



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט אורי גולדקורן

התובעת והנתבעת שכנגד סי.טי.אי גומובייל בע"מ, ח"פ 51-4209758  
ע"י ב"כ עו"ד שלי צור

נגד

הנתבע והתובעת שכנגד טל סטוצקי, ת"ז 316325109  
ע"י ב"כ עו"ד טל קריגל

### פסק דין

1. התובעת, שהינה חברה העוסקת ביבוא מכירה ושירות של מכשירי סלולר ומחשבים ניידים (להלן: גומובייל), הגישה נגד הנתבע (להלן: טל) תביעה לפי חוק איסור לשון הרע, תשכ"א-1965 (להלן: חוק איסור לשון הרע), הנוגעת לחוות דעת שהוא כתב עליה באתר האינטרנט זאפ השוואת מחירים (להלן: זאפ). טל הגיש נגד גומובייל תביעה שכנגד, בעילה של תרמית לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: פקודת הנזיקין) ובגין הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן).

רקע עובדתי והפרסום באתר זאפ

2. טל ביקש מאחותו, שחר סטוצקי (להלן: שחר) לקנות עבור בת זוגתו, ספיר מייבסקי (להלן: ספיר), מכשיר טלפון נייד. ביום 29.12.2017 במהלך שהותה של שחר באילת, היא ניגשה לסניף של גומובייל ורכשה טלפון נייד מסוג onePlus 5T 128 GB 8GB RAM כפי שנתבקשה ואביזרים נלווים בסך כולל של 2,419 ₪. בקבלה שנמסרה לשחר נכתב כי עלות מכשיר הטלפון - 2,349 ₪, עלות מגן מסך זכוכית - 79 ₪, עלות מטען וכבל - 49 ₪, עלות כיסוי שקוף - 59 ₪ וכי ניתנה הנחה בגין מבצע חבילות מכשירים בסך 117 ₪.



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 3. ביום 8.1.2018, לאחר ששחר שבה מאילת ומסרה את מכשיר הטלפון  
2 והאביזרים לטל ולספיר, פרסם טל באתר זאפ חוות דעת על גומובייל (להלן: הפרסום)  
3 בה נתן לה דירוג נמוך (1 מתוך 5) וכתב:

4

5 "תיאור חווית הקנייה: להתרחק כמו מאש.  
6 אחותי קנתה מהם באילת Oneplus 5T שעלה שם אז 2349  
7 והם שיקרו ואמרו לה שהוא מגיע בלי מטען ובלי מגן. נטו  
8 מכשיר והם דחפו לה חבילה של מטען, כיסוי אחורי ומגן  
9 מסך למרות שבקופסא של המכשיר היה גם מטען וגם כיסוי  
10 אחורי. לא מספיק זה הם גם גרמו לה לחשוב שהחבילה  
11 עלתה 40 ולא 70 בזה שהם אמרו לה שהמכשיר עולה 2380  
12 למרות שבאתר ובקבלה היה רשום בפירוש 2349. יש לציין  
13 שה 70 שקל פה שהם גנבו בכלל לא העניין אלא הולכת  
14 השולל והונאה של בחורה שהתבקשה לקנות בשבילי טלפון  
15 ולא מבינה בזה כלום!  
16 על היחס והשקרים ששמענו מהם אחרי התלונה עדיף שכבר  
17 לא אמשיך לפרט.  
18 Oneplus 5T 128gb : 7310".

19

20 4. ביום 18.1.2018, לאחר שגומובייל פנתה לאתר זאפ, הוסר הפרסום מהאתר,  
21 למעט הדירוג. באותו היום שלח טל לגומובייל הודעה באמצעות אתר הפייסבוק וכתב:

22

23 "אתם עסק של נוכלים ורמאים מה שעשיתם לא יעבור  
24 בשתיקה. לא יעזור שזאפ לא נותנים לפרסם את הביקורות  
25 הרעות נגדכם. אני אדאג באופן אישי שכל הסוכבים אותי לא  
26 יתקרבו לחנויות שלכם ואדאג לפרסם את זה בכל מקום  
27 שאוכל ושנשים יראו. גנבים".

28

29

30

כתב התביעה של גומובייל

31

32 5. בכתב התביעה שהגישה גומובייל נגד טל נטען כי בפרסום נכתבו עובדות לא  
33 נכונות וכי מטרתו הייתה לפגוע במזיד בשמה הטוב של גומובייל. הובהר כי טל לא נכח  
34 בסניף בעת הרכישה שבוצעה על-ידי שחר. עוד נטען כי טל ושחר לא פנו אל גומובייל  
35 בתלונה וכי פנייתו של טל אליה ביום 18.1.2018 מעידה על מניעיו הפסולים במטרה





## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 להציגה באור שלילי בפני לקוחותיה ולהסב לה נזק. גומובייל עתרה לקבלת פיצוי בסך  
2 40,518 ₪ ללא הוכחת נזק לפי סעיף 7א לחוק איסור לשון הרע.

3

4

כתב ההגנה של טל

5

6 .6 בכתב ההגנה שהגיש טל נטען שלמרות שבאתר האינטרנט של גומובייל נכתב

7 שמחיר מכשיר הטלפון הוא 2,349 ₪, מסרה המוכרת בסניף באילת לשחרר כי המחיר הוא

8 2,380 ₪, לא כולל אביזרים נלווים כלשהם כגון מטען או כבל, והציעה לשחרר לרכוש

9 חבילת אביזרים תמורת 39 ₪. בלית ברירה הסכימה שחרר להצעה ורכשה את מכשיר

10 הטלפון והאביזרים כפי שהוצע לה, מבלי שבדקה את החשבונית שקיבלה לאחר הרכישה.

11 לאחר ששחרר מסרה את המוצרים לטל, מעיון בקבלה התברר לה שגרשם בה שמחיר

12 מכשיר הטלפון הוא 2,349 ₪ ומחיר חבילת האביזרים הוא 70 ₪, זאת בשונה מדברי

13 המוכרת. כמו-כן התברר שמכשיר הטלפון הגיע ביחד עם אביזרים נלווים ולא היה צורך

14 לרכושם בנפרד. לאחר מכן, ספיר פנתה אל הסניף באילת בטלפון וביקשה להחזיר את

15 האביזרים הנלווים המיותרים. בניגוד לתנאים הרשומים באתר האינטרנט של גומובייל,

16 היא נענתה שלא ניתן להחזירם בתמורה לערכם המלא. טל, שחש מרומה, ביקש להביע

17 את התרשמותו ומורת רוחו באתר זאפ בפרסום שכתב. לאחר שהבחין שהפרסום הוסר,

18 הוא שלח הודעה אישית לגומובייל. נטען שהפרסום באתר זאפ וההודעה האישית מיום

19 18.1.2018 שנשלחה לגומובייל בלבד אינם בגדר לשון הרע לפי חוק איסור לשון הרע.

20 צוין שהפרסום שיקף את האמת העובדתית שארעה בפועל וכלל הבעת חוות דעת

21 והמלצה, ולכן יש להחיל את הגנת אמת הפרסום שבסעיף 14 לחוק איסור לשון הרע. עוד

22 צוין שיש בפרסום עניין ציבורי לצרכנים על התנהלות של בית עסק שנהג בתרמית וחוסר

23 תום לב, בניגוד לחוק הגנת הצרכן. הודגש כי לא הייתה לטל כוונת זדון לפגוע

24 בגומובייל, והוא הגיב כצרכן סביר המבקש להביע את מורת רוחו.

25

כתב התביעה שכנגד

26

27 .7 בכתב התביעה שכנגד שהגיש טל נטען כי המוכרת בסניף הציגה לשחרר מצג

28 כוזב במטרה להטעותה ולמכור לה מוצרים עודפים ומיותרים. הודגש כי שחרר הייתה

29



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 שלוחתו של טל ופעלה בשמו באופן שנגרם לו נזק ממוזן. טל ביסס את תביעתו על יסודות  
2 עוולת התרמית לפי סעיף 56 בפקודת הנזיקין ועל טענת הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק  
3 הגנת הצרכן ועתר לקבלת פיצוי בסך 5,000 ש"ח בגין כך. עוד טען טל כי גומובייל סירבה  
4 לקבל בחזרה את המוצרים המיותרים בניגוד למדיניותה ולסעיף 4(ב) בחוק הגנת  
5 הצרכן, ולכן הוא עתר לקבלת פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א(א)(1) לחוק הגנת הצרכן.  
6

7 כתב ההגנה שכנגד

8  
9 8. בכתב ההגנה שכנגד שהגישה גומובייל נטען שלמרות שטל לא נכח בסניף בעת  
10 הרכישה, הוא כתב תגובות במטרה לפגוע במזיד בשמה הטוב, אף לאחר הגשת תביעת  
11 גומובייל, כך שאין מדובר בהבעת דעה או בתיאור חווית הרכישה. עוד נטען כי האביזרים  
12 הנלווים, הכוללים מטען וכבל, הם חלק אינטגרלי ממכשיר הטלפון ומסופקים ללא  
13 תוספת תשלום וכי בחשבונית שנמסרה לשחר פורטה העלות של כל פריט. נטען שלמרות  
14 שההודעה ששלח טל לגומובייל בפייסבוק הייתה חשופה רק לה, היא מלמדת על אופן  
15 התנהלותו. הוכח שטל או שחר פנו אל גומובייל בתלונה וצוין שסמנכ"ל גומובייל  
16 התקשר ביום 14.1.2018 לשחר כדי להבין את פרטי האירוע ונענה שהפרסום נעשה על-  
17 ידי טל.  
18

19 הכרעה בתביעה של גומובייל

20  
21 9. בכתב התביעה שהגישה גומובייל פורטו שתי תגובות שיוחסו לטל - הפרסום  
22 באתר זאפ מיום 8.1.2018 וההודעה באתר פייסבוק של גומובייל מיום 18.1.2018.  
23 בישיבת קדם משפט הבהיר בא כוח גומובייל שהתגובה מיום 18.1.2018 היא הודעה  
24 פרטית שלא חל עליה חוק איסור לשון הרע וכי התביעה מתבססת על הפרסום באתר זאפ.  
25 למרות זאת, בכתב הגנתה של גומובייל ובסיכומי בא-כוחה צוינו פרסומים נוספים של  
26 טל. נוכח האמור, יובהר כי במסגרת ההכרעה בתביעת גומובייל, ייבחן הפרסום באתר  
27 זאפ מיום 8.1.2018 בלבד, שהוא היחידי שפורט ונטען בכתב התביעה של גומובייל  
28 כמהווה הפרה של חוק איסור לשון הרע.  
29





## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

10. בשנים האחרונות המרחב הוירטואלי ויישומי השיתופיות העצימו את חופש הביטוי. הביטוי באינטרנט איתגר את דיני איסור לשון הרע, ועוררו את השאלה: האם נדרש שינוי בקביעת נקודת האיזון בין חופש הביטוי לזכות לשם טוב. ברע"א 4447/07 מור נ' ברק אי.טי.סי. (1995) החברה לשירותי בזק בינלאומיים בע"מ (פורסם בנבו, 25.3.2010) נפסק כי יש צורך ב"שינויים מתחייבים". אני סבור כי בעת יישום "השינויים המתחייבים" לגבי פרסומים של צרכנים בנוגע לשירותים שסופקו להם, קרי - הטיית נקודת האיזון לעבר הערך של חופש הביטוי, יש להביא בחשבון חמישה פרמטרים: (1) יכולת הנפגע להגיב לפרסום על גבי הפוסט; (2) יכולתם של צרכנים נוספים להגיב על גבי הפוסט ("התרופה לדיבור הפוגע - היא דיבור נוסף"); (3) חומרתם של הדברים המיוחסים בפרסום לנפגע; (4) מידת החשיפה של הפוסט; (5) הרושם הכללי המתקבל מתוכן הפוסט והתגובות הצמודות לו. שקלול כל הפרמטרים עשוי להוביל למסקנה שלא כל עובדה שאינה נכונה תיחשב כ"לשון הרע".

11. לא הייתה מחלוקת על כך שטל פרסם את התגובה באתר זאפ וכי מדובר ב"פרסום", כמובנו בסעיף 2 לחוק איסור לשון הרע. לפיכך, אגש לשלב השני, על מנת לבחון - על-פי הפרמטרים שצוינו - האם הפרסום מהווה "לשון הרע", כהגדרתו בסעיף 1 לחוק.

חומרת הדברים

12. בכתב התביעה ובסיכומים בכתב של בא-כוח גומובייל נטען כי טל פרסם חוות דעת שלילית באתר זאפ, הכפיש את שמה, הציגה כשקרנית, רמאית וגנבת תוך הדגשת הביטויים הבאים בפרסום "להתרחק כמו מאש...שיקרו.. דחפו לה... גרמו לה לחשוב... גנבו... הולכת השולל והונאה... והשקרים...".

אין חומרה מיוחדת בדירוג הנמוך (1 מתוך 5) שנתן טל לגומובייל באתר זאפ. זכותו של כל אחד לדרג את בית העסק באתר לפי הבנתו ואין לראות בבחירת דירוג נמוך ואף הנמוך ביותר כלשון הרע. מדובר בדירוג אחד שמשתקלל ביחד עם דירוגים רבים



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 אחרים. הביטויים בפרסום להם מיוחס לשון הרע נכתבו תחת הכותרת "תיאור חווית  
2 הקניה", כך שניתן להסיק כי מדובר בתיאור סובייקטיבי. טל ציין בפרסום כי הרכישה  
3 בוצעה על-ידי אחותו עכורו וניכר שהדברים נכתבו מתוך הזדהות איתה מתוך כעס.  
4 אומנם הביטויים אליהם הפנתה גומובייל מהווים תיאור שלילי ואף בוטה, אולם מקריאת  
5 מכלול הפרסום, ניתן להבין כי מדובר בתחושה של הכותב שהטעו את אחותו שרכשה  
6 עבורו מכשיר טלפון. ברור לקורא שאין מדובר במעשה "גניבה" של ממש למרות  
7 השימוש במילה "גנבו". בתיאור ובביטויים שנכתבו (להתרחק כמו מאש, שיקרו, דחפו  
8 לה, גרמו לה לחשוב, הולכת שולל) יש לראות חומרה נמוכה שכן מדובר בגידוף שגור.

9

10

יכולת גומובייל להגיב

11

12

13. למרות שמכתבי הטענות עלה שכל אדם יכול לחוות את דעתו באתר זאפ, לא

13

הובהר האם וכיצד ניתן להגיב לחוות דעת של גולשים אחרים והאם יש באפשרות

14

גומובייל להגיב לחוות דעת לגביה. לא הוצגה חוות דעת אחרת נוספת שנכתבה בעקבות

15

הפרסום. הובהר על-ידי גומובייל שהפרסום הוסר בחלוף עשרה ימים בעקבות בקשתה

16

לאתר זאפ. קולה של גומובייל "נשמע" בכך שהפרסום הוסר מבלי שהיא ביקשה להגיב

17

בדרך אחרת באמצעות המדיה.

18

19

יכולת צרכנים נוספים להגיב

20

21

14. למרות קיום האפשרות ההיפותטית לצרכנים נוספים להגיב לפרסום באמצעות

22

כתיבת חוות דעת משלהם, הסרתו, לבקשת גומובייל, מנעה זאת. בכך נחסמה האפשרות

23

לקבלת תגובות תומכות או נגדיות וייתכן אף הפוכות. טל טען שביום שבו הוא כתב את

24

הפרסום נכתבו רק שתי חוות דעת המתייחסות לגומובייל, האחת שלו והשנייה חוות

25

דעת חיובית עם דירוג גבוה. מעבר לכך, הצדדים לא הציגו חוות דעת נוספות שנכתבו

26

באתר זאפ.

27

28

מידת החשיפה של הפרסום

29





## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

15. בכתב התביעה אין התייחסות להיקף החשיפה של הפרסום. בתצהיר של אסף  
יפת, מנהל בגומובייל, נטען שאתר זאפ הוא אתר מרכזי ומוכר להשוואת מחירים בו  
משתמשים לקוחות רבים בהיקף ממוצע של 150,000 כניסות ביום. עם זאת, לא הובאו  
אסמכתאות לנתונים אלו או להיקף החשיפה של הפרסום הספציפי של טל. לא הייתה  
מחלוקת על כך שבחלוף עשרה ימים הפרסום הוסר. מעבר לחוות דעת נוספת אחת  
שהציג טל, לא הוצגו תגובות נוספות. בהתחשב בכך שלא הוצגו נתונים המתייחסים  
לחשיפה בפועל לפרסום ולכך שהפרסום הוסר בחלוף עשרה ימים, יש לקבוע שהיקף  
החשיפה לפרסום היה מצומצם.

9

10

הרושם הכללי

11

16. יש לבחון את הפרסום במלואו ולא רק את הביטויים הפוגעניים. בסך הכול  
מדובר בפרסום קצר יחסית של כשמונה שורות. מקריאת הפרסום ניתן להבין שמדובר  
באירוע שקרה לאחות המפרסם ולא למפרסם עצמו. הרושם הוא שמדובר ב"הוצאת  
קישור" בשפה שלא חרגה מהשיח המקובל בישראל. ניתן להבין מהפרסום שהמחיר של  
הטלפון והאביזרים שנמסרו על-ידי המוכרת בעל פה היו שונים ממה שנכתב באינטרנט  
ובקבלה, וכי למרות שהמוכרת אמרה שהטלפון מגיע ללא אביזרים נוספים, אותם יש  
לרכוש בנפרד, בפועל הוא הגיע עם האביזרים שרכישתם הייתה מיותרת. כיוון  
שהפרסום הוסר בחלוף זמן קצר, מבלי שהיו תגובות נוספות בנושא, למעט פרסום אחר  
חיובי שהוצג, לא ניתן להתרשם כיצד הוא התקבל בקרב הגולשים. אף אם יש בפרסום  
גידופים, הרושם שמתקבל הוא של צרכן מאוכזב שכתב חוות דעת שלילית אחת באתר  
זאפ.

22

23

24

האם "לשון הרע"?

25

17. מממצאי לגבי כל אחד מפרמטרים אלו במקרה שבפנינו, עולה מסקנתי כי אין  
לראות בפרסום בגדר "לשון הרע". לאור מסקנתי זו, אינני נדרש להמשיך בניתוח שאר  
השלבים, שעניינם חסינויות, הגנות וסעדים. לפיכך הנני דוחה את תביעת גומובייל.

28

29



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 הכרעה בתביעה של טל

2

3 תרמית והטעיה

4

5 18. לטענת טל, המוכרת בסניף הטענתה את שחר וגרמה לו לנזק כספי. בתצהיר של

6 שחר נכתב כי המוכרת אמרה לה שעלות הטלפון הוא 2,380 ₪, לאחר ששחר טענה

7 בפניה שפורסם מחיר אחר של 2,349 ₪. עוד טענה כי הובהר לה על-ידי המוכרת

8 שמכשיר הטלפון מגיע לבד ללא אביזרים והוצע לה לרכוש חבילת אביזרים תמורת 39

9 ₪ והיא הסכימה. צוין כי שחר לא עברה על החשבונית בסיום הרכישה. בדיעבד התברר

10 כי בקבלה נכתבו מחירים שונים מדברי המוכרת. עוד התברר כי הטלפון כלל אביזרים

11 ולא היה צורך לרכושם בנפרד.

12

13 19. בתצהיר של אסף מטעם גומובייל הובהר כי עלות המכשיר שהגיע ביחד עם

14 מטען וכיסוי פשוט הייתה 2,349 ₪, כפי שנכתב בקבלה. צוין כי במסגרת מבצע מכרה

15 גומובייל חבילת אביזרים בעלות 70 ₪, במקום 187 ₪, שכללה מגן מסך, מטען וכיסוי

16 איכותי, וכי רכישת החבילה נתונה לבחירת הלקוח ואינה הכרחית. גומובייל לא הציגה

17 גרסה עובדתית ותצהיר של המוכרת שמכרה לשחר את המוצרים.

18

19 20. טל ביסס את תביעתו על עוולת התרמית שבפקודת הנזיקין ועל הפרת הוראות

20 חוק הגנת הצרכן. בעוד שלפי פקודת הנזיקין יש להוכיח את יסודות העוולה לצד הוכחת

21 קשר סיבתי עובדתי ומשפטי בין המעשה הרשלני לבין הנזק, הרי שסעיף 2(א) לחוק הגנת

22 הצרכן אוסרת על הטעיה, ואינו דורש הוכחת נזק. מסעיף 31(א) לחוק עולה כי הפרת

23 סעיף 2(א) לכשעצמה אינו מזכה בקבלת פיצוי, ולשם קבלתו נדרש להוכיח נזק וקשר

24 סיבתי בינו לבין הטעיה. עם זאת, הקשר הסיבתי הנדרש לפי סעיף 2(א) אינו מחייב

25 הסתמכות מפורשת וישירה על מצג, ומספיק כי מצגו של העוסק יהיה סיבה או אחת

26 הסיבות לנזק (דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק (פורסם בנבו, 11.8.2003)).

27

28 21. הפסיקה קבעה חמישה יסודות מצטברים להוכחת תרמית לפי סעיף 56 לפקודת

29 הנזיקין: היצג כוזב של עובדה; אי אמונה באמיתות העובדה; כוונה להטעות; הטעיה







## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 בפועל; וגרימת נזק ממוני למוטעה. הטלת אחריות בגין תרמית שונה מהטלת אחריות  
2 בגין רשלנות או עוולה נזיקית אחרת, משום שהאשם המיוחס למבצע תרמית שונה מזה  
3 המיוחס לרשלן. לפיכך, הנטל להוכחת עוולת התרמית הוא נטל כבד מזה הנדרש  
4 בתובענה אזרחית בדרך כלל (ע"א 1206/16 חברת יהלומי סמואל - רוזנבאום (1992)  
5 בע"מ נ' מדינת ישראל (פורסם בנבו, 9.10.2018); ע"א 9057/07 אפל נ' מדינת ישראל  
6 (פורסם בנבו, 2.4.2012)). על טל הנטל להוכיח את היסודות בבסיס עילת התרמית.

7

8 22. אף אם היה עולה בידי טל להוכיח שהמוכרת מסרה לשחר מידע שגוי לגבי  
9 מחיר הטלפון והאביזרים, הוא לא הוכיח שאר היסודות של עוולת התרמית. לא הוצגו  
10 ראיות לגבי כוונותיה של המוכרת ולגבי אי אמונתה באמיתות העובדות וכוונה להטעות.  
11 הפערים, לפי תצהירה של שחר, היו במחיר של מכשיר הטלפון (2,380 ₪ בעל פה לעומת  
12 2,349 ₪ בקבלה) ובמחיר של חבילת האביזרים (39 ₪ בעל פה לעומת 70 ₪ בקבלה).  
13 בפועל, מחיר של כל פריט נרשם בקבלה והיה באפשרותה של שחר לבדוק זאת בעת  
14 הרכישה. יצוין שהייתה התאמה במחיר הכולל בסך 2,419 ₪ עבור כל המוצרים, הן לפי  
15 המחירים שנמסרו לכאורה לשחר בעל פה והן לפי הרשום בקבלה.

16

17 23. לא נשללה האפשרות שאף אם המוכרת מסרה מידע שגוי, ייתכן ועשתה זאת  
18 בתום לב. למעט עדותה של שחר, אין ראיות לתוכן הדברים שמסרה לה המוכרת. בקבלה  
19 עצמה נרשם מחיר של הטלפון כפי שציפתה לו שחר לפי בדיקה מוקדמת, והסכום הכולל  
20 התאים אף הוא לדברי המוכרת. למרות שספיר חיזקה בתצהירה את גרסתה של שחר, הרי  
21 שהיא עצמה לא נכחה בסניף. אף בהודעות וואטסאפ שצורפו לתצהיר של ספיר אין כדי  
22 להעיד על תרמית. נכתב בהן המחיר שהופיע בקבלה עבור הטלפון. למרות שבתצהיר של  
23 שחר נכתב שאף בן זוגה היה עמה, צוין כי הוא אינו זוכר את הפרטים. ככל שהיה בכוונת  
24 שחר לרכוש את מכשיר הטלפון ואת חבילת האביזרים, הרי שלכאורה לא נגרם נזק, כיוון  
25 שהמחיר הסופי של הטלפון עם האביזרים בקבלה היה המחיר לו ציפתה שחר והפער  
26 לכאורה היה בחלוקה הפנימית. נוכח האמור לעיל, טל לא עמד בנטל הכבד הדרוש  
27 להוכחת עוולת התרמית לפי פקודת הנזיקין, ואף לא הוכיח הטעיה לגבי מחירי המוצרים.

28

29

הטעיה לגבי אביזרים נלווים



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

- 1  
2 24. האמנם הוטעתה שחר על-ידי המוכרת, שמסרה לה כי מכשיר הטלפון מגיע  
3 לבד ללא אביזרים, ולכן היא הסכימה לרכוש חבילת אביזרים?  
4  
5 הטעיה היא הצהרה כוזבת והיא נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים  
6 (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה  
7 על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות. השנייה, הטעיה  
8 במחדל ואי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם. (רע"א 2837/98 ארד נ' בזק (פורסם  
9 בנבו, 2.3.2000).
- 10  
11 25. גומובייל, שלא הגישה תצהיר מטעם המוכרת מבלי שנתנה לכך טעם סביר,  
12 נותרה ללא גרסה עובדתית בעניין האביזרים. כמו-כן, למרות שבתצהיר של אסף אושר  
13 כי מכשיר הטלפון כלל מטען וכיסוי פשוט, לא ניתן להבין זאת מהקבלה. לפיכך, אני  
14 מקבל את הטענה של שחרף לפיה המוכרת אכן אמרה לה כי מכשיר הטלפון מגיע לבד  
15 ובעקבות כך היא רכשה אביזרים נוספים בהם לא היה צורך.  
16
- 17 26. לפי תצהירה של שחר, המוכרת הטעתה אותה בכך שאמרה לה שטלפון מגיע  
18 לבד ובכך שלא הראתה לה מה כוללת האריזה בה נמצא הטלפון, למעט הצגת הטלפון.  
19 חיזוק לטענתה מצוי בהודעת ווטסאפ מיום 8.1.2018, בה כתבה שחר לספיר שלא הראו  
20 לה שיש מטען ושהיא לא ידעה שהוא נמצא באריזה. לפיכך יש לקבוע ששחר הוטעתה,  
21 בין אם במעשה ובין אם במחדל, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן. לפי סעיף 31  
22 לחוק הגנת הצרכן, הטעיה זו מהווה עוולה לפי פקודת הנזיקין. המוכרת שחבה בחובת  
23 זהירות מושגית וקונקרטית כלפי לקוחות, התרשלה בכך שמסרה לשחר מידע שגוי ולא  
24 מסרה לה את כל המידע הדרוש. שחר העידה בתצהירה שרכשה את האביזרים בלי  
25 ברירה כדי לספק לספיר מוצר שלם. בכתב ההגנה ובסיכומים בכתב של בא-כוח גומובייל  
26 נטען כי כבל ומטען הם אביזרים אינטגרליים ממכשיר טלפון וכי לא קיים מכשיר אשר  
27 מגיע ללא מטען. לפיכך, רכישת חבילת אביזרים הכוללת מטען בידיעה שאיננו באריזה  
28 נראית מתבקש בנסיבות העניין. הטעיה של שחר הובילה לרכישת חבילת האביזרים, על  
29 אף שהמטען והכיסוי היו כלולים ברכישת מכשיר הטלפון עצמו. לולא הוטעתה, לא היה



## בית משפט השלום בחיפה

תא"מ 18-03-53494 סי.טי.אי גומובייל בע"מ ואח' נ' סטוצקי ואח'

תיק חיצוני:

1 לשחר צורך לקנות אביזרים נוספים שכבר היו כלולים באריזת הטלפון. לפי הקבלה וכתב  
2 הגנתה של גומובייל, עלות חבילת האביזרים לאחר הנחה היה 70 ₪. סכום זה הינו גובה  
3 הנזק שנגרם בעקבות ההטעיה.

4  
5 27. ממכלול הראיות, בהם התצהירים של טל, שחר וספיר, התכתבויות הוותסאפ  
6 שצורפו וכפי שכתב טל בפרסום "בחורה שהתבקשה לקנות בשבילי..." , הוכח ששחר  
7 פעלה בשמו של טל, כשלוחתו. הוא אף זה שכתב את הפרסום. מכל אלה עולה המסקנה  
8 שמדובר בנזק שנגרם לטל עצמו. לפיכך, על גומובייל לפצות את טל בעלות הנזק בעקבות  
9 רכישת חבילת האביזרים בסך 70 ₪.

10  
11 החזרת האביזרים וזיכוי

12  
13 28. אשר לטענת סירוב קבלת המוצרים בחזרה על-ידי גומובייל: בתצהירה טענה  
14 ספיר שביקשה להחזיר את המוצרים המיותרים ולקבל החזר תשלום. לצורך כך היא  
15 ניגשה לסניף גומובייל בקרית אתא ונענתה שעליה להחזירם בסניף בו הם נרכשו בלבד.  
16 לאחר מכן, לטענתה, התקשרו אליה מהסניף באילת ואמרו לה שאין אפשרות להחזיר את  
17 האביזרים תמורת ערכם המלא או תמורת זיכוי מלא.

18  
19 29. סעיף 4ג לחוק הגנת הצרכן קובע חובת גילוי מדיניות החזרת טובין. בפירוט  
20 מדיניות החזרת מוצרים של גומובייל באינטרנט צוין שמוצרים שנקנו בסניף באילת  
21 יוחזרו רק שם וכי ההחזר יהיה לפי המחיר ששולם בפועל. אין מחלוקת שטל או מי  
22 מטעמו לא ניגש לסניף באילת כדי להחזיר את המוצרים המיותרים. אין מחלוקת ששחר  
23 שילמה 70 ₪ עבור חבילה שעלותה 187 ₪. לפיכך, הזכות לקבל החזר כספי הוא בגובה  
24 הסכום ששולם, כפי שנמסר לספיר.

25  
26 אין בנסיבות המקרה כדי להצדיק פסיקת פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א(א)(1)  
27 לחוק הגנת הצרכן.

28  
29 התוצאה

30

