

בתי המשפט

תק 000697/09		בית משפט לתביעות קטנות קרית גת	
13/12/2009	תאריך:	כבוד השופט אלון אינפלד	בפני:

בעניין: רוני ברבי

התובע

נגד

1. נגב קרמיקה שיווק בע"מ

2. רונית יהלומי

הנתבעות

פסק דין

בפני תביעה כספית במסגרתה נתבע סך של 10,000 ₪ מהנתבעת.

- הנתבעת 1 עוסקת בייצור, יבוא ושיווק אריחים וכלים סניטריים. התובע הוא לקוח של הנתבעת 1. הנתבעת 2 עובדת אצל הנתבעת 1 כסוכנת מכירות.
- 

טענות התביעה:

1. התובע טוען בכתב תביעתו כי הזמין מהנתבעת 2 ארונות מקלחת ושני פסי קישוט (אריחים). לטענתו חלק מפסי הקישוט שסופק לא תאם את הזמנתו. לגבי ארונות המקלחת, טוען התובע כי הנתבעת בצעה עסקה כאשר ידעה שלא תוכל לבצעה ובסופו של דבר הוצעו לו ארונות מקלחת חלופיים, ומשסרב לקבלם, זוכה בגינם.

2. בעת כניסת התובע לדירתו החדשה, גילה להפתעתו כי לא סופקו כיורים למקלחות. לדבריו, הנתבעת 2, נציגת הנתבעת, טענה כלפיו כי במסגרת הזיכוי בגין ארונות המקלחת, זוכה התובע אף בגין הכיורים.
3. בסיפא כתב התביעה מציין התובע כי הבסיס לתביעתו הינה התנהגותה הלקויה של נציגת הנתבעת, אבדן ימי העבודה שנגרם לו, עגמת נפש והתייחסות לא ראויה.
4. בעדותו בביהמ"ש טען התובע כי מרגע ששילם את התמורה בגין העסקה, הפך טון הדיבור של הנתבעת 2, נציגת הנתבעת, לאגרסיבי ומשפיל והוא לא זכה לשירות הולם. עוד הוסיף התובע כי לא חתם, ומעולם לא הראו לו, את המסמך המוכתר
5. --- סוף עמוד 1 ---
6. במילים "תנאי מכירה כלליים", אשר לטענת הנתבעת עליהם חתם, והמסמך אף לא נמסר לו בשום שלב.
7. עוד טען התובע כי היה על הנתבעת למסור לידיו באופן ישיר את המוצרים שהזמין מעבר לסטנדרט הקבלן ולא לספקם ישירות לקבלן שהתקין אותם בטרם אישר זאת התובע.
8. התובע פירט כי, בכניסתו לדירה, נאלץ לחיות 3 ימים ללא כיורים, להפסיד ימי עבודה, לפרק "פנלים" שרכש מהנתבעת ולרכוש אחרים במקומם, וכן נותר מוצר פגום אותו לא החליפו עד היום.

#### **טענות ההגנה:**

9. הנתבעת מסבירה בכתב הגנתה כי התובע רכש דירה במסגרת פרויקט מגורים בו נבחרה הנתבעת כספק הריצוף, החיפויים והכלים הסניטריים. במסגרת זו, הופנו כל הרוכשים בפרויקט, בכללם התובע, לסניף הנתבעת בבאר שבע, על מנת לבחור את המוצרים. בעת ביצוע ההזמנה ניתנה לרוכשים, בהם התובע, האפשרות לשדרג את מוצרי הסטנדרט של הקבלן כנגד זיכוי כספי.
10. לטענת הנתבעת התובע ביצע הזמנה, ובמסגרתה אכן שידרג את ארונות המקלחת. בדיעבד, לא ניתן היה לספק את הארונות שהוזמנו, כתוצאה מפשית הרגל של היצרן. לפיכך, הוצעו לתובע מוצרים חלופיים, ומשסרב לקבלם, זוכה במלוא הסכום בגין הארונות. עוד טוענת הנתבעת כי ניתן לתובע זיכוי בגין שני כיורי הסטנדרט, במסגרת הזמנתו. על חשבון זיכוי זה הזמין התובע מוצרים אחרים.

11. הנתבעת לא פרטה בכתב ההגנה את טענותיה לעניין פסי הקישוט השגויים שסופקו לתובע, על פי טענתו, אלא רק כי פעלה ככל יכולתה להשביע את רצון התובע, וסיפקה לו 37 פסי קישוט ללא תמורה.
12. בעדותה בבית המשפט טענה נציגת הנתבעת 1, לעניין "תנאי המכירה הכללים" כי אין בידיה את המסמך המקורי עליו חתם התובע. אולם, לטענתה, חתם התובע, ובכך אישר כי קרא את התנאים שבגב ההזמנה ולו משהו לא היה ברור לו, לא היה חותם.
13. עוד טענה הנציגה לגבי אותם פסי הקישוט, כי אלו סופקו ע"פ מק"ט שתאם לכתוב בהזמנה. למרות זאת, כאשר התקבלה התלונה, מיד סופקו פסים חלופיים ללא חיוב, ואף אז היו אלו תחת אותו מק"ט כך שלא נמצאה טעות מצד הנתבעת.
14. לעניין התנהגותה של הנתבעת 2 טענה נציגת הנתבעת 1 כי התובע פנה אליה בטענות בנושאי האספקה, כאשר היא אינה הכתובת בעניין זה אלא שירות
15. --- סוף עמוד 2 ---
16. הלקוחות. יחד עם זאת, הביעה נציגת הנתבעת 1 נכונות לפיצוי התובע בגין חוסר שביעות הרצון מהשירות בסך של 1,000 ₪.
17. הנתבעת 2 גם כן העידה בפני ביהמ"ש וטענה כי נתנה לתובע מענה תמיד, אף שזה פנה אליה, אפילו לביתה, ואפילו בסופי השבוע.

### דיון והכרעה:

18. אפתח בכך שלא מצאתי עילת תביעה אישית נגד הנתבעת 2. הנתבעת 2 הוא עובדת של הנתבעת 1, ופעלה עבורה בכל עת. לא מצאתי כי היא חרגה מתפקידה או עשתה פעולה אחרת המחייבת "להרים מסך" ולהבחין בין המחזלים הנטענים שלה לבין המחזלים הנטענים של הנתבעת 1. לפיכך, יש לראות את הנתבעת 1 כאחראית לנזקי התובע, ככל שישנן, ולדחות התביעה נגד הנתבעת 2 באופן אישי.
19. לאחר עיון בטענות הצדדים ושמיעת עדויותיהם נראה כי אין מחלוקת כי לתובע למעשה לא נגרם נזק כספי ישיר. התובע זוכה בגין המוצרים שלא סופקו לו ואלו שסופקו בצבע לא מתאים, הוחלפו ללא חיוב. התובע אמנם טען כי עדיין נותרו חייבים לו בגין פסי הקישוט, עליהם חויב ללא הצדקה, אולם לא מצאתי כי באמת לא קיבלת המוצרים, נוכח המסמכים שהציגה הנתבעת. התובע אף לא סיפק קבלה אודות רכישת פסי קישוט במקום אחר, כפי שעשה, לטענתו.

20. עוד אציין כבר עתה כי התובע לא הניח תשתית עובדתית מינימאלית להוכיח את טענתו כי התובעת 1 ידעה כי החברה המספקת את הארונות על סף פשיטת רגל, כאשר בוצעה ההזמנה, או שהיא נהגה בחוסר תום לב בכל שלב אחר של העסקה.

21. יחד עם זאת, אין לומר כי לתובע לא נגרם נזק. נזקיו של התובע, לכאורה, הינם נזקים עקיפים שנגרמו, לטענתו, משירות לקוי, הפסדים עקיפים של ימי עבודה ואי נוחות שנגרמה בהיעדר הכיורים, מספר ימים לאחר הכניסה לדירה, וכן הצורך להתרוצץ, לעקוב ולוודא כי הוא מקבל את המוצר הנכון כהזמנתו, נוכח שגיאות.

22. התובע הופנה לנתבעת על ידי הקבלן אצלו רכש את ביתו. הנתבעת הינה גוף מקצועי האמור לספק לתובע שירות בתחום התמחותו.

23. לעניין ארונות המקלחת נראה כי התובע לא הבין כי במסגרת ביטול ההזמנה וההחזר הכספי, יוותר למעשה ללא כיורים בחדרי האמבטיה. מבחינת הנתבעת, ההסבר לכך שהתובע נותר ללא כיורים הוא מאחר ובגין כיורי הסטנדרט כבר זוכה במסגרת הזמנתו את הארונות, ומשבוטלה הזמנת הארונות, ממילא בוטלה הזמנת הכיורים המתאימים, והזיכוי כבר נלקח בחשבון במקום אחר. אולם, ניכר כי התובע לא הבין את ההסדר הזה, ולא היה מי שיבהיר לו את הדברים.

24.

25. --- סוף עמוד 3 ---

26. יתרה מזו, התובע גם הסביר כי לא הבין כלל כי פסי הקישוט שהזמין אמורים להגיע ישירות לאתר, וכי הקבלן יכול לאשר במקומו כי הגיע המוצר הנכון. התובע העיד כי ציפה שכל דבר שהוא הזמין ימתין בחנות של הנתבעת עד אשר יתקבלו הוראות ממנו מה יעשה בו. הבלבול של התובע בהקשר זה, בזמן אמת, השתקף באופן מתן עדותו.

27. הנתבעת 1, למעשה, הסתמכה על האמור ב"תנאי המכירה הכלליים" לפיהם הנתבעת שולחת את הסחורה שהיא מוסרת לאתר הבנייה, וכי אם מדובר בפרוייקט בבנייה, הקבלן בשטח מוסמך, כנציג של התובע, לאשר את קבלת הסחורה, ולבדוק אותה.

28. דא עקא, שהתובע טוען שלא ראה את המסמך הזה, ולא חתם עליו. נציגת הנתבעת 1 טענה בבית המשפט בביטחון רב כי אין ספק שהתובע אישר את "התנאים בגב ההזמנה" בחתימתו, אך לא הציגה מסמך מקורי, ובו חתימה של התובע על מסמך אשר על גבו מצויים תנאים אלה. לפיכך, יש להניח לטובת התובע כי מעולם לא חתם על המסמך, ולא הכיר את תנאיו.

29. יש לזכור כי אדם קונה בית, או משפץ, פעמים ספורות בחייו. עסקאות עם חברה כגון הנתבעת 1 הן חוויה שאינה מוכרת למרבית הציבור, ובודאי שאופן ההתנהלות אינו ידוע לכל אחד. הנתבעת היא הגורם המקצועי בהקשר זה, וחובתה, כמספקת השירות, ומנסחת של החוזים האחידים, להבהיר ללקוחות לא רק את אופן ביצוע ההזמנה אלא גם את אופן ביצוע השירות.

30. אכן, אפשר שחובתו של הקבלן אשר ביצע את העבודה הייתה להבהיר למשיב גם כן, ואפשר שהוא היה חלק ממעגל אי ההבנה. אולם, אף אחד מן הצדדים לא צירף את אותו קבלן כצד להליך זה, ולא ניתן היה לקבל את תגובתו. יש לציין כי אף התובע יכול היה לעשות יותר על מנת לוודא כדי להבין כיצד פועלים הדברים, במיוחד בהתחשב בסכומי הכסף המושקעים בעסקים ממין זה, ובכך שמדובר בדירת מגורים. עם זאת, עיקר האחריות נופלת על כתפי הנתבעת 1.

### סיכום ומסקנות:

31. נוכח האמור, אין מקום לקבוע כי הנתבעת נמנעה מלספק מוצר שהתחייבה לספק או כי חלה אצלה כל טעות חשבונית מכל סוג. לפיכך יש לקבוע כי הנתבעת 1 לא הפרה באופן ישיר את החוזה בינה לבין התובע ואף לא חלה עליה כל חובת השבה.

32. יחד עם זאת, אין מנוס מן המסקנה כי הנתבעת 1, באמצעות הנתבעת 2 ונציגיה האחרים, לא הבהירו היטב לתובע את היחסים בין "תיק הדייר" ההזמנות השונות שביצע, הזיכויים והביטולים. אי הבנות אלה, גרמו לתובע נזק הן בשל כך שהורכבו אצלו "פסי קישוט" מהסוג הלא נכון, והדבר דרש החלפה (אשר לטענת הנתבעת –

33. --- סוף עמוד 4 ---

34. היא סיפקה) והן משום שלא הובהר לו כי לא יקבל כיוורים, לאחר ביטול הזמנת הארונות. כאמור, חלק מהאחריות לאי ההבנה מונח על כתפי התובע, אך חלק עיקרי מונח על כתפי הנתבעת 1.

35. אני מעריך את אחריותה של הנתבעת לעוגמת הנפש של התובע ונזקיו העקיפים, כגון בזבוז זמן, בערך של 1800 ₪, נכון להיום.

36. התוצאה היא אפוא, שהתביעה נגד הנתבעת 2 נדחית. התביעה נגד הנתבעת 1 מתקבלת כך שעל הנתבעת 1 לשלם לתובע סך של 1800 ₪, תוך 30 יום, לאחר מכן ישא סכום זה הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד ליום התשלום המלא בפועל.

37. נוכח הנסיבות שפורטו, כל צד ישא בהוצאותיו.

זכות לבקש רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בבאר שבע תוך 15 יום.

המזכירות תעביר העתק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום כ"ו בכסלו, תש"ע (13 בדצמבר 2009) בהעדר הצדדים.

אלון אינפלד 54678313-697/09

---

אלון אינפלד, שופט