



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 3537-12-20 כהן נ' מיקרוסופט ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כב' השופט הבכיר אילן דפדי

מבקש/תובע

חזי כהן
ע"י עו"ד רועי ורשבסקי

נגד

משיבה/נתבעת

1. מיקרוסופט ישראל בע"מ
2. Microsoft Corporation
3. Microsoft Ireland Operation Limited
ע"י עו"ד אסף עמרם
משרד עומר רייטרז'אן שוכטוביץ ושות'

פסק דין

- 1
- 2
- 3 1. לפניי בקשה מוסכמת לפי סעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 לאשר למבקש
- 4 ולבא כוחו להסתלק מן הבקשה לאישור התובענה כייצוגית. הבקשה המוסכמת נתמכה
- 5 בתצהירי המבקש ובא כוחו בהם אושר כי לא קיבלו מהמשיבה כל טובת הנאה מעבר למפורט
- 6 בבקשה.
- 7
- 8 2. בבקשה לאישור התובענה כייצוגית טען המבקש כי רכש מקלדת ארגונומית של מיקרוסופט
- 9 מסוג Microsoft Natural Ergonomic Keyboard (להלן: "המקלדת"). לטענתו, הוא
- 10 ביקש לממש את האחריות שיש לו על המקלדת שהייתה ברשותו ונתקל בחוסר אפשרות
- 11 לעשות כן. לדבריו, נציגי המשיבות אמרו לו כי אין אפשרות לממש את האחריות על מוצרי
- 12 החומרה של מייקרוסופט למעט מוצרי Xbox. זאת, בשל תקלה בקישור אינטרנטי
- 13 באמצעותו ניתן היה להזין את הנתונים הנדרשים לצורך קבלת שירות ומימוש האחריות.
- 14 בחלוף למעלה מחודש מפנייתו הראשונה התקלה עדיין לא תוקנה. בלית ברירה רכש המבקש
- 15 מקלדת חלופית בעלות של 209 ₪. במסגרת התובענה עתר המבקש בין היתר למתן צו לשם
- 16 הארכת תקופת האחריות לכל הלקוחות אשר החזיקו במוצר חומרה ואשר נמנע מהם לקבל
- 17 שירות ולממש את האחריות. כן נתבקש ליתן פיצוי כספי לכלל הלקוחות מהם נמנע מתן
- 18 שירות משך תקופת 7 שנים מיום פתיחת ההליך ועד תיקונו כאשר סכום התובענה הוערך בסך
- 19 של 2,500,000 ₪.
- 20
- 21 3. בכתב התשובה טענו המשיבות כי דין בקשת האישור להידחות. הן טענו בין היתר כי
- 22 האפשרות לממש את האחריות לא נמנעה מהמבקש או כל לקוח אחר בשום שלב. לטענתן,



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 3537-12-20 כהן נ' מיקרוסופט ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הלקוחות היו יכולים להיכנס לאתר מיקרוסופט ולפתוח פנייה לצורך מימוש האחריות
2 באמצעות מילוי והזנת פרטים בטופס פנייה מקוון יעודי. אל הטופס אפשר היה להגיע בצורה
3 קלה ואינטואיטיבית דרך האתר. הם הציגו צילומי מסך אשר לשיטתן, תומכים בעמדתן.
4 לדבריהן, גם במועד בו טען המבקש כי הייתה תקלה הי לקוחות שפנו למימוש האחריות
5 באותה דרך. הן הסבירו כי בחודש נובמבר 2020 התגלה כי בעמוד בודד באתר נעלם קישור
6 ליצירת קשר דרכו ניתן היה להגיע לטופס הפנייה, כאשר במקביל אפשר היה להגיע אל טופס
7 הפנייה באמצעות קישורים אחרים. קיומו של הקישור החסר זוהה בחודש נובמבר 2020 וזה
8 תוקן ביום 7.1.2021, כך שלכל היותר מדובר בתקלה שנמשכה כשלושה חודשים. על פי
9 חישוביהן, מאחר שממוצע הלקוחות בישראל אשר מממשים את האחריות על מוצרי חומרה
10 עומד על כ-10 לקוחות לחודש וכאשר המחיר היקר ביותר של מוצר חומרה עומד על סך 329
11 ₪, הרי שסכום הנזק המירבי עומד על כ-10,000 ₪. לטענתן, התיקון שנערך באתר היה ללא
12 קשר לבקשת האישור. הן טענו כי המבקש נמנע מלהקדים פנייה בכתב למשיבות טרם הגשת
13 בקשת האישור וכי אם היה עושה כן היה מובהר לו כי אין כל מניעה מלממש את האחריות
14 דרך טופס הפנייה באתר.
15
- 16 4. בתגובתו דחה המבקש את טענות המשיבות. לדבריו, הוא עמל משך זמן רב על איתור
17 האפשרות לפתוח קריאת שירות באמצעות אתר המשיבות וכשלא הצליח פנה לתמיכה
18 טלפונית. מספר רב של נציגות הבהירו לו כי כרגע אין אפשרות לקבל שירות למוצרי החומרה
19 בשל תקלה בקישור אינטרנטי באתר. הוא טען לקיומן של הקלטות שיחה שתומכות בטענתו.
20 לדבריו, גודל הקבוצה לו טוענות המשיבות אינו סביר לעומת היקף המכירות של מוצרי
21 החומרה בישראל. עוד טען כי רק בעקבות הגשת התובענה תוקנה התקלה שמנעה מהלקוחות
22 לממש את האחריות.
23
- 24 5. בבקשה ההסתלקות טענו הצדדים כי זו מוגשת נוכח הסכומים הנמוכים שבקשת האישור
25 עוסקת בהם והעובדה כי אין מחלוקת בין הצדדים כי הטענות שהועלו בבקשה באו על פתרון.
26 הצדדים הסכימו כי פניה של לקוח בהתאם להסכם האחריות על מוצרי החומרה במסגרתה
27 יוכח כי בין חודש נובמבר 2020 לחודש ינואר 2021 פנה לשירות הלקוחות לצורך מימוש
28 האחריות על מוצר החומרה בתוך תקופה האחריות ולא קיבל מהנציג את הקישור, תיענה
29 ותטופל ככל פניה אחרת. זאת, בהתאם להנחיות ולנהלי מיקרוסופט ולהוראות הסכם
30 האחריות, גם אם בעת הפניה החוזרת חלפה תקופת האחריות. בנוסף, המשיבות יוודאו
31 קיומם של נהלי שירות לקוחות לפיהם על נציג השירות לשלוח ללקוחות את הקישור לטופס
32 הפנייה לפי בקשתם ובדבר הפעולות של נציג השירות לבצע עת הוא נתקל בתקלה. עוד
33 הוסכם, מבלי שהדבר יהווה הודאה של המשיבות באיזה מטענות המבקש בבקשת האישור,
34 כי המשיבות ישלמו למבקש גמול בסך של 10,000 ₪ בתוספת מע"מ ושכר טרחה לבא כוחו
35 בסך של 30,000 ₪ בתוספת מע"מ. בנוסף יחזירו למבקש את סכום האגרה ששילם בסך של



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 3537-12-20 כהן נ' מיקרוסופט ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1. 3,000 ₪ וכן את ההוצאות בהן חויב בהחלטה קודמת של בית המשפט בסך של 6,000 ₪.
2. בנוסף הסכימו כי התביעה האישית תידחה ובקשת האישור תימחק ללא צו להוצאות.

דיון והכרעה

6. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ובבקשת ההסתלקות החלטתי להיעתר לבקשה.

7. כאמור בבקשת ההסתלקות אין מחלוקת בין הצדדים כי התקלות עליהן הצביע המבקש במסגרת התובענה באו על פתרון. מהבקשה גם עולה כי ניתן פתרון ללקוחות אשר לא הצליחו לממש את האחריות בתקופת שלושת החודשים בהם הייתה תקלה. התחייבות המשיבות לוודא קיומם של נהלי שירות הלקוחות לפיהם יישלח ללקוח טופס פניה בדבר הפעולות שעליו לבצע עת הוא נתקל בתקלה יש בה כדי לסייע למניעת המצב בגינו פנה המבקש בתובענה. מאחר שאין המדובר במעשה בית דין כלפי חברים אחרים בקבוצה, נראה שניתן להסתפק בכך וכי יש מקום לאשר את ההסתלקות. לאור כל האמור לא מצאתי כי יש צורך במינוי תובע מייצג אחר לקבוצה.

8. אשר לפרסום ההסתלקות, לא מצאתי כי בתיק דנן יש נסיבות מיוחדות המצריכות פרסום נוסף מעבר לפרסום בפנקס התובענות הייצוגיות ובמאגרים המשפטיים כמקובל.

9. אשר לגמול ושכר הטרחה. בהתאם לסעיף 16 לחוק, באישור הגמול ושכר הטרחה יש לשקול שני שיקולים עיקריים: האחד, האם עלה בידי התובע המייצג ובא כוחו להצביע על עילת תביעה לכאורה נגד הגוף הנתבע; השני, האם ההליך הייצוגי השיג תועלת עבור חברי הקבוצה.

10. במקרה דנן המבקש טען כי נמנעה ממנו האפשרות לקבל שירות ולממש את האחריות בגין המקלדת שרכש. הוא טען כי הדבר נוגע גם ללקוחות אחרים של המשיבות. המשיבות עצמן מאשרות כי הייתה תקלה אם כי לא בהיקף הנטען, כאשר לשיטתן לא היה בה כדי למנוע את מימוש האחריות. לאור זאת הרי שלמבקש הייתה לכאורה עילת תביעה.

11. אשר לתועלת לחברי הקבוצה, בשלב זה בו טרם נחקרו המצהירים ומאחר שבקשת האישור טרם נדונה לגופה, אין לדעת האם אכן הגשת התובענה היא זו שהביאה תועלת לחברי הקבוצה או שהמשיבה היא אשר תיקנה את התקלה מיוזמתה וללא קשר להגשת התובענה. בנוסף, לא התברר ההיקף המדויק של התקלה והשלכותיה והדבר נותר במחלוקת. מכל מקום תיקון הליקוי והפעולות להן התחייבה המשיבה יש בהם כדי להועיל לחברי הקבוצה. בהתחשב בעמל שהושקע על ידי המבקש ובא כוחו בהגשת התובענה וניהולה עד עתה והסיכונים הכרוכים בניהול ההליכים, אני סבור שאם קיים ספק האם הגשת התובענה, היא



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"צ 3537-12-20 כהן נ' מיקרוסופט ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1. אשר תרמה לתוצאה האמורה, לא יהיה זה נכון לקפח את המבקש ובא כוחו על עמלם.
2. למכשיר התובענה הייצוגית יש חשיבות רבה מבחינת אכיפת החוקים הצרכניים השונים.
3. בנסיבות אלה לא מצאתי מקום להתערב בהסכמת הצדדים בעניין זה.
4.
5. 12. עם זאת לא מצאתי לאשר את החזר ההוצאות בהן חויב המבקש בסך של 6,000 ₪. בהחלטתי
6. מיום 9.8.2021 מצאתי לנכון לחייב את המבקש לאחר שעשה דין לעצמו וחרג מההיתר שניתן
7. לו על ידי בית המשפט בקשר עם תיקון בקשת האישור והתובענה שהגיש. בהחלטתי היה כדי
8. להביע מורת רוח מתנהלות זו של המבקש וזו נותרה בעינה.
9.
10. 13. אשר לחלקה השני של האגרה, בנסיבות התיק דגן ומאחר שההסדר הושג בתחילת הדרך
11. ובטרם הושקעו משאבים נוספים על ידי בית המשפט נחה דעתי כי קיימים טעמים מיוחדים
12. המצדיקים מתן פטור מתשלום חלקה השני של האגרה.
13.
14. 14. סוף דבר, אני מאשר למבקש ולבא כוחו להסתלק מן הבקשה לאישור התובענה כייצוגית
15. ולקבל מהמשיבה את הגמול, החזר האגרה ושכר הטרחה המבוקשים. בנוסף, אני מורה על
16. דחיית תביעתו האישית של המבקש נגד המשיבות ללא צו להוצאות. ניתן פטור מתשלום
17. המחצית השנייה של האגרה.
18.
19. **המזכירות תעדכן את פנקס התובענות הייצוגיות ותשלח פסק הדין לצדדים.**
20.
21. ניתן היום, כ' אדר א' תשפ"ב, 21 פברואר 2022, בהעדר הצדדים.
22.

אילן דפדי, שופט בכיר

23
24
25
26
27
28

