



בית משפט לתביעות קטנות
בחיפה

התובע: צבי דביר ת.ז.
מרחוב

- נגד -

הנתבעת: חברת דל טכנולוגי אנד סולושנס בע"מ, ת.ז. 51-394095-7
מרחוב הברזל 6א תל אביב 69710

כתב הגנה

הנתבעת מתכבדת להגיש בזה לבית המשפט הנכבד כתב הגנה כנגד התביעה שבכותרת.

1. ראשית, על מנת להסיר מכשול אפשרי מן הדרך, תבהיר הנתבעת כי לא קיימת בישראל חברה בשם דל מחשבים (דל ישראל) בע"מ, כפי שצוין בשוגג בכתב התביעה, וכי הנתבעת היא הנציגה היחידה בישראל של יצרנית המחשבים האמריקנית Dell.
2. לגופם של דברים תטען הנתבעת, כבר בפתח כתב ההגנה, כי יש לזחות את התביעה על הסף מחמת העדר יריבות ו/או העדר אחריות ו/או העדר עילה ו/או מחמת היותה טורדנית, קנטרנית וחסרת תום לב – הכל כפי שיפורט להלן.

יש לזחות את התביעה כנגד הנתבעת על הסף מחמת העדר עילה והעדר יריבות כלפיה

3. כמפורט בכתב התביעה, התובע רכש מחשב נישא מתוצרת Dell ממשווק מורשה בעיר נשר. לנתבעת לא היה כל קשר לעסקה זו – ולא בכדי – מכיוון שהנתבעת כלל אינה עוסקת בפעילות ייבוא ו/או שיווק ו/או הפצה ו/או מכירה ו/או הצעה למכירה ו/או תמיכה טכנית של מחשבי Dell, אלא רק משמשת כנציגה בישראל של חברת Dell העולמית (עיקר תפקידיה של הנתבעת הוא לשמש כגורם מקשר בין חברת Dell העולמית לבין המפיצים המורשים בישראל). כל הפעילות המשחרית במחשבי Dell בישראל נעשית אך ורק באמצעות משווקים מורשים של Dell העולמית (שמאחד מהם רכש התובע את המחשב).
4. ישנן שתי דרכים לרכוש מחשב נישא מתוצרת Dell: מחשב הכולל בתוכו מערכת הפעלה (דוגמת מערכת Windows), או מחשב שלא הותקנה בו מערכת כאמור.
5. מכתב התביעה ניתן להבין, כי התובע בחר לרכוש מחשב שכבר הותקנה בו מערכת ההפעלה. התובע בחר לטשטש עובדה זו במכוון בתביעתו – כך, למשל, התובע מיתמם ומציין כי "המחשב התקבל עם מערכת הפעלה Windows Vista Home Premium OEM", כאילו הדבר קרה על דרך המקרה וכאילו התובע לא ידע שהוא רוכש מחשב עם מערכת הפעלה; וכך, על אף צירופם של נספחים לרוב לתביעתו, בחר התובע, בחוסר תום לב, שלא לצרף לתביעה דווקא את מפרט המחשב שהזמין ושעבורו שילם, או כל מסמך אחר (דוגמת הצעת מחיר) שיעיד על הרכיבים שהזמין התובע במסגרת רכישת המחשב.
6. משהחליט התובע כי הוא אינו מעוניין עוד במערכת ההפעלה שהזמין, הוא לא פנה למשווק המורשה שממנו רכש את המחשב ובירר את מדיניות המשווק במקרים מסוג זה, אלא הסיר, על זעתו בלבד, את מערכת ההפעלה מהמחשב והתקין מערכת חדשה במקומה. רק כחודש ימים לאחר מעשה, "נוכח" התובע לפנות לנתבעת במכתב דרישה להחזר כספי בגין מערכת ההפעלה שהסיר.

העתק ממכתב הדרישה מצ"ב כנספח "א".

7. היות וכאמור לעיל, הנתבעת לא מכרה לתובע את המחשב, והיות והנתבעת אינה מקיימת בישראל כל פעילות מכירה ו/או ייבוא ו/או הפצה ו/או שיווק ו/או הצעה למכירה ו/או תמיכה טכנית (הנתבעת אף אינה מוציאה חשבוניות ואין לה חשבוניות משלה – דבר המעיד היטב על כך כי אין לה קשר לפעילות המכירה של מחשבי Dell בישראל), השיבה הנתבעת לתובע, כי כל פעילות המכירה, השירות והתמיכה הטכנית נעשית בישראל בידי משווקים מורשים, וכי על התובע לפנות לגורם ממנו רכש את המחשב לטיפול בפנייתו.

העתק ממכתב התשובה של הנתבעת לתובע מצ"ב כנספה "ב".

8. על אף שכעולה מנספח "ז" לכתב התביעה, התובע פנה לכאורה למשווק המורשה, לא צוין בכתב התביעה מה השיב המשווק המורשה לתובע, ומכל מקום – גם תשובת המשווק המורשה לא צורפה לכתב התביעה. גם כאן בחר התובע להסתיר עובדות מבית המשפט, ולא ציין אם המשווק המורשה השיב לו אם לא, ואם השיב – מה היה תוכן תשובתו. התובע העדיף להשתמש בדיבור העמום כי "המשווק המורשה לא לקח אחריות חליפית", בלא שטרח להסביר את פשר הביטוי הסתום הנ"ל.

9. יתרה מכך. כעולה מכתב התביעה, התובע לא טרח לפנות – ולו פעם אחת – לחנות שבה רכש את המחשב על מנת לברר את מדיניות החלפת ו/או החזרת המוצרים או את מדיניות קבלת ההחזר הכספי או הזיכוי. תחת זאת, התעקש התובע, מטעמים לא ברורים בעליל, לשוב ולפנות אל הנתבעת (ואף להגיש כנגדה את התביעה הקנטרנית וחטרת הבסיס שבכותרת), על אף שזו כבר השיבה לו במפורש כי היא אינה עוסקת בכל פעילות מסחרית בישראל, וכי היא אינה הכתובת המתאימה לפנייתו.

10. התובע נתלה, כאוחז שלל רב, בעובדה כי מוקד השירות למוצרי Dell בישראל מופעל בידי חברת Dell העולמית, ומנסה לטעון, כי די בעובדה זו על מנת לבסס לכאורה את אחריות הנתבעת לעניינו. דא עקא, שמדובר בטענה שגויה כליל, שהינה אף חטרת רלוונטיות לחלוטין לנטען בתביעה:

הנתבעת תסביר בהקשר זה, כי בחודש ינואר 2008 הושק מוקד שירות טלפוני למוצרי Dell בישראל, המנוהל בידי חברת Dell העולמית. המוקד יושב ביוון, אולם ניתן להתקשר אליו מישראל בעלות של שיחה מקומית. מטרת המוקד היא מתן שירות לבעיות חומרה, כאשר גם כאן אין לנתבעת כל קשר לפיתרון בעיות החומרה במוקד זה – הכל נעשה בידי חברת Dell העולמית מול המשווקים המורשים.

יוער בנוסף, כי גם כאן מסתיר התובע מבית המשפט הנכבד איך נענתה פנייתו במוקד השירות, אולם הנתבעת תצהיר, כי לו אכן פנה התובע למוקד השירות ותיאר את תלונתו (הנוגעת למוצר תוכנה – שאינו מסוג המוצרים שמייצרת הנתבעת – ולא למוצר תוכנה מתוצרת Dell – היה נענה כי עליו לפנות למשווק המורשה שממנו רכש את המחשב – בדיוק כפי שהשיבה לו הנתבעת.

11. בדומה, יש לדחות את כל טענות התובע כנגד הנתבעת לגבי תעודת האחריות שלא נמסרה כביכול לתובע – התובע רכש את המחשב ממשווק מורשה ולפיכך יש להפנות את הטענה כנגד המשווק המורשה בלבד. יוער בנוסף, כי היות והמשווקים המורשים – ולא הנתבעת – הם מי שמייבאים לישראל את המחשבים המיוצרים בידי חברת Dell העולמית, הם מי שנחשבים כ"יצרן" על-פי תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006, ולפיכך יש לדחות אף את כל טענות התובע כנגד הנתבעת גם בהקשר זה.

12. כך או אחרת, משעה שהנתבעת לא מכרה לתובע את המחשב ולא התקשרה עימו בכל הסכם, ומשעה שכאמור לעיל אין הנתבעת עוסקת בכל פעילות מסחרית בישראל, תטען הנתבעת – כפי שהשיבה לתובע ברחל בתך הקטנה כבר לפני חודשים – כי עליו להפנות את כל טענותיו למשווק המורשה שממנו נרכש המחשב ולא אל הנתבעת.

13. על כן תטען הנתבעת, כי יש לדחות את התביעה כנגדה על הסף מחמת העדר עילה והעדר יריבות.

למען הזהירות - יש לדחות את התביעה כנגד הנתבעת גם כי אף לו היה ממש במי מטענות התובע כנגד הנתבעת (דבר המוכחש), הרי שהתובע לא פעל ממילא בהתאם למדיניות החזרת המוצרים של Dell

14. למען הזהירות וטען הנתבעת, כי אף לו היה ממש במי מטענות התובע כנגד הנתבעת (דבר המוכחש מכל וכל), הרי שהתובע אף לא פעל על-פי מדיניות החזרת המוצרים של הנתבעת, לפיה מקבל רוכש המחשב החזר מלא בגין הרכישה אם הוא מחזיר את המוצר שרכש (דהיינו: את המחשב כולו) בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק לעשות כן ורוכש תחתיו, ככל שהוא עדיין מעוניין בכך, מחשב חלופי שלא הותקנה בו מערכת הפעלה -- דבר המשמש כנימוק נוסף לדחיית תביעתו כנגד הנתבעת.

מערכות ההפעלה שמוחקות במחשבים נישאים מתוצרת Dell נמכרות במחיר נמוך בהרבה מאשר "עלות המדף" של אותם מוצרים

15. בנוסף לאמור לעיל וטען הנתבעת, כי אף אם יסבור בית המשפט הנכבד כי יש ממש במי מטענות מטענות התובע כנגד הנתבעת (דבר המוכחש מכל וכל), הרי שעלות מערכת ההפעלה כשהיא כבר מותקנת בתוך המחשב שרכש התובע היא נמוכה בהרבה מהעלות שעליה מצביע התובע, ובהתאם אין לפסוק לטובת התובע פיצוי בסך 550 ש"ח (אם וככל שבית המשפט הנכבד ימצא כי יש ממש בטענה מטענותיו).

הנתבעת וטען, כי מערכת ההפעלה שכבר מותקנת בתוך מחשב שנמכר אינה נמכרת במחיר מדף, כפי שמנסה לטעון התובע, אלא במחיר נמוך בהרבה. חברת Dell העולמית אינה רוכשת את מערכות ההפעלה מחברות התוכנה ב"מחירי מדף", אלא במחירים נמוכים משמעותיות, ובהתאם גם רוכש המוצר משלם בגין הרכיב של מערכת ההפעלה סכום נמוך ממחיר התוכנה כשהיא נמכרת בנפרד.

16. הנתבעת תוסיף וטען בהקשר זה, כי טענת "הסיר והמכסה" של התובע אינה נכונה ואינה רלוונטית לענייננו, שכן כאמור לעיל, התובע יכול היה לרכוש מחשב גם ללא מערכת הפעלה ולבחור בעצמו איזו מערכת הפעלה להתקין, ובוודאי שלא היה אנוס לרכוש מחשב שכבר הותקנה בו מערכת הפעלה.

מעבר לכך, אף לו היתה רלוונטיות בטענת "הסיר והמכסה" (דבר המוכחש), הרי שברי כי כאשר רוכשים סיר עם מכסה, העלות של המכסה נמוכה יותר מאשר עלות המכסה כאשר הוא נרכש בנפרד. כך גם בענייננו.

17. עוד יצוין, למען הזהירות בלבד, כי התובע אף לא הציג ראיות באשר למחיר המדף האמיתי של מערכת הפעלה כאמור, אלא רק הציג תדפיס מאתר אינטרנט אלמוני (שזהותו אינה עולה מנספח "ד" לכתב התביעה, ואף התובע מציין כי מדובר במחיר מערכת ההפעלה ב"אחת מתניות המחשבים בישראל"). לפיכך, יש לדחות את טענת התובע גם באשר לנובה התשלום המגיע לו בגין מערכת ההפעלה שהסיר (אם וככל שבית המשפט הנכבד יקבל מי מטענות התובע).

18. בנוסף תדגיש הנתבעת פעם נוספת, כי בניגוד למצגי השווא שהתובע מנסה ליצור בפני בית המשפט, האמת היא כי התובע ידע בדיוק איזה מוצר הוא מקבל וידע כי מערכת ההפעלה של מייקרוסופט כבר מותקנת במחשב שרכש. התובע בחר שלא לפנות לחנות שבה רכש את המחשב ושלא לצרף לתביעה את תשובת המשווק המורשה לפנייתו, על אף שהמשווק המורשה הוא בעל הדין הנכון בנסיבות העניין, כפי שהסבירה לו הנתבעת במפורש.

בנסיבות אלו, כל ניסיונות התובע להצטייר כצרכן שנפל לכאורה "קורבן" להתנהגות חסרת תום לב כביכול של תאגיד גדול, הם חסרי תום לב כשלעצמם, טורדניים וקנטרניים בעליל, והדבר מהווה טעם ממשי נוסף לדחיית התביעה כנגד הנתבעת.

עוללות

שתי הערות לפני סיום:

19. התובע מנסה להטעות ביודעין את בית המשפט הנכבד בטענה כאילו חברת Dell התחייבה במפורש כי צרכן שאינו מסכים לתנאי מערכת ההפעלה יכול להחזיר את המוצר. כאמור לעיל, Dell היא יצרנית מוצרי חומרה, ולא מוצרי תוכנה, וההסכם שעליו מצביע התובע הוא הסכם שנערך בידי חברת מייקרוסופט ו/או מי מטעמה, ולא בידי חברת Dell.
20. לסיום תבקש הנתבעת להעיר בנימה אישית, כי כפי שקרוב לוודאי יודע גם בית המשפט הנכבד, חברת Dell היא חברת ענק, רצינית ומוכרת בכל העולם, הנסחרת בנאסד"ק, שאינה משחקת משחקים עם לקוחות ואשר שביעות רצונם של רוכשי מוצריה היא בראש סדר עדיפויותיה. ברי אפוא, כי במידה והיתה לנתבעת – כנציגתה של Dell בישראל – אחריות כלשהי למי מטענות התובע, היא לא היתה מתנערת ממנה, אלא פועלת לפיתרון העניין במהירות ולשביעות רצונו של הלקוח.
21. גם במקרה זה ניסתה הנתבעת כמיטב יכולתה לסייע לתובע במציאת פתרון לטענותיו, ומיד עם קבלת פנייתו השיבה לו בכתב והפנתה אותו לגורם המתאים שיכול לסייע לו – המשווק המורשה. הנתבעת הסבירה לתובע בבירור כי כנציגה בלבד של Dell, שאינה עוסקת בכל פעילות מסחרית וכמי שלא מכרה לו את המחשב היא איננה הגורם המתאים לפניותיו והפנתה אותו להמשך הטיפול מול הגורם שממנו רכש את המוצר. ואולם, התובע בשלו – תחת לפתור את הבעיה באמצעות הפניה לגורם המתאים, בחר לשוב ולפנות לנתבעת, כשהוא מתעקש כי הנתבעת היא לכאורה האחראית לתלונותיו וכי היא מנסה כביכול להתחמק ממתן החזר של 550 ₪.
22. בכל הכבוד לתובע, הוא אינו מכיר את פעילותה של הנתבעת ולא היתה לו כל סיבה עניינית שלא לפעול על-פי הנחיותיה. לכן מהווה התעקשותו של התובע שלא לפעול מול הגורם הרלוונטי, אלא לחזור ולפנות אל מי שכלל אינו קשור לעסקה ומעולם לא היה קשור אליה – ואף לתבוע אותה ללא כל בסיס – התנהלות טורדנית, קנטרנית וחסרת תום לב, העולה כדי טעם ממשי נוסף לחיית התביעה כנגד הנתבעת.

סיכום של דברים

23. כל טענות התובע כנגד הנתבעת ו/או אחריותה לנטען בכתב התביעה ו/או סכום הכסף הנתבע מוכחות מכל וכל.
24. כל הטענות בכתב ההגנה נטענות במצטבר ו/או לחילופין בהתאם להקשר הדברים.
25. כל טענה שלא הודתה בה הנתבעת במפורש בכתב הגנתה מוכחשת בזאת.
26. לאור כל האמור לעיל, תבקש הנתבעת מבית המשפט הנכבד לדחות מכל וכל את טענות התובע כנגדה, ולהשית על התובע את הוצאותיה בגין הגשת כתב ההגנה, לרבות הוצאות עונשיות בגין הגשת תביעת סרק טורדנית, קנטרנית ומשוללת תום לב כנגדה.

חברת דל טכנולוגי אנד סולושנס בע"מ, ח.פ. 7-394095-51

הנתבעת

DELL