הטלויזיה נשוא התביעה, עולה כדי אי גילוי של עניין מהותי בעסקה, העלול להטעות את הצרכן ולגרום לו לרכוש מוצר שאינו מתאים לצרכיו. הימנעות זו מהווה, איפוא, הטעיה במחדל, כמשמעה בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.
45. בשים לב לכך שהתובע רכש את הטלויזיה על סמך הטעיה זו, ומשנחה דעתי שהתובע לא היה רוכש את הטלויזיה לולא הטעיה זו, קרי, לו היה יודע את תכונותיה, את השימוש שניתן לעשות בה בפועל, והאם היא עונה על צרכיו, זכאי התובע לפיצוי על נזקיו.
46. בנוסף, ובהתאם להוראות סעיף 32 לחוק, זכאי התובע לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד בו נודע לו על ההטעיה. בעניינו, התובע הודיע למשווקת על ההטעיה כבר למחרת התקנת הטלויזיה בביתו, קרי, בתוך זמן סביר, ומכאן שהוא זכאי לבטל את העסקה.
- פרסום-פיתוי**
47. התובע טען, כי המשווקת נקטה בעניינו "פרסום-פיתוי", בכך שפירסמה ביוזעין ובמתכוון טלויזיה שאינה נמצאת במלאי, על מנת לפתותו להיכנס לאתר, וזאת במטרה להציע לו מוצר אחר, יקר יותר.
48. אין בידי לקבל טענה זו של התובע. אכן, פרקטיקה זו של "פרסום-פיתוי" הינה בעייתית ביותר: בניגוד למצב בו מקבל הצרכן החלטה מושכלת על יסוד נתונים בדוקים שאסף אודות המוצר, בתנאים נטולי לחץ ותוך שקילה מודעת של מעלותיו ומגרעותיו של המוצר, הרי ש"שיחת הפיתוי" נעשית על פי רוב תחת לחץ מצדו של העוסק, כאשר הצרכן נדרש לכאורה לקבל החלטה מיידי, ללא יכולת בחינה אמיתית של נתוני המוצר החדש המוצע לו, של יתרונותיו ושל חסרונותיו. באופן זה נפגעת על פי רוב יכולתו לקבל החלטה מושכלת בדבר רכישת המוצר.
49. לא שוכנעתי כי זה המצב בעניינו. לא מצאתי כי ישנו הבדל בין תכונותיה של הטלויזיה אותה התכוון התובע לרכוש מלכתחילה ובין זו ששוכנע לרכוש ב"שיחת הפיתוי", במיוחד לא בעניין



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

- 1 שבמחלוקת, קרי, מערכת ההפעלה שלה: לשתי הטלויזיות אותה מערכת הפעלה, ולגבי
2 שתייהן - כך העיד התובע - הוצג אותו המידע הרלוונטי. ההבדל היחיד בין המוצרים הוא
3 במחיר, ואציין, כי אין מדובר בפער משמעותי במיוחד, אלא בפער מתון של 240 ₪.
- 4 50. זאת ועוד, מצאתי לנכון ליתן למשווקת ליהנות מן הספק ולקבל את הסברה, לפיו עקב
5 השלכות משבר הקורונה על אספקת המוצרים, לא היה מידע יומיומי בדוק אותו מלאי
6 המוצרים בחברות ואצל היבואנים השונים, ומכאן שלא פירסמה במתכוון ובמודע מוצר שלא
7 ניתן לשווק.
- 8 51. אשר על כן אני דוחה את טענתו של התובע לכך שהמשווקת נקטה בעניינו את הפרקטיקה של
9 "פרסום-פיתוי".

טעות

- 10 52. גם לו הייתי קובעת, כי לא היתה מצדן של הנתבעות הטעייה, כמשמעה **בחוק הגנת הצרכן**,
11 עדיין הייתי קובעת כי התובע זכאי לבטל את העסקה מחמת טעות. **סעיף 14 לחוק החוזים**
12 **(חלק כללי), תשל"ג-1973** דן במקרה של מי שהתקשר בחוזה עקב טעות ויש להניח כי לא
13 היה עושה כן לולא הטעות. אם הצד השני ידע על הטעות, בפועל או בכוח, רשאי הצד שטעה
14 לבטל את החוזה; אם הצד השני לא ידע על הטעות ולא היה צריך לדעת אודותיה, רשאי בית
15 המשפט לבטל את החוזה מטעמי צדק.
- 16 53. כפי שצינתי לעיל, חוסר הבקיאיות של הצרכן ההדיוט באשר לסוגי מערכות ההפעלה של
17 הטלויזיות החכמות, ויציאתו מתוך הנחה כי "טלויזיה חכמה" תומכת בכל יישומי התוכן
18 והטלויזיה המקומיים והרלוונטים לצרכן הישראלי, מצביעים על כך כי טעותו של התובע
19 נעשתה בתום לב ובתוך טווח הטעות הסביר בעסקה מסוג זה. אשר על כן, הייתי קובעת כי
20 התובע רשאי לבטל את החוזה מטעמי צדק, ומורה על ביטולו.

ביטול עסקת מכר מרחוק

- 21 22
- 23 54. העסקה נשוא התביעה הינה **עסקת מכר מרחוק**, כמשמעה **בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן**,
24 קרי, ההתקשרות בין הצדדים נעשתה באמצעות שיווק מרחוק, בפנייה של העוסק (ובענייננו,
25 של המשווקת) אל התובע באמצעות האינטרנט, לצורך התקשרות בעסקה ללא נוכחות
26 משותפת של הצדדים.
- 27 55. **סעיף 14ג(ג) לחוק** קובע, כי בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך 14 יום
28 מיום קבלת המוצר (למעט במקרים חריגים המפורטים **בסעיף 14ג(ד) לחוק**, שאף לא אחד
29 מהם מתקיים בענייננו).



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

- נפסק, כי במקרה של עסקת מכר מרחוק זקוק הצרכן להגנה מוגברת - "זאת בשל החשש לפערי מידע מוגברים בין הצרכן לעוסק בסוג עסקה כזו. ההנחה היא כי בעסקה בה השיווק נעשה מרחוק מוגבל הצרכן ביכולתו להתרשם מהנכס או השירות ומלשאול ולחקור אודותיו. לפיכך, המידע המועבר לצרכן הינו בעיקר המידע אותו בוחר העוסק להעביר במסגרת השיווקית. עובדה זו מגבירה את פערי המידע הקיימים ממילא בין העוסק לצרכן. לטעמי עסקת מכר מרחוק מעוררת קושי נוסף הנעוץ בקלות ובמהירות בה ניתן לערוך את העסקה, לעיתים בלחיצת כפתור בלבד. עובדה זו אמנם מיטיבה עם הצרכן בעיקרה, אך עלולה לגרום להתקשרות בעסקאות ללא שיקול דעת מלא וללא בדיקה וחשיבה מספקות, ולפיכך לחרטה על ההתקשרות בשלב מאוחר יותר." (רע"א 4329/13 ישי רז נ' גוליבר תיירות בע"מ ואח' [13.4.2014], פסקה 16).
56. שלא כבמקרה של ביטול עסקה על פי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010, אין זכות הביטול על פי החוק נשללת בשל שימוש שנעשה במוצר, ובעניינו של מכשיר חשמלי - בשל חיבורו לרשת החשמל. מכאן, שהיה על המשווקת להיעתר לבקשתו של התובע לביטול העסקה גם לאחר שפתח את האריזה והתקין את הטלויזיה על הקיר. גם אם חששו הנתבעות, כי בעת חיבור הטלויזיה באמצעות מתקן המיועד לכך אל הקיר, היא ניזוקה, היה עליהם לשגר אל בית התובע טכנאי שיבדוק אותה. לא שוכנעתי כי הן ביקשו לעשות כן וכי התובע סירב; מצאתי את עדותו של התובע בעניין זה כנה ומשכנעת, והיא לא נסתרה על ידי הנתבעות, בין על ידי הצגת שיחות מוקלטות או תכתובת מסרונים בהם ביקשו לתאם ביקור של טכנאי בביתו ובין על ידי הצגת דו"חות פעולה או טיפול. אוסיף, כי המשווקת התנערה מכל אחריות לברר האם נפגעה הטלויזיה והטילה את האחריות לקיום ביקור כאמור על היבואן; עם זאת לא טרחה לעקוב ולברר עמו מה עלה בגורל הביקור. היבואן, מנגד, לא הביא כל ראיות בעניין.
- סיכום ביניים**
57. עולה אם כן, כי על פי כל אחת מהחלופות השונות רשאי היה התובע לבטל את העסקה, בין אם הוטעה על ידי הנתבעות, בין אם היתה זו טעות מצדו, ובין אם מכח זכותו לביטול עסקת מכר מרחוק.
58. אשר על כן אני מורה על ביטול העסקה נשוא התביעה ועל השבה הדדית: המשווקת תשיב לתובע את עלות העסקה, בסך של 3,990 ₪, וזאת בתוך 7 ימים, בהתאם להוראות סעיף 32(ב) לחוק הגנת הצרכן. לאחר מכן תוכל המשווקת ליטול מביתו של התובע את הטלויזיה, וזאת על חשבונה ולאחר תיאום מראש של 3 ימים לפחות עם התובע.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

פיצויים

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
 - 30
 - 31
59. סירובה של המשווקת לבטל את העסקה מכח **סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן** מצדיק פסיקת פיצויים לדוגמה עד לסך של 10,000 ₪, כמשמעם **בסעיף 31א לחוק**, וזאת בהתאם לחלופה שב**סעיף 31א(א)(4) לחוק**; התובע עמד בדרישת הכתב מעצם הודעתו על ביטול העסקה (**סעיף 31א(ב) סיפא לחוק**).
60. בדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 21) (פיצויים לדוגמה), התשס"ה - 2006 נכתב כי:
- "מטרתה של הצעת חוק זו היא לעודד אכיפה "פרטית" בידי צרכנים של הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, באמצעות הענקת זכות לצרכנים לתבוע בבית המשפט פיצוי לדוגמה מהעוסקים אשר הפרו את הוראות החוק המנויות בהצעת החוק [...] חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו בבית המשפט וגורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר על זכויות אלו [...] כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן לעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמה."
61. דברי ההסבר אלו מלמדים, כי מטרת המחוקק בתיקון החוק היא קביעת מדיניות לפיה יש לעודד את הצרכן הפשוט לעמוד את זכויותיו, זאת על אף נחיתותו אל מול העוסק בשל פערי המידע, הקושי להוכיח את תביעתו, חוסר מיומנותו ושיקולים של עלות ניהול הליך משפטי. על כן, הזכות לתבוע פיצויים לדוגמה נועדה לשפר את הכדאיות הכלכלית שבהגשת תביעה (ראה רת"ק (מחוזי ב"ש) 38319-10-12 **קפלן נ' סמייל טלקום בע"מ** [26.2.2013]). לא בכדי קבע המחוקק, **בסעיף 31א(ה) לחוק**, את השיקולים בהם יתחשב בית המשפט, בין השאר, בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, ובהם שיקול ההרתעה, אכיפת החוק, חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה.
62. במקרה דנא פעלו, כאמור, הנתבעות בניגוד **לחוק**. גם אם לא קיבלו את טענתו של התובע להטעייה מצדן, עדיין היתה מוטלת עליהן חובה לבטל את העסקה מכח **סעיף 14ג(ג) לחוק**. סירובן לבטל את העסקה אילץ את התובע לפנות לעזרת ארגוני צרכנים שונים, ומשלא זכה לסעד, נאלץ לכתת את רגליו לבית המשפט, על ההוצאות, הטרחה והטרדה הכרוכים בכך. מן הראוי, איפוא, לחייב את הנתבעות בפיצויים לדוגמה, במטרה להרתיען מלשוב ולנהוג כך בעתיד; כן יכול שיהיה בכך כדי להרתיע עוסקים נוספים מהתנהלות דומה ולעודד צרכנים לעמוד על זכויותיהם ולא להבליג על פגיעה בהם.
63. בקביעת גובה הפיצוי לקחתי בחשבון את דחיית טענתו של התובע בדבר ה"פרסום-פיתוי", את הסכמתן של הנתבעות בדיון לבטל את העסקה ואף לפצות את התובע בסכום מסויים, וכן



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 52203-02-21 מור יוסף נ' אלקטרו קובי בע"מ ואח'

- 1 את סכומה הנמוך, יחסית, של העסקה. כמו כן לקחתי בחשבון את רכישת מזרים-המדיה
- 2 בסך של 240 ₪, אותו נאלץ לרכוש התובע. מכל אלו מצאתי להעמיד את הפיצויים לדוגמה
- 3 על סך של 3,000 ₪.
- 4 64. כיוון שהוראות **חוק הגנת הצרכן** מתייחסות הן למשווק והן ליצרן/ליבואן, וכיוון שהתרשמתי
- 5 כי הנתבעות היו מתואמות ביניהן ביחס להתנהלות אל מול התובע לכל אורך הדרך, אני
- 6 קובעת כי בכל הקשור לתשלום הפיצויים הן חבות כלפי התובע יחד ולחוד.

סוף דבר:

- 7
- 8 65. אני מורה על ביטול עסקת רכישת הטלויזיה ועל השבה הדדית, בתנאים המפורטים בסעיף
- 9 58 לעיל.
- 10 66. בנוסף אני מחייבת את הנתבעות לשלם לתובע פיצויים בסך של 3,000 ₪, ובצירוף הוצאות
- 11 משפט בסך של 500 ₪, **סך כולל של 3,500 ₪**.
- 12 סכום זה ישולם לתובע על ידי הנתבעות, יחד ולחוד, בתוך 30 יום מהיום, שאם לא כן יישא
- 13 סכום זה הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד התשלום המלא בפועל.
- 14
- 15 **זכות הגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה בתוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין.**

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישור מסירה.

ניתן היום, כ"ה חשוון תשפ"ב, 31 אוקטובר 2021, בהעדר הצדדים.

טלי מירום, רשמת בכירה

- 21
- 22

