



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 36839-07-21 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

בפני כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר

תובע אהוד חיים חגואל, עו"ד

נגד

נתבעת קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

1

פסק דין

2

3

כללי

1. בפני תביעה כספית, בסך 10,000 ₪, שהגם שהוגשה לבית המשפט לתביעות קטנות, התנהלה בפועל, כמעט לגמרי, כבבית משפט שלום, נוכח היות התובע עורך-דין, ובהתאם מתן אישור ייצוג גם לנתבעת. עניין התביעה תחולת סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, על מוצר המתפרסם באינטרנט במחיר שונה באופן חריג מהמקובל, הגם שהמחלוקת נוגעת בעניינים משיקים נוספים, וגם אופן הניסוח לעיל אינו בהכרח מוסכם על שני הצדדים.

10

11

טענות הצדדים

2. על פי כתב התביעה, הזמין התובע ביום 24.6.2021 מאתר הנתבעת מספר אביזרים למצלמה, ובהם עדשה ייעודית למצלמת פנסוניק, המכונה Panasonic Lumix S Pro 50mm f/1.4 FF Lens (להלן – "עדשת ה-50"), במחיר 2,430 ₪ (העדשה בלבד), והזמנתו אושרה בסדרת הודעות דוא"ל. ביום 28.6.2021 קיבל הודעה כי הזמנתו מוכנה לאיסוף, אולם כשסר לסניף הנתבעת קיבל את כל האביזרים שהזמין, כדבעי, למעט עדשת ה-50, כאשר במקומה ניסה הנציג בסניף למסור לו עדשה אחרת, של 85mm, שערכה נמוך מזו שהזמין. הנציג הפנה את התובע לפרטים שבחשבונית ובהזמנה, כפי שהיו בפני הנציג, ושם אכן מדובר בעדשת 85mm, בניגוד לאסמכתאות שבידי התובע, כאמור. נערך בירור, שהעלה כי מאן דהוא מטעם הנתבעת אכן שינה את פרטי ההזמנה, לאחר שזו אושרה, ובהמשך לכך פנה אל התובע נציג הנתבעת והודיע כי עדשת ה-50 שהוזמנה תסופק לו ללא תוספת תשלום. שעה לאחר מכן פנתה אליו נציגה אחרת, והסבירה כי מדובר בטעות, וכי אם רצונו בעדשת ה-50, יהיה עליו לשלם תוספת תשלום (בסך 7,150 ₪). בעמדה זו דבקה הנתבעת גם לאחר בירור נוסף. לאור כל האמור, ומאחר שלטענת התובע הפרה הנתבעת את הוראות חוק הגנת הצרכן, ועל יסוד הוראת סעיף 31א(א)(5) לחוק, עותר התובע לחיוב הנתבעת בפיצויים לדוגמה בסך המרבי הקבוע בחוק, 10,000 ₪. יוער, כפי שעלה מהחקירה, כי בסופו של דבר לא נמסרה עדשה כלשהי לתובע, וסכום הרכישה הוחזר לו.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 21-07-36839 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

- 1
- 2 3. בכתב ההגנה מייחסת הנתבעת לתובע חוסר תום לב וניסיון התעשרות על חשבונה.
- 3 לשיטתה, נפלה תקלה באתר, והעדשה שפורסמה במחיר של 2,430 ₪ אינה העדשה
- 4 הנכונה. הטעות, לדבריה, נפלה רק בכותרת (לאמור: בשם המוצר), שכן המפרט שהיה
- 5 חלק מהפרסום כלל את הנתונים הנכונים, השייכים לעדשה המכונה Panasonic
- 6 Lumix S 85mm/1.8ff Lens, שהיא העדשה שבפועל סופקה לסניף עבור התובע.
- 7 בהתאם, לא נעשה שינוי יזום בפרטי ההזמנה, אלא שעבודה תאם את המוצר האמיתי
- 8 שהוצע לפרסום, ולא זה שבטעות נרשם בכותרת המוצר. להמחשה מפנה הנתבעת
- 9 לאתרי השוואת מחירים, בהם ניכר כי המחיר הזול ביותר בו מוצעת עדשת ה-50 הוא
- 10 8,600 ₪. הנציג שאישר את אספקת עדשת ה-50 לא היה מודע לפערי המחירים,
- 11 ואישורו ניתן בטעות. הנתבעת מפנה לתקנון האתר, שם מופיע בסעיף 16 כי במקרה
- 12 של טעות קולמוס, לפיה פורסם מחיר גבוה או נמוך באופן קיצוני מהמחיר המקובל,
- 13 תהיה הנתבעת רשאית לבטל את העסקה. לשיטתה, אין סעיף זה סותר הוראה
- 14 קוגנטית בחוק הגנת הצרכן, והוא אף עולה בקנה אחד עם הוראות חוק החוזים (חלק
- 15 כללי), העוסקים בביטול חוזה עקב טעות. הנתבעת מניחה כי התובע, שחיפש ובחר
- 16 אביזרים ספציפיים למצלמתו, מודע למחירי השוק, וידע שהמחיר, בו מוצעת לכאורה
- 17 עדשת ה-50, אינו יכול להיות נכון, שכן הוא חורג אפילו ממה שיכול היה להיות מבצע
- 18 קידום מכירות כזה או אחר. בנוסף, הנתבעת סבורה שהתובע לא ניזוק מהטעות שלה,
- 19 ולא נוצרה אצלו הסתמכות הראויה להגנה.
- 20
- 21 4. יוער, כי הטענות שהעלתה הנתבעת לא היו חדשות לתובע, והוא התייחס אליהם כבר
- 22 בכתב התביעה. באופן כללי, טענתו היא כי דיני הגנת הצרכן מקימים דיני חוזים
- 23 מיוחדים, הגוברים על הוראות חוק החוזים (חלק כללי), וכי הוראות התקנון אינן
- 24 יכולות לגבור על הוראות חוק הגנת הצרכן, וממילא הם חוזה אחיד, וסעיף 16 שלו
- 25 הוא תניה מקפחת בחוזה אחיד, ולבסוף: כי משעה שניתן האישור הטלפוני, לפיו
- 26 הנתבעת תעמוד בחלקה בעסקה, כבר אין מדובר בטעות היכולה לזכות בביטול, אלא
- 27 בטעות בכדאיות העסקה בלבד.
- 28
- 29 העדויות
- 30 5. בדיון נחקרו התובע ונציג הנתבעת, מר לירן שגב, משירות הלקוחות.
- 31
- 32



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 36839-07-21 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

6. התובע טען כי לא בדק את המפרט של העדשה בעת ביצוע ההזמנה. הוא הוסיף וסיפר כי לאחר הגשת התביעה, חסמה אותו הנתבעת, שרירותית, מלרכוש מוצרים באתר האינטרנט שלה, ולדבריו מדובר בניצול כוחה לרעה בשל תביעה צרכנית. הוא טען כי לא ביצע השוואת מחירים לפני ההזמנה, ולא קרא אז את התקנון (למרות שאפשר שסימן שקרא אותו). הוא ציין, כי הנתבעת אינה מפרסמת את מוצריה באתר השוואת המחירים, ומנגד מתחייבת למחיר הנמוך ביותר. להמחשה, הפנה למקרה אחר בו שילם באתר הנתבעת מחיר הנמוך ממחצית המחיר הרגיל של מוצר, וכן הפנה לכך שבלילה בו בוצעה ההזמנה הוכרז על "מבצע לילה מיוחד", ועל כן רכש מספר פריטים.
7. מר שגב הסביר, כי אתר האינטרנט של הנתבעת משמש למכירתם של עשרות אלפי מוצרים, ונערכות בו עשרות אלפי עסקאות ביום. לפיכך, טעויות יכולות להתרחש. הוא הסביר כי הנציג בחנות, שהוא אשר חזר טלפונית אל התובע, לא היה מודע לפערי המחירים, ולכן אישר כי עדשת ה-50 תסופק. רק כשהתערבה בעניין מחלקת הרכש, הוברר המצב והוסבר לתובע. לדבריו, אין הכרח כי הנציג בחנות ערב את מחלקת הרכש בבירורים שלו, ויתכן שרק הניח שצריך לכבד את העסקה כפי שנערכה לכאורה. את העדר הבירור הישיר מול הנציג המסוים הסביר בכך שאין לדבר חשיבות, שכן אנשי שירות הלקוחות חזרו אל התובע תוך זמן קצר ביותר. הוא התקשה למסור תשובות ברורות באשר לנהלי הטיפול בפניות (שלעולם אינן טלפוניות, שכן רק ערוצי פנייה דיגיטליים פתוחים לציבור), או באשר לאופן עריכת ביקורות כדי לוודא שלא יפלו טעויות אנוש או טעויות העתקה בהצגת המוצרים באתר.
8. הצדדים סיכמו טענותיהם בכתב, ולא חידשו הרבה, למעט שהנתבעת צרפה לסיכומיה (בלא ליטול רשות) תדפיס של הפרסום ושל המפרט הטכני של העדשה (בהחלטה מאוחרת נקבע כי יראו את המסמך כאילו לא הוגש).
- דין**
9. לטעמי, הגם שטענות הנתבעת שובות את הלב בקריאה ראשונה, ואכן ישנם גם פסקי-דין (אליהם הפנתה) בהם קיבלו בתי משפט טענות הגנה דומות במקרים עם קוי דמיון מסוימים למקרה שלנו, הרי שבפועל לא ניתן לקבל את עמדתה, והדין הוא עם התובע.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 36839-07-21 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

10. נדמה כי אין חולק כי התקנון אינו יכול לגבור על דיני הגנת הצרכן, ככל שהוא סותר אותם. דינים אלה אינם מבחינים בין טעות קטנה לטעות גדולה, בין טעות קולמוס לטעות זדונית, וכיו"ב. ההבחנה היא בין מחיר המוצג לצרכן לבין המחיר שמבוקשת גבייתו "בקופה", והקביעה היא קטגורית, שיד ה"עוסק" על התחתונה.
11. הנתבעת מפנה לשלל פסקי דין, אך אף לא באחד מהם דומה הנדון לראיה: בעניין **לחמי** (ת"ק (ת"א) 5331/06) מדובר במכרז, ולא במחיר נקוב, ובמוצר שאינו קיים במציאות (וממילא דיני הגנת הצרכן כלל לא נדונו בו); בעניין **דמרי** (ת"ק (ת"א) 2412-06-20) ובעניין **בן עמי** (ת"ק (הרצ'י) 83-04-17) אותרה הטעות סמוך לאחר ביצוע ההזמנה באינטרנט, וקשר נוצר מיידית עם הלקוח ליידע אותו על אודותיה (ראה התייחסות נוספת להלן); ואילו בעניין **דנילוב** (ת"ק (נצ'י) 12594-11-19) מדובר ב"עוסק" שהוא חברה זרה היושבת בחו"ל, ובצדק לא נדונו דיני הגנת הצרכן (הנתבעת היתה חברה ישראלית, אולם לא היא פרסמה את המחיר השגוי).
12. אעיר, במאמר מוסגר, כי מתוך שלל הפסיקה האמורה, לכדה את עיני בעיקר אמירה של כבי' השי' א' ויצנבליט בעניין בן עמי, אותה דווקא לא ציטטה הנתבעת, והיא (סעי' 10 לפסק-דינו; ההדגשות שלי):
- "אלא שענייננו הוא שונה. בענייננו אין מדובר בפער בין מחיר הטובין על המדף לבין מחירו בקופה (הווירטואליים). **מחיר המוצר על גבי המדף היה זהה למחירו בקופה. ענייננו בטעות הנתבעת באשר לשני אלו גם יחד...** על סיטואציה מעין זו חלים בין היתר דיני החוזים הכלליים, ובכלל זאת ביטול חוזה מחמת טעות וחובת צד לחוזה לנהוג בתום-לב... נראה לא סביר בעיני שכוונת המחוקק ומתקין התקנות הייתה להחריג כל עסקה צרכנית כליל מדיני החוזים הכלליים בדבר טעות בכריתת הסכם וחובת תום הלב..."
13. הדברים נאים, אולם, עם כל הכבוד, איני יכול לאמצם באופן מלא. סעיף 17 לחוק אינו מחייב שיהיה פער בין המחיר "המוצג" לבין המחיר "בקופה", אלא קובע כי המחיר המוצג הוא המחייב "אף אם מחירם בקופה גבוה מהמחיר האמור", לאמור: המחיר המוצג מחייב בין אם המחיר בקופה גבוה יותר, ובין אם אינו גבוה יותר (אלא נדרש במועד אחר). יכול, אמנם, שבנסיבות המתאימות ייקבע שתהיה תחולה לדיני הטעות הכלליים, אולם מהדברים המצוטטים משתמעת קביעה גורפת לפיה כשגם המחיר "בקופה" מוטעה לא יחול סעיף 17 כלל, ולטעמי זו מסקנה מרחיקת לכת.





בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 21-07-36839 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

- 1
- 2 14. מכל מקום, עניין בן עמי האמור, וכן עניין דמרי, אכן דומים מאד למקרה שלנו,
- 3 בקריאה ראשונית. אלא, ששלושה הבדלים מהותיים מבחינים בין שניהם לבין הנדון
- 4 דיין:
- 5
- 6 א. ראשית, בין אם נעשה הדבר בכוונת מכוון ובזדון (כגישת התובע), ובין אם לאו,
- 7 הנתבעת פעלה ל"ביצוע" העסקה שלא על פי תנאי ההזמנה, ולא פנתה מיוזמתה
- 8 אל התובע במתן הסבר לטעות ובניסיון לפתור את הסבך (ויודגש: לא ניתן בשום
- 9 שלב הסבר מניח את הדעת לכך שטופס ההזמנה המאשר את העסקה כולל פרטי
- 10 עדשה אחת, ואילו הטפסים שהגיעו עם העדשה לחנות כוללים פרטי עדשה אחרת,
- 11 כך שההנחה היא שמאן דהוא גילה את הטעות, ופעל כפי שפעל);
- 12
- 13 ב. שנית, לאחר שנחשפה הטעות, ונערך בירור ראשוני – ואין זה מעלה או מוריד לאיזו
- 14 רמה בתוך הנתבעת, או לאיזו מחלקה שלה, הגיע הבירור – יצר נציג של הנתבעת
- 15 קשר עם התובע והודיע כי הנתבעת תעמוד מאחורי ההזמנה המקורית, השגויה;
- 16
- 17 ג. ושלישית, התובע עצמו שינה את מצבו לרעה, גם אם לא באופן מרחיק לכת, בעצם
- 18 התעסקותו בקיום העסקה, לרבות הגעה לסניף הנתבעת, ואין הדבר דומה למקרה
- 19 בו מייד (או כמעט מייד) לאחר ביצוע עסקה מודיע צד למשנהו כי נפלה טעות.
- 20
- 21 15. הנתבעת, הטוענת לחוסר תום לב מצדו של התובע, בעמידתו על קיום העסקה, לא
- 22 שכנעה בכך שהיא עצמה פעלה בתום לב במהלך שלבי גילוי הטעות (ההערה הראשונה
- 23 דלעיל), וממילא נטלה על עצמה מחדש אותה התחייבות, וגילתה דעתה שהטעות אינה
- 24 כזו שהיתה מביאה אותה לבטל את ההסכם (ההערה השנייה דלעיל). שתי נקודות אלה,
- 25 כך נדמה, שומטות את קו ההגנה המתבסס על הוראות חוק החוזים (חלק כללי), אף
- 26 בלא להידרש לטענות התובע לעניין חקיקה מיוחדת הגוברת על חקיקה כללית, וכיו"ב.
- 27
- 28 16. לשון אחרת: ניתן להתווכח אם תהיינה נסיבות בהן יועדפו הוראות דיני החוזים
- 29 הכלליים על פני הוראות דיני הגנת הצרכן, אולם לא שוכנעתי כי בנסיבות אלה של
- 30 התנהלות הנתבעת יש כדי להקים לה הגנה המבוססת על דיני החוזים הכלליים,
- 31 והמאפשרים לה לחזור בה מההסכם שנקשר.
- 32



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 21-07-36839 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

17. בהקשר זה, ניתן לעיין גם בפסק-הדין בעניין חבר, ת"ק (י-ם) 2385/07, הדן אף הוא במקרה דומה מאד למקרים שנדונו בעניין בן עמי ובעניין דמרי (ובכך, נוטה יותר לטובת הנתבעת מאשר המקרה שלנו), ומגיע למסקנה שיש להחיל את דיני הגנת הצרכן, ולחייב את העוסק בפיצוי הצרכן (בסכום שנקבע שם על הצד הנמוך מאד).
18. בשולי הדברים אוסיף, כי לא שוכנעתי שהנתבעת הוכיחה, כי התובע "ידע או אמור היה לדעת" על הטעות שנפלה בחלקה, ואף לא הוכיחה כי כניסה מדף הנחיתה של המוצר לדף הפרטים והמפרט (כניסה שאינה הכרחית לשם ביצוע ההזמנה) היתה מראה לתובע – אז, בזמן אמת – את המפרט לפיו מדובר בעדשת 85mm, או כי פערי המחירים הם כאלה שבידיעת כל משתמש במצלמה (שלא לומר, כל צרכן סביר).
19. בכל אלה יש כדי להשליך על שאלת תום לבו של התובע במהלך ביצוע ההזמנה. ובאשר לשלב קיום החוזה, לא שוכנעתי כי ניתן לומר שהתובע פעל בחוסר תום לב, שעה שהנתבעת – מפי נציג מוסמך-לכאורה שלה – אישרה את דבר הטעות ואת נכונותה לעמוד מאחורי העסקה כפי שנכרתה. לפיכך, גם במישור זה לא יבוא מזור לנתבעת.
- הכרעה ותוצאה למעשה**
20. במכלול הדברים נדמה, כפי שכבר נאמר, שידו של התובע על העליונה. הנתבעת היתה מחויבת לקיים את חלקה בהסכם, ולספק את עדשת ה-50. משכך, זכאי התובע, לכאורה לפיצוי על פי חוק הגנת הצרכן.
21. עם זאת, ברור שאין הכרח לפסוק לו את הפיצוי המרבי הקבוע בחוק. מדובר, ככלות הכול, בטעות יחידה, אשר אין יסוד לסבור כי נעשתה בכוונת מכוון, אלא מסתבר כי נעשתה בלי משים, בשל טעות אנוש כלשהי, ואשר לא גרמה נזק של ממש לתובע.
22. מנגד, אילו פעלה הנתבעת באופן ראוי יותר (למשל: אם היתה פונה אל התובע מייד לאחר שהטעות התגלתה בספרייה, בלא לשלוח מוצר אחר מזה שהוזמן; או לאחר מעשה, אילו היתה מציעה לחלוק עם התובע את מחיר הטעות, או משהו מעין זה, והתובע היה דוחה ההצעה), היה מקום לפסוק פיצוי סמלי יותר, אם בכלל. מאחר שהנתבעת בחרה בדרך פעולה אחרת, הרי שנקודת האיזון נמצאת גבוה יותר במנעד שבין פיצוי סמלי לבין פיצוי מרבי.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

13 יולי 2023

ת"ק 21-07-36839 חגואל נ' קיי.אס.פי אקספרס בע"מ

1 23. בנסיבות, אני סבור שפיצוי בסך 4,500 ₪ הוא פיצוי ראוי, כשעליו יש להוסיף את
2 הוצאות ההליך, שיועמדו (בשים לב לערכאה בה מתבררת התביעה, וחרף היות התובע
3 עורך-דין, אך גם בשים לב לניסיון הנתבעת לצרף לסיכומים ראיה שלא הוצגה בדיון)
4 על סך של 900 ₪, ובסך-הכל: 5,400 ₪. סכום זה ישולם תוך 30 יום, אחרת ישא הפרשי
5 הצמדה למדד וריבית כדין מהיום.

6

7

8 **המבקש להשיג על פסק הדין, זכאי לבקש רשות ערעור מבית המשפט המחוזי, תוך 15 יום.**

9

10

המזכירות תשלח את פסה"ד לצדדים.

11

12

13

14

ניתן היום, כ"ד תמוז תשפ"ג, 13 יולי 2023, בהעדר הצדדים.

15

צוריאל לרנר, רשם בכיר

16

