

---

---

## ביטול עסקה בשל אי גילוי פרט מהותי – מהו פרט מהותי?

---

---

### בתי המשפט

004023/08 תק	בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
03/02/2009 תאריך:	כב' השופט טננבוים אברהם
	בפני:

בעניין: גל שילה

תובע

נ ג ד

1. חב' א.ש. יבוא ושיווק כסאות גלגליים בע"מ מרח' הבנאי 29, יחידה 121, איזור התעשייה חולון 58857.
2. בכר איתן - בעלים/ מנכ"ל
3. בן-חיים שמעון-בעלים/מנהל

נתבע

### פסק דין

השאלה בקליפת אגוז – מהם הפרטים שחובה להציג בפני בעלי מוגבלות בעסקת מכר? (והתשובה, כשמדובר בבעלי מוגבלות, הרי כל פרט הוא רלוונטי ומי שלא הציגו האחריות עליו)

1. ענייננו באדם בעל מוגבלות קשה שרצה לרכוש כסא גלגלים לעצמו. הוא מצא כיסא שנראה לו מתאים באתר אינטרנט של חברה המספקת מוצרים לאנשים כמותו והתקשר עמה. החברה מסרה לו פרטים אודות הכסא שלא ראה מעולם. דא עקא, שהנתבעת לא מסרה לו את גובה כסא הגלגלים שאיננו סטנדרטי. כפי הנראה, לא נמסר לו הגובה בטעות ולא בזדון משום שגם החברה לא הייתה כנראה מודעת לכך. אלא שעניין הגובה גרם לבעיות נגישות לתובע שלא יכל להתקרב לשולחנות בגודל סטנדרטי ולרהיטים אחרים.
2. נשאלת השאלה, האם גובה הכסא הוא פרט מהותי ע"פ הגדרת חוק הגנת הצרכן? ואם כן, מה דין אי גילוי פרט מהותי לצרכן שהוא בעל מוגבלות?
3. והתשובה ברורה. פרט זה הוא מהותי ואי גילוי עולה כדי הטעיה בנסיבות. יתירה מכך, על ספק העומד מול צרכן נכה יחולו אף חובות מוגברות מאלה המצויינות בחוק הגנת הצרכן וחוק החוזים לצרכן רגיל. בהתאם לאמור גם בחינת בית משפט את הנסיבות תעשה תוך ההבנה כי לא מדובר בצרכן ככל הצרכנים. והכל כפי שיפורט.

4. מר שילה גל (להלן: "התובע") הינו נכה ביטוח לאומי בשיעור 100% ומשותק בארבע גפיים. בשל מצבו הרפואי נזקק הוא לכסא גלגלים על מנת להתנייד. אשר לכן פנה התובע עם חברת א.ש. ייבוא ושיווק כסאות גלגלים בע"מ (נתבעת 1) שבבעלות והנהלת מר איתן בכר (נתבע 2) ומר שמעון בן חיים (נתבע 3) (להלן ייקראו כולם לשם הנוחיות "הנתבעת" או "הנתבעים").
5. הנתבעת עוסקת בייבוא, שיווק והרכבה של כסאות גלגלים ומוצרי ניידות שונים לנכים, ולכאורה התאימה לתובע. התובע פנה לנתבעת בשל פרסומיה באתר האינטרנט של החברה וסבר כי זו תוכל לעזור לו.
6. בתחילה הוצע לתובע כיסא גלגלים מסוג ספייס 1 שהוא בעל הנעה אחורית, נפוץ יותר ונמצא במלאי. ברם, התובע ביקש כסא אחר מסוג ספייס 2. יתרונו של הכיסא שביקש בכך שיש לו הנעה קידמית (ולא אחורית). כיסא בעל הנעה קדמית מאפשר לנכה גמישות רבה יותר, ואפשרות לסיבובים במקום והגעה למקומות שלא יתאפשר להגיע אליהם עם כיסא שאין לו הנעה קדמית.
7. אלא שהכיסא שחשק בו התובע ספייס 2 נפוץ פחות ולא היה כאמור במלאי. לנוכח האמור, לא יכל התובע לראות את הכסא קודם לרכישה, והרכישה התבצעה על בסיס נתונים יבשים כפי שהופיעו אותה עת באתר החברה.
8. על פי הצעת המחיר של הנתבעת מחיר הכסא עמד על סך של 51,738 ₪. בעלות הרכישה של התובע ישנה השתתפות של משרד הבריאות בסך 27,213 ₪. כך שהתובע היה צריך לשלם סך של 24,525 ₪. לאחר איחור באספקת הכסא (בשל תקלות במשלוח) הגיע הכסא לתובע. התובע נסע בכסא "נסיעת מבחן" ברגע שהגיע, ולכאורה היה מרוצה ממנו.
9. אלא שעוד באותו היום בשעות הערב, כשביקש התובע להתקרב לשולחן על מנת לסעוד את ארוחת הערב, הופתע הוא לגלות כי הכסא גבוה בכ- 5-7 ס"מ מעל הסטנדרט (50 ס"מ). אי לכך, הפכו דברים מסויימים לבלתי נגישים לתובע כגון שולחן האוכל בביתו.
10. נוסף על האמור, חלוקת המשקל בין גלגלי הכסא לא הייתה מאוזנת, באופן שהגלגלים הקדמיים נטו להחלקה. בשל האמור, ראשית, יידע התובע את הנתבע 2 באשר למתואר לעיל. שנית, רכש התובע קוביות עץ להגבהת שולחנו ומשקולות לאיזון גלגלי הכסא.
11. נתבע 3 ניסה להנמיך את הכסא בביקורו אצל התובע אך ללא הועיל. כמו כן, בשיחה שנערכה מספר שבועות לאחר מכן טען הנתבע 3 כי החברה מוסרת שניתן להנמיך את הכסא ב-2 ס"מ בלבד. דבר שלא הועיל לתובע. או אז ביקש התובע כי יוחלף הכסא אך הנתבעת השיבה פניו ריקם. ומכאן התביעה שלפנינו.

גדר המחלוקת וטענות הצדדים

12. התובע טוען כי לא זו אף זו שנגרם לו נזק כספי בשל סירוב הנתבעת להחליף הכסא ו/או להשיב לו כספו חזרה. אלא שבעקבות גובה הכסא הבעייתי נאלץ להוסיף לרכב החדש שקנה כניסה גבוהה יותר. עבור הכניסה המוגבת שילם התובע תוספת של 22,000 ₪.

13. התובע מוסיף וטוען כי לאחר שכל נסיונותיו ליצור קשר עם הנתבעת כשלו, נאלץ הוא לרכוש כסא חלופי חדש. עלות הכסא החלופי עמדה על 83,844 ₪. השתתפות משרד הבריאות בעלות הכסא בסך 31,777 ₪, כך שהתובע שילם על הכסא 52,067 ₪. לטענתו, לו היה יודע כי מדובר בכיסא שגובהו איננו סטנדרטי, לא היה אפילו שוקל לקנותו ולא עלתה על דעתו בשום שלב כי מדובר על כיסא בגובה שונה.

14. מנגד טוענת הנתבעת כי כסא הגלגלים הגיע לתובע לביתו לאחר שחתם על טופס הזמנה בו ציין את כל רצונותיו ומגבלותיו. ע"פ הטופס האמור הוזמן הכסא מסוג ספייס 2 בניגוד להמלצת הנתבעת לספייס 1. זאת ועוד, ביום שהגיע הכסא האמור, ניסה אותו, התובע מול נציג הנתבעת ללא כל בעיות מיוחדות מצידו. התובע אף חתם על טופס קבלת הכסא והביע שביעות רצונו.

15. עוד מוסיפה הנתבעת כי לבקשת התובע להנמכת הכסא נעשו בדיקות ונסיונות רבים על מנת למלא אחר בקשתו. אך הדבר לא התאפשר טכנית גם מבחינת היצרן.

16. לגירסתה, רק לאחר מספר חודשים בהם סיפקה הנתבעת יחס ושירות אדיבים ומפייסים כלפי התובע העלה התובע זעמו על הכתב. לא רק זה אלא שהתברר לנתבעת כי מעוניין הוא לרכוש כסא חדש ואף דורש כי הנתבעת תממן זאת. ולמעלה משלושה וחצי חודשים מאוחר יותר שבהם התובע עשה שימוש בכסא הודיע הוא כי מצא כסא חלופי בגובה 50 ס"מ.

17. למעלה מן הצורך ולפנים משורת הדין, ומבלי שעניין זה ייחשב כהודיה מטעם הנתבעת, הסכימה הנתבעת לזכות את התובע בסך של 12,000 ₪. כמחצית השתתפותו העצמית של התובע בעלות הכסא. אף נשלחה לתובע המחאה והתובע סירב לקבלה והכסא הוחזר לנתבעת.

18. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי הכסא האמור הוזמן במיוחד בשביל התובע. וכן התובע עשה בו שימוש מלא בחודשים שהכסא היה אצלו. לטענתה הכסא המסויים הוזמן לבקשת התובע ולאחר הסתייגות הנתבעת מרכישה האמורה.

## אחריות הנתבעת בחוזה צרכני רגיל

19. במקרה דנן, עיקר המחלוקת בין הצדדים הוא באשר לגילוי הנתבעת בעניין גובה הכסא. נראה כי, אף לשיטתה של הנתבעת, לא מסרה לתובע את הגובה השונה. עניין זה כפי שעלה בדיון, הוא עניין מהותי לתובע ובעצם לכל משתמש בכיסא. מדובר בבירור בפרט שהיה על הנתבעת לחשוף.

20. לא זו אף זו, הנתבעת עצמה איננה מתכחשת לכך שלא חשפה את העניין האמור בפני התובע. כך העיד נתבע 3 לפני: "...אני אשם שלא אמרתי לו שאם הוא משנה (היינו, משנה את הזמנתו מכסא מסוג ספייס 1 לכסא מסוג ספייס 2 שאותו הזמין התובע, האמור לא במקור, א.ט.) אז הכסא יהיה גבוה ב-5-6 ס"מ" (פר' עמ' 2 ש' 5-6). אציין כי מהתרשמותי במהלך המשפט, אף הנתבעים עצמם לא ידעו כי הכסא שביקש התובע גבוה מהגובה המקובל.

21. החוזה שנערך בין התובע לנתבעת היא בראש ובראשונה חוזה צרכני ומשכך עליו לעמוד בהוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק"). החוק קובע בסעיף 2, שכותרותו "הטעיה וניצול מצוקה", כדלקמן:

2. (א) 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:

.....

(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;

22. ההוראה האמורה מטילה חבות ברורה על ספק ו/או עוסק לנהוג בדרך מסויימת נטולת הטעיות כלפי ציבור הצרכנים. ובכלל זה, קובעת כעניינים מהותיים, דברים מסויימים שישנו איסור הטעיה לגביהם בהתקשרות בין הצדדים. בין היתר, קבע המחוקק כי המידה, הצורה והמרכיבים של הנכס הם עניינים מהותיים שאל לו לספק להטעות לגביהם. בעניינינו, אי גילוי הספק ו/או הנתבעת באשר לגובה הכסא, הינו פרט מהותי שעל הנתבעת היה לעמוד עליו בפני התובע. ומשלא עשתה כן, הפרה הנתבעת חובת הגילוי המוטלת עליה.

## אחריות מיוחדת של העוסק עם בעלי מוגבלויות

23. יתר על כן, המחוקק הוסיף הוראות מיוחדות המטילות חובות מוגברות (למעלה מאלו הקבועות בסעיף 2), כאשר מדובר בצרכנים בעלי מצוקה או חולשה מסויימת שכלית, נפשית או גופנית. כך קבע המחוקק בסעיף 3 לחוק:

3. (א) לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול  
(1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן;..."

24. היינו, אף המחוקק שם ליבו לכך שלגבי אוכלוסיה מסויימת יש להטיל חובות מוגברות מאלה המוטלות על אוכלוסיית הצרכנים הרגילה. ישנו חשש במכר לאוכלוסיה בעלת מצוקה מסויימת כי יהיה בהתקשרות ניצול כל שהוא של הצד החלש. בדרך כלל בהתקשרות רגילה בין צרכן לספק, נקודת המוצא היא כי הספק "חזק" והצרכן "חלש". קל וחומר כשהצרכן בעל מצוקה גופנית, נפשית או שכלית.

25. במקרה דנן, אי גילוי פרט מסויים לתובע שהוא נכה 100% (4 גפיים) באשר לעסקה שאף נעשתה דרך האינטרנט יש משום ניצול מצוקתו הגופנית. צרכן שאינו נכה יכול לבדוק לעיתים את הנכס או המוצר. גם אם

נניה כי רכישתו מתבצעת דרך האינטרנט, תמיד ישנו ספק שניתן פיזית לפנות אליו ולבחון מקרוב את המוצר. במקרה שלנו, ובכלל במקרים בהם הצרכן הוא נכה פיזית, הוא אינו מחזיק ביתרון התיאורטי של גישה פיזית לחנות לשם בחינת הנכס ובדיקתו.

26. במקרים כגון דא, שנסיבות הרכישה מלכתחילה מוגבלות בשל אוכלוסיית הצרכנים הרוכשת אין מנוס מלהטיל חובות מוגברות על הצד "החזק" (כפליים, בנסיבות), הספק.

27. לאור האמור, על הנתבעת היה לגלות "התכונות העיקריות של הנכס". לכל הדעות נראה כי גובה כסא, בייחוד שמדובר במכר לאדם בעל מוגבלות שתכונות הנכס חשובות שבעתיים, הוא פרט עיקרי, תכונה חשובה של הנכס שצריכה להימצא בהצעות מחיר, בחוזה הסופי וכדומה. אציין כי, מעיון במסמכים שצורפו ע"י הצדדים לא מצאתי אזכור הנתבעת לעניין גובה הכסא, שרכש התובע.

### **חובות כלליות על צדדים לחוזה ועל צדדים לחוזה עם אנשים בעלי מוגבלויות**

28. אוסיף שמעבר לחובות הצרכניות המוטלות על הספק בעניינינו ישנן חובות נוספות. על הצדדים לחוזה הנ"ל חלות חובות מכח דיני החוזים. אלו כוללות חובות תום לב, הגינות, שקיפות, העדר הטעיה ועוד. הפרתן של החובות דגן מטילות על הצד המפר סנקציות, בין השאר, פיצויים, ביטול ההסכם החוזי וכו'.

29. ברם, החובות דלעיל מוטלות על כל סוג של צדדים לעסקה ללא הבחנות מיוחדות. המצב שונה כשמדובר בצדדים שאינם שווי כוחות, צד חזק מול צד חלש. מצב זה של יחסי כוחות שאינם שוויוניים בהתקשרות חוזית הוא ההסבר העומד מאחורי חקיקת [חוק הגנת הצרכן](#).

30. יוצא כאמור כי על הצדדים דגן חלות חובות במקביל מדיני החוזים הכלליים ומדיני הצרכנות. במקרה הנוכחי בשל כך שמדובר בצד שהוא לא רק חלש מבחינת משאבים, ידע, "כוח" מול הספק אלא מדובר בצד חלש שנושא עימו גם מגבלות פיזיות המקשות עליו פי כמה. אשר לכן, ומכח קל וחומר, אם במצב של ספק מול צרכן רגיל היו מוטלות חובות משני התחומים (הגנת הצרכן וחוזים), הרי במצב של ספק מול צרכן בעל מוגבלות/נכות חובות אלה יהיו חובות מוגברות. הדרישה מספק שכזה תהיה דרישה גבוהה יותר ועליו להתנהג לפיה.

### **גובה הנזק**

31. התובע טען בכתב תביעתו ולפני בדיון כי בשל הכסא הגבוה נאלץ להוסיף לרכישת רכבו החדש כניסה מוגבהת שעלותה 22,000 ₪. אני בידי אלא לדחות טענתו זו. שכן טענתו זו חוטא כלפי הוראת [חוק החוזים \(תרופות בשל הפרת חוזה\)](#), תשל"א-1970, בדבר הקטנת נזק:

"14. (א) אין המפר חייב בפיצויים לפי סעיפים 10, 12 ו-13 בעד נזק שהנפגע יכול היה, באמצעים סבירים, למנוע או להקטין."

32. לתובע הייתה אפשרות, טרם רכישת התוספת (ההגבה) לרכבו החדש, לרכוש את הכסא החלופי. לא ייתכן מצד אחד לבקש פיצוי על התאמת הרכב לכיסא גבוה ומצד שני לבקש פיצוי על כך שהרכב גבוה.

33. אשר לכן, גובה הנזק הוא אותו סכום שבו השתתף התובע עם משרד הבריאות לגבי הכיסא הראשון. סכום זה הוא 24,525 ₪. ולכך יש להוסיף 5,000 ₪ הוצאות ועוגמת נפש. אני ער לכך כי מדובר בסכום עוגמת נפש גבוה במקצת, אך בהתחשב בעובדה שמדובר בכיסא גלגלים ההכרחי לשם תפקוד מינימלי מתאים הסכום סביר.

#### סוף דבר

34. סיכומי של דבר, לאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בדין ובמסמכים שהוצגו בפני, אני קובע כדלהלן: בכל עסקא יש חובת גילוי של פרטים רלוונטיים לצרכן. זאת נלמדת הן מדיני הגנת הצרכן והן מדיני החוזים. אך כשמדובר על עסקא עם אדם בעל מוגבלויות, גובהו של כסא הגלגלים הוא רלוונטי מאוד ואם הגובה לא הודע לצרכן, זכאי הצרכן לביטולה ולתרופות על הנזק שנגרם לו.

לנוכח האמור, הנני פוסק לטובת התובע את הסכומים שלהלן:

- סך של 24,525 ₪ בגין החלק היחסי מסך עלות הכסא גלגלים שנשתלמה על ידי התובע.
- סך של 5000 ₪ פיצויים עבור הטעיית התובע שלא כדין, עוגמת נפש והוצאות משפט.

סה"כ ישלמו הנתבעים ביחד ולחוד את הסכום של 29,525 ₪. הסכום הנ"ל ישולם לתובע תוך 45 יום מהיום. לא ישולם ישא ריבית והצמדה עד לתשלום בפועל. זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין לבית משפט המחוזי. המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים. ניתנה בלשכתי בהעדר הצדדים היום יום שלישי 03 פברואר 2009.

אברהם נ. טננבוים

שופט