
פסק דין חשוב ומבהיר – החזרת מוצר עקב פגם – ללא קשר למדיניות החזרת מוצרים

בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

08 מרץ 2010

ת"ק 10643-09-09 רוגוזינסקי ואח' נ' מחסני השמל בע"מ

בפני כב' השופטת מלכה ספינזי

תובעות 1. אלינור רוגוזינסקי

2. אילנה אלנתן

נגד

נתבעת אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

פסק דין

פרשת התביעה:

1. ביום 17.8.09 רכשו התובעות מאת הנתבעת טלפון אלחוטי בעל שתי שלוחות בעלות של 459 ₪.
2. כשהגיעו לביתן גילו כי בסיס הטלפון שרוט. לפיכך הן התקשרו למחרת היום לנתבעת, אך משעה שזו לא חזרה אליהן עם תשובה, הגיעו התובעות ביום 31.8.09 אל חנות הנתבעת, שם החליפו להם את בסיס הטלפון שכאמור היה שרוט.
3. לאחר ששבו לביתן ניסו התובעות להפעיל את הטלפון אך הטלפון לא עבד, ולפיכך ביום 7.9.09 הן שבו וחזרו אל הנתבעת עם מכשיר הטלפון. לטענת התובעות, הן ביקשו מהנתבעת להחליף את הטלפון, אך זו סירבה. לפיכך הן השאירו את הטלפון בחנות הנתבעת וביקשו לבטל את העסקה.
4. הנתבעת סירבה לבטל את העסקה ומכאן התביעה שבפניי.

פרשת ההגנה:

5. הנתבעת לא הכחישה כי אכן ביום 17.8.09 רכשו התובעות מכשיר טלפון אלהוטי בסניף הנתבעת בחולון.
6. לטענת הנתבעת, היא משווקת מוצרי חשמל ואינה אחראית על מתן שירות בגין מוצרים אלו. האחריות ניתנת אך ורק על ידי היבואן/יצרן של המכשיר, והכל בהתאם לתעודת האחריות אשר צורפה למוצר במעמד הרכישה.
7. הנתבעת לא הגישה הודעה לצד שלישי כנגד היבואן וגם לא צירפה לכתב הגנתה עותק מתעודת האחריות אשר נטען על ידה כי צורף לאריזת מכשיר הטלפון ואשר בו הוראות מפורטות באשר להפעלתו של הטלפון מצד אחד ולאחריות באשר לתקינותו מצד שני.
8. עוד טענה הנתבעת כי בפעם השנייה בה הגיעו התובעות אל משרדי הנתבעת ולאחר דין ודברים עם נציגת הנתבעת, השליכה אחת מהתובעות את השקית עם מכשיר הטלפון בתוכו על הרצפה תוך שהיא מנבלת את פיה ומגדפת את עובדת הנתבעת, וגרמה לניפוצו.
9. בישיבה שהתקיימה בפני העידו התובעות וכן נציגת הנתבעת, גב' הודיה מיטל, אשר הייתה זו שטיפלה בתובעות מטעם הנתבעת. כמו כן, הוצג לי חלק מסרט שצולם במצלמות האבטחה שבנתבעת, ממנו ניתן לראות כי אכן התנהלו חילופי דברים בין התובעות לבין נציגה מטעם הנתבעת, כאשר עוד ניתן היה להבחין כי בשלב מסוים הרימה אחת התובעות שקית באוויר וכן כי חפץ קטן שחור נפל על הרצפה. כמו כן הוגש לי צילום של מדיניות החזרת המוצרים אשר פורסם בנתבעת, סומן ת/1.
- עד כאן טענות הצדדים כפי שהן עולות מכתבי הטענות ומהדיון שהתקיים בפני.
10. לאחר שעיינתי במסמכים ובכתבי הטענות, בסרטון שהוצג בפני, בת/1 וכן שמעתי את הצדדים, ראיתי לקבל את התביעה.
11. לטענת הנתבעת על פי ת/1 ניתן להחזיר מוצר לנתבעת בתוך חודש, כשהוא נתן באריזתו המקורית ולא נעשה בו שימוש ולקבל תמורתו מכשיר אחר או זיכוי כספי. מאחר והתובעות פתחו את המוצר שוב אין הן זכאיות להחזירו.
12. אין בידי לקבל טענה זו ואסביר דברי:
- א. מדיניות החזרת המוצרים המפורטת בת/1 מסבירה כיצד נוהגת הנתבעת במצב בו לקוח שרכש מוצר התחרט וביקש להחזירו. מדיניות החזרת מוצרים בנתבעת אינה מתייחסת ואינה רלוונטית למקרה בו הסיבה להחזרת המוצר הינה היותו פגום.

ב. במקרה שלפנינו - לא הועלתה על ידי התובעות טענה כאילו ביקשו להחליף את הטלפון שכן התחרטו. נהפוך הוא התובעות רצו את מכשיר הטלפון שרכשו אצל הנתבעת. הסיבה שביקשו להחליפו הייתה היותו מקולקל ובלתי תקין.

ג. יוצא אפוא כי מדיניות החזרת המוצרים (1/ת) בנתבעת איננו רלוונטי לעניינינו.

ד. על אף האמור ולמעלה מן הצורך הרי שגם אם יטען הטוען כי 1/ת כן חל במקרה שלפנינו נשיב לו כי טלפון שאי אפשר להשתמש בו כטענת התובעות, הרי הוא בבחינת מוצר שלא נעשה בו כל שימוש [ראה

דברי התובעת בעמ' 2 שורות 8 – 9 לפרוטוקול] ולפיכך וגם עפ"י מדיניות החזרת המוצרים בנתבעת זכאיות התובעות להחזירו.

13. בעניין אחרון זה נציין כי הנתבעת גם לא סתרה את טענת התובעות באשר לאי תקינות הטלפון. דבריה של גב' הודיה מיטל בעניין זה המתייחסים לבדיקה שערך יועץ טלפונים מטעמם - (עמ' 2 שורות 18 לפרוטוקול) – נטענו בעלמא ומבלי שאותו יועץ הובא לעדות על ידי הנתבעת.

14. יפים כאן דברי בית המשפט ב- [ע.א. 548/78, שרון נ' לוי, פדי לה (1) 760, 736; מצוטט בהסכמה בע.א. 55/89, קופל (נהיגה עצמית בע"מ) נ' טלקר חברה בע"מ, פדי מד (4) 602, 595];

"כלל הנקוט בידי בית המשפט מימים ימינה שמעמידים בעל דין בחזקתו שלא ימנה מבית המשפט ראייה שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראייה רלבנטית שהיא בהישג ידו, ואין לו לכך הסבר סביר – ניתן להניח שאילו הובאה ראייה היתה פועלת נגדו" [ע.א. 548/78, שרון נ' לוי, פדי לה (1) 760, 736; מצוטט בהסכמה בע.א. 55/89, קופל (נהיגה עצמית בע"מ) נ' טלקר חברה בע"מ, פדי מד (4) 602, 595].

15. כמו כן, יפים דברי כב' השופט קדמי בספרו "על הראיות" (דיוניות חלק ב') בעמ' 719:

"יש והדרך שבה מנהל בעל דין את עניינו בבית המשפט, הינה בעלת משמעות ראייתית, כאילו היתה זו ראייה נסיבתית. כך ניתן להעניק משמעות ראייתית: לאי הבאת ראייה לאי השמעת עד... התנהגות כזו בהעדר הסבר אמין וסביר פועלת לחובתו של הנוקט בה, באשר על פניה מתחייבת ממנה המסקנה שאילו הובאה הראייה, או הושמע העד... היה בכך כדי לתמוך בגרסת היריב".

16. למעלה מן הצורך אוסיף כי הנתבעת גם לא צירפה את תעודת האחריות וגם לא שלחה הודעה לצד שלישי כנגד היבואן, ובכל מקרה ובהתאם לחוק המכר, תשכ"ח - 1968 אין הנתבעת יכולה להתנער מאחריותה

למכור מוצר תקין לחלוטין ואין היא פטורה מאחריות שכזו רק מפני שצרפה אל אריזת המכשיר אותו מכרה תעודת אחריות שהוצאה, ככל הנראה, על ידי היבואן/יצרן.

17. זאת ועוד עפ"י תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) תשס"ו – 2006 (להלן: "התקנות") אליו הפנה נציג הנתבעת בסיכומיו הרי משעה שהנתבעת לא צרפה תעודת אחריות ולא ציינה ולא פרטה מי הוא אותו יצרן/ יבואן אלא טענה טענות אלה בעלמא, אני סבורה כי ניתן להחיל על המקרה שלפנינו את אמור בסעיף 19 סייפא לתקנות.

18. המסקנה המתבקשת מכל האמור לעיל היא כי דין העסקה שנערכה בין התובעות לנתבעת להתבטל וכך אני קובעת.

19. כל שנתר לי לקבוע הוא האם התובעות זכאיות להחזר מלא אם לאו וזאת לאור התנהגותן בחנות הנתבעת.

20. לאחר ששקלתי בדבר אני קובעת לא ניתן לומר בוודאות שהשלכת שקית הניילון בה היה מכשיר הטלפון נשוא כתב התביעה הביאה אכן לניפוצו ולהוצאתו מכלל שימוש.

21. נציג הנתבעת ציין בדיון כי מכשיר הטלפון המנופץ מצוי ברשות הנתבעת [ראה עמ' 3 לפרוטוקול שורה 15] ואולם מכשיר זה לא הוצג לביהמ"ש כך שאין כל אפשרות לאמת טענתו זו בדבר היות המכשיר בלתי ראוי לשימוש. בעניין זה מפנה לאמור לעיל בסעיפים 14-15.

22. סוף דבר, אני מורה על ביטול העסקה שנערכה בין התובעות לבין הנתבעת ביום 17.8.09, ומחייבת את הנתבעת לשלם לתובעות סך של 460 ₪, וזאת בתוך 30 יום מיום מתן פס"ד, שאם לא כן – יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד ליום התשלום המלא בפועל.

23. כמו כן אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעות הוצאות משפט בסך של 250 ₪ וזאת בתוך 30 יום מיום מתן פס"ד, שאם לא כן – יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום מתן פס"ד ועד ליום התשלום המלא בפועל.

לאור קביעותי כאמור, מכשיר הטלפון יישאר ברשות הנתבעת והיא רשאית לנהוג בו מנהג בעלים.

25. בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

26. המזכירות תשלח בדואר העתק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"ב אדר תש"ע, 08 מרץ 2010, בהעדר הצדדים.

חג פסח כשר ושמח!
