

בבית המשפט המחוזי מרכז

תיק מס': _____

בפתח תקווה

המבקשים:

1. ארז יוסף ת.ז. 034413179
 מרח' מירון 4, ראש העין
 טל': 054-7511997
 (להלן - "ארז")

2. מאיר בן שבת ת.ז. 033298233
 שדרות נוה יעקוב 103/6, ירושלים
 טל': 054-7492939
 (להלן - "מאיר")
 שניהם ע"י:

עו"ד אלונה כביר מ.ר. 19580

עו"ד יצחק לוין מ.ר. 07367

מרח' העליה השניה 2 פתח תקווה 49360
 טל- 03-9303765 פקס- 03-9345286

- נ ג ד -

המשיבים:

1. אייבורי מחשבים בע"מ ח.פ. 511612749
 ת.ד. 3298 קרית אריה פי"ת 49514 ו/או
 רחוב הסיבים 16, פתח תקווה
 טלפון: *8280 ו/או 03-9516001 פקס: 03-9236386
 (להלן - "אייבורי")

2. פי.אס.די.אס. יזמות בע"מ ח.פ. 513591115
 רח' פלימן 8, קניון קסטרא חיפה
 טלפון: 04-8550606 ו/או 1-599-555-700 פקס: 04-8500850

(משיבה 2 תכונה להלן - "PSDS")

3. קיי.אס. פי מחשבים (ירושלים) 2004 בע"מ ח.פ. 513575910
 רח' מרפא 1 - קניון פארק סנטר, הר החוצבים ירושלים
 טלפון: 1-599-555-700 פקס: 02-5711107

(משיבות 2 ו-3 יכוננו בצוותא להלן - "KSP")

4. סי.אר.ג'י. אלקטרוניקס בע"מ ח.פ. 511412702
 רח' המתכת 22, כרמיאל ת.ד. 590 מיקוד 21614
 טלפון: 04-9887877 פקס: 04-9887588
 דוא"ל: web@crg.co.il
 (להלן - "היבואן")

בקשה לאישור תובענה ייצוגית

ואלו נימוקי הבקשה:

א. מבוא

1. המבקשים מתכבדים להגיש לבית המשפט הנכבד, בד בבד עם הגשת התביעה העיקרית בתיק (להלן- "התביעה") בקשה לאישור התביעה כתובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן – "חוק התובענות הייצוגיות").
2. הבקשה מוגשת על פי סעיף 1 לתוספת השניה לחוק התובענות הייצוגיות, הקובע שניתן להגיש תביעה ייצוגית נגד עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח.
3. התביעה הייצוגית מוגשת בתום לב כפי שיוכח בית המשפט מהשתלשלות העניינים המפורטת בהמשך.
4. הבקשה, כמו גם כתב התביעה המצורף לה, מוגשת ע"י המבקשים (ארז ומאיר) כנגד המשיבים בצוותא חדא, וזאת לאור המכנה המשותף מבחינה משפטית ועובדתית ושיקולי צדק ויעילות כפי שיובהר בהמשך. צירוף המתאפשר מכוח תקנות 21 ו-22 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984.
7. המבקשים מחזיקים בידם ראיות נוספות למכביר המחזקות את טענותיהם בקשר לתובענה דנן;

▪ הקלטות,

▪ התכתבויות במייל עם עשרות צרכנים נוספים שנפגעו,

▪ התכתבויות עם אנשי מקצוע מתחום המחשבים,

- תיעוד של מאות תלונות המופיעות בלינקים מפורומים שונים באינטרנט בארץ ובחו"ל ועוד, אשר מפאת קוצר היריעה, שגם כך ארוכה, נמנעו מלהביאם ויעשו כן ככל שיידרשו.

5. יודגש, שכל התוכן שנעשתה אליו הפנייה בכתב התביעה ובבקשה דנן באמצעות לינקים של כתובות אינטרנט, הודפס ע"י המבקשים אך לא צורף בשלב זה לבקשה על מנת שלא להכביד ויוצגו בכל שלב כשיידרשו ע"י בית המשפט.
6. המבקשים מתנצלים מראש בפני בית המשפט הנכבד על היקף העמודים, הנובע אך ורק מהצורך לסקר ולהמחיש באופן מלא, את ההפרה הצרכנית החמורה, כפי שיתואר להלן ובפרוטרוט.
7. יחד עם זאת, השתדלו המבקשים ליצור בקשה שקריאתה נוחה בשל היותה מובנית וקטגורית, בבחינת "דבר דבור על אופניו" באופן שדי מעיון ראשוני בכותרת כדי להבין את התוכן שבהמשך.

ב. רקע כללי

8. כתב תביעה המצורף לבקשה הינו:
 - מגן על הציבור ונותן שירות לציבור ממדרגה ראשונה.
 - מסקר את אחת ההפרות החמורות והבוטות של חוק הגנת הצרכן.
 - מסקר תופעה של זלזול מדהים בקהל עצום של צרכנים.
9. אין מדובר בענייננו בתובענה ייצוגית העוסקת בהטעיה צרכנית שהיא מינורית/זניחה ו/או זוטות ביחס לכל צרכן וצרכן,
10. אין מדובר בענייננו בנזק קטן יחסית לכל צרכן.
11. גם אין מדובר בענייננו בנזק של "חסרון כיס" ו/או נזק פיזי בלבד.

12. אין מדובר בענייננו בהגשת תביעה ייצוגית מטעמי חמדנות, טרדנות, זוטות או קנטרנות.
13. לא ולא!!
14. בענייננו כפי שיוכח לעילא ולעילא בהמשך, מדובר בפרשייה חמורה של מכירת מוצר פגום במשך כשנה וחצי ביוזעין!!!
15. תוצר למכירת המוצר הפגום:
- א. נפגעו עשרות אלפי צרכנים בארץ;
- ב. לכל צרכן נגרם נזק ממוני ישיר של לפחות (ויוזגש לפחות) כ- 2,000 ₪;
- ג. לכל צרכן נגרם נזק של עוגמת הנפש שאין לתאר ולכמת.

ג. הצגת המשיבים

16. חברת אייבורי (משיבה 1) וחברת KSP (משיבה 3) הינן חברות המתמחות במכירת חומרת ותוכנת מחשב והינן מהמוכרות והגדולות בארץ בתחומן.
- **עותק תדפיס רשם חברות של חברת אייבורי מחשבים בע"מ (משיבה 1) מצורף ומסומן כנספח א'.
- ** עותק תדפיס רשם חברות של חברת פי.אס.די.אס. יזמות בע"מ (משיבה 2) מצורף ומסומן כנספח ב'.
17. כך; לאייבורי יש פריסה של כ- 16 סניפים, ול- PSDS יש פריסה של כ- 19 סניפים.
18. חברות אלו אף מפעילות מערך מכובד ומשומן של מעבדות שירות בפריסה ארצית בכל, או ברוב סניפי המכירה שלהן.
19. למותר לציין, כי במעבדות השירות הנ"ל, מעסיקות חברת אייבורי ו- PSDS, KSP טכנאים ואנשי תוכנה וחומרה המומחים בתחום המחשבים.
20. משיבה מס. 2 הינה האחראית/או בעלת השליטה הבלעדית ו/או הבעלות המלאה מכל הבחינות ו/או בעלת היכולת לקבל החלטות ו/או מוקד הכח הארגוני ו/או הכלכלי ו/או הניהולי על כל סניפי רשת KSP וכמובן בין היתר על סניף משיבה 3. כמו כן; מוקד המכירות הינו ארצי ומשותף לכל הסניפים פרסום אחיד לסניפים השונים, המחירים ברשת הינם אותם מחירים, המוצרים הסניפים הינם מאותו גיוון.
21. חשוב להסביר, כי כל הסניפים של משיבה 2 אינם מתנהלים כזכיינים והינן תחת שליטתה ו/או בעלותה המלאה של המשיבה מס. 2. יוער, כי בעלי המניות והמנהלים במשיבה 2; מר פרילוק יעקב ומר סורקין זאב) הינם זהים לבעלי המניות והמנהלים בכלל או ברוב סניפי רשת KSP.
- **עותק תדפיס רשם החברות של סניף KSP בירושלים מסומן ומצורף כנספח ג'
- **עותק תדפיס רשם החברות של סניף KSP ברמת גן (לדוג') מסומן ומצורף כנספח ד'
22. לאור הנ"ל, בכל מקום בו מצויין בבקשה זו KSP, הכוונה למשיבות 2 ו-3 בצוותא.
23. היבואן (משיב 4), הינו הגורם המייבא לארץ בין היתר מוצרים של חברת SEAGATE יצרנית חומרת המחשב העולמית (להלן- SEAGATE) ומשווק/מוכר אותם, בין היתר, לרשתות אייבורי ו- KSP.
- ד. הצגת ההפרה הצרכנית ב"קליפת האגוז"
24. המשיבים מכרו בין היתר רכיב חומרה המכונה באנגלית HARD-DISC ובעברית "כונן קשיח" (להלן- "הכונן הקשיח") אשר אותו מייצרת חברת SEAGATE העולמית.

25. כדי להבהיר, הכונן הקשיח הינו הרכיב במחשב שבו מאוחסן **כל המידע רב הערך** של המשתמש, קרי; **תמונות, מסמכים, סרטונים וכו'.**

26. בסדרה שלמה של כוננים קשיחים (סדרה מס' 7200.11) שייצרה חברת **SEAGATE נתגלה פגם ייצור** (להלן - "הסדרה הפגומה") הגורם **לאובדן כל המידע/חוסר גישה למידע** המאוחסן בכונן הקשיח; **קבצי מסמכים, תמונות, סרטים, שירים וכו'.**

27. חברת SEAGATE העולמית המייצרת את הכוננים הקשיחים בכבודה ובעצמה, **פירסמה ביום 16.01.2009 הודעה רשמית באתר האינטרנט שלה, בתקשורת ובכל מקום אפשרי שקיימת סדרה מסוימת של כוננים קשיחים פגומים ו/או יש בהם באג הגורם לאובדן מידע/ חוסר גישה למידע, כהאי לישנא:**

"Seagate has isolated a potential firmware issue in certain products, including some **Barracuda 7200.11 hard drives and related drive families** based on this product **platform**, manufactured through December 2008. In some circumstances, **the data on the hard drives may become inaccessible to the user when the host system is powered on**".

וראה לעניין זה בלינק:

<http://techreport.com/discussions.x/16246>

28. SEAGATE פירסמה את רשימת הדגמים מהסדרה הפגומה, כדלהלן:

Seagate 7200.11 Drives with Firmware Issues		
Seagate Barracuda 7200.11	Seagate Barracuda ES.2 SATA	Maxtor DiamondMax 22
ST31000340AS ST31000640AS ST3750330AS ST3750630AS ST3640330AS ST3640630AS ST3500320AS ST3500620AS ST3500820AS ST31500341AS ST31000333AS ST3640323AS ST3640623AS ST3320613AS ST3320813AS ST3160813AS	ST31000340NS ST3750330NS ST3500320NS ST3250310NS	STM31000340AS STM31000640AS STM3750330AS STM3750630AS STM3500320AS STM3500620AS STM3500820AS STM31000334AS STM3320614AS STM3160813AS

29. **המדהים מכל**, שעל אף שפורסמה ההודעה הנ"ל של היצרנית SEAGATE שהסדרה הנ"ל פגומה, **בכל זאת המשיבים תוך זלזול מדהים בקהל לקוחותיהם, המשיכו למכור ולשווק אלפי וכנראה עשרות אלפי כוננים קשיחים מהסדרה הפגומה במשך כשנה וחצי לאחר מכן!!!** עד סמוך להגשת הבקשה דנן.

30. היטיב לתאר זאת אחד הנפגעים מיני רבים בפורום מחשבים באינטרנט מההתנהלות המחפירה הזו של אייבורי ו-KSP שמכרו מוצר פגום ביוזעין:

# (17) קישור ישיר)	27-06-09, 16:20
<p>אני בבעיה דומה, ובחיפוש באינטרנט מתברר שיש עוד עשרות שנפלו עם הסידרה 11 של סיגייט. לדעתי אייבורי אחראית על איבוד המידע ועל עוגמת הנפש שנרמה לנו משתי סיבות:</p> <p>1. אייבורי מכרה לי את הדיסק כאשר כבר היה ידוע שסידרה זו של סיגייט פגומה.</p> <p>2. סיגייט הוציאה עידכון קושחה למניעת נפילת הדיסק, אייבורי הייתה צריכה לפחות ליידע את כל לקוחותיה להם מכרה את הדיסקים מסידרה זו על העידכון שימנע איבוד מידע.</p> <p>אייבורי בחוצפתה מכרה בידיעה דיסקים פגומים! בנוסף הפגינה זילזול כשלא עידכנה את הלקוחות על האפשרות למנוע קריסה ואיבוד כל המידע שבדיסק. כל זאת ביוזעה את הנזק העצום שעלול להיגרם ללקוחותיה.</p> <p>לדעתי, אם אפשר, לארגן את כל נפגעי סיגייט/אייבורי ולדרוש/לתבוע מאייבורי פיצויי הולם.</p>	<p><u>avi111</u> IO Rookie</p> <p>תאריך הצטרפות Jun : 2009 הודעות: 1</p>

הלינק לתגובה:

<http://www.iopanel.net/forum/thread29737-2.html#post330034>

31. ועוד אדם שנפגע מאייבורי המכנה את עצמו בפורום **DARK ARROW**, האומר כך:

"גם לי קרה אותו מקרה אם IVORY.

הלך לי עבודות של עיצוב שהיו שוות הרבה כסף.

בכל מקרה אין כלום לעשות בנידון חוץ מלשלם על שיחזור מידע".

הלינק:

<http://www.iopanel.net/forum/thread29737.html#post328735>

32. ועוד אדם שנפגע המכנה את עצמו **p6248743**, המתלונן ביום 24.6.09 כהאי ליסנא:

"עזרה- שיחזור מידע מדיסק קשיח

לא יודע אם לפה זה שייך אבל היה לי דיסק קשיח מדגם ST3500320AS של SEAGATE שהתקלקל .

הלכתי לאייבורי משם קניתי את המחשב שלי והם אמרו שיש פגם פיזי בדיסק ושאי אפשר לשחזר אותו במסגרת האחריות. הם הביאו לי דיסק אחר והביאו לי את הישן בפקדון לנסות לשחזר את המידע בחברות מקצועיות ("tic tac")

בבדיקה מטיק טאק אמרו לי שאכן הייתה בעיה פיזית הדיסק- במיקרוקוד (או משהו כזה) ושהתקלה היא בגלל שהמוצר היה פגום כשקניתי אותו.

אזהרה חמורה - כל בעלי דיסק קשיח SEAGATE

עכשיו, בטיק טאק אומרים ל ששיחזור המידע יעלה לי 1850 ש"ח שאין לי, אז פנית לי לאייבורי, משם קנית את המחשב, ועדיין יש לי אחריות, כדי שישלמו על השחזור (הם מכרו לי את הדיסק הפגום שבועיים לפני שיצאה ההודעה על הפגם)....
הם מסרבים לשלם.

למי אני אמור לפנות בקשר לזה שישלמו על השחזור?

דחוף וחשוב לי
אז תודה מראש לכל העוזרים

הלינק:

<http://www.iopanel.net/forum/thread29737.html#post328727>

33. ועוד אדם שנפגע המכנה את עצמו בפורום "אפי25", המתלונן ביום 23.1.09 כך:

"על אלה אני בוכיה עיני עיני ירדה מים. אין לכם מושג איזה חומרים חשובים היו לי על ה-ST3500320AS שבק חיים במפתיע אתמול בלילה (הביוס לא מזהה).

ניסיתי את העדכון Firmware אבל כנראה זה מאוחר מידי. הוא לא עושה את העבודה. כנראה גם הוא לא מזהה את הדיסק.
אני ממליץ לכולם לעשות עכשיו(!!!!!!) גיבוי לפני שיהיה מאוחר".

הלינק:

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=387954.200>

34. ועוד מאות תלונות של אנשים המדווחים בפורומים שונים באינטרנט שנפגעו מהסדרה הפגומה כפי שיוכח בהמשך אשר קצרה היריעה מלהעלות את כולן.

35. הראיה שמדובר ב"מכת מדינה" ובתופעה שהרבה סבלו ממנה, ניתן ללמוד לא רק מהפורומים, אלא אף מאתרי האינטרנט של החברות שהמציעות שירות של שיחזור מידע לכוננים הקשיחים מהסדרה הפגומה:

36. אתר האינטרנט של חברת שיחזור המידע טיק-טק המודיע כך:

"חדשות יוני 2009 – שחזור סדרת ייצור 7200.11 של SEAGATE

בחודשים האחרונים קיבלנו מאות דיסקים לשחזור מסדרת ייצור 7200.11 של חברת SEAGATE לסדרה פגם ייצור הגורם לתקלת מיקרוקוד. החוסם גישה אל המידע. טיק-טק נערכה לתקלה הסדרתית ופיתחה כלי המאפשר שחזור 100% מהמידע. בתוך מספר שעות. להזמנת בדיקה..."

** לקוח מכתובת האתר : <http://www.tictac.co.il>

37. אתר האינטרנט של חברת C4U מחשבים :

"הודעה מיוחדת, המון לקוחות ברחבי הארץ אשר רכשו דיסק קשיח סיגייט SEAGATE 500GB ומעלה מכל חנות או חברה כלשהיא יש דגם שיש בו פגם כשל מובנה אשר גורם לדיסק להיעלם ולהפסיק להזדהות, במידה ואתם ניצבים בפני בעיה דומה שבה הדיסק אינו מזוהה יש לנו הפתרון לבעיה הזו..."

** לקוח מכתובת האתר : <http://www.c4u.co.il>

38. אתר האינטרנט של חברת בי & סי פתרונות מתקדמים בע"מ:
- "בעיות בדיסקים של SEAGATE . במספר דגמים של כוננים קשיחים של חברת SEAGATE ישנה בעיה ידועה ב- FIRMWARE (קושחה). חברת SEAGATE פרסמה הודעה בה היא מעדכנת על פגם ב- FIRMWARE בדיסקים ממשפחת BARRACUDA 7200.11 ו- DIAMONDMAX 22 . משפחת דיסקים זו כוללת דיסקים בנפחים : 160GB , 320GB , 500GB , 640GB , 1.5TB , 750GB , 1TB , כאשר הבעיה מתעוררת, הדיסק מזדהה ע"י המחשב בגודל 0 ולא מאפשר גישה למידע בדיסק. לחברת B&C הכלים והידע לשחזור את כל החומר מדיסק אשר הפסיק לעבוד כתוצאה מנוק ב- FIRMWARE . בשחזורים אלו הלקוח מקבל העתק מדויק של המידע מהדיסק התקול ע"ג דיסק תקין באופן שמאפשר ביצוע BOOT מהדיסק"**
- **לקוח מכתובת האתר : <http://www.recover.co.il>**
39. **עוד יותר מדהים, שפגם הייצור היה ידוע למשיבים לפחות ממחצית שנת 2008, הווי אומר חודשים ארוכים טרם ההודאה הרשמית של חברת SEAGATE בפגם הייצור.** (שניתה להרוויח זמן ולכסות על המחדל העצום הזה). **בהמשך יוצגו שלל הוכחות בקשר לכך.**
40. **ואולם, באופן מדהים, עד סמוך להגשת הבקשה דנן, המשיבים המשיכו למכור ו/או לשווק את הסדרה הפגומה.**
41. **ביום 08.11.2009 התקשר ארז למוקד המכירות של KSP לבחור בשם נדב במספר טלפון 04-8141605 כדי לברר האם ניתן לרכוש כונן קשיח מהסדרה הפגומה. ארז שאל את נדב לדוג' האם ניתן להשיג את הכונן הקשיח מדגם ST31500341AS של ברקודה בגודל של טרה וחצי זיכרון.**
42. **נדב אמר לו שאכן כן, וניתן להשיג את הכונן הקשיח הנ"ל בסניף KSP בפתח תקווה.**
43. **ארז שאל את נדב האם יש בעיה בדגם הזה ונדב אמר בפירוש שאין שום בעיה.**
44. **כל השיחה הנ"ל מוקלטת שבה מוזכר התאריך 8.11.09 וכל הנ"ל.**
45. **הנה כי כן, אין גבול לחוצפה המשיבות המשיכו למכור ולשווק את הסדרה הפגומה "כאילו כלום", מבלי להודיע דבר וחצי דבר ללקוחותיהם ואפילו לא שיש דבר שנקרא "עדכון קושחה".**
46. **עוד יותר מדהים, שמספר ימים לאחר ההודעה הרשמית שהוציאה חברת SEAGATE ביום 16.01.2009, הציעה SEAGATE ביום 20.01.2009 פתרון כלשהוא שיכול למנוע את קריסת הכונן הקשיח הפגום שנקרא "עדכון קושחה" (להלן- "עדכון הקושחה").**
47. **יוער, כי פעולת עידכון הקושחה יכולה להועיל רק במידה והכונן הקשיח עדיין לא ננעל בבחינת "להקדים תרופה למכה", ואולם, במידה והכונן הקשיח ננעל, לא ניתן לבצע בכלל עידכון קושחה והמידע הלך לאיבוד אלא אם כן ישחזור בעלות כספית גבוהה!!**
48. **למרות זאת, אייבורי ו- KSP אפילו לא טרחו לעשות את המינימום שבמינימום ולעדכן את הלקוחות שלהם שהם יכולים לבצע פעולה זו שעשויה "להקדים תרופה למכה" ולמנוע את קריסת הכונן הקשיח הפגום אשר מכרו להם, לא לאחר הרכישה ואפילו לא לפני!!!**
49. **זאת על אף שהכשל נשוא הסדרה הפגומה הוגדר בעשרות פרומים כ"כשל חמור" ו/או "אזהרה חמורה" היכול להוביל לאובדן המידע בכל רגע נתון וממילא עדכון הקושחה הינו פעולה דחופה שיש לבצע בהמהירות לפני שהכונן הקשיח יקרוס!!**
50. **לעניין חומרת הכשל והדחיפות ב"עדכון הקושחה" ראה :**

- הודעה מיום 19.01.2009 מאת מנהל פורום הסטודנטים של אוניברסיטת בן גוריון שהוכתר בכותרת: "אזהרה חמורה - כל בעלי דיסק קשיח SEAGATE איבוד מידע בטווח זמן מידי, עדכון קושחה דרוש"

בלינק:

<http://forum.bgu.co.il/index.php?showtopic=218270>

- הודעה מיום 21.01.2009 מאת מנהל פורום המחשבים המקצועי הגדול בארץ HWZONE שהוכתר בכותרת: "נתגלה כשל חמור בכוננים של סיגייט"

בלינק:

<http://hwzone.co.il/news/1232559074/3408>

51. יודגש בשנית, כי פתרון "עדכון הקושחה" יעיל ויכול להציל את המידע רק במידה והכונן הקשיח לא ננעל, במידה והכונן הקשיח ננעל, לא ניתן לעשות דבר והמידע הלך לאיבוד, אלא אם כן, ישוחרר בעלות גבוהה מאוד!!

52. ממילא, אלמנט הזמן הינו קריטי ויש צורך להזדרז ולבצע את "עדכון הקושחה" בכוננים הקשיחים הפגומים כמה שיותר מהר לפני שהכונן הקשיח ינעל והמידע בו, יהפוך ללא נגיש למשתמש/אבד.

53. ואולם, כאמור המשיבים, תוך זלזול מוחלט בלקוחותיהם:

- מכרו אלפי וכנראה עשרות אלפי לקוחותיהם מוצר פגום ביודעין.
- לא טרחו להודיע ללקוחותיהם על "עדכון הקושחה" באופן אישי;
- לא טרחו להודיע ללקוחותיהם על "עדכון הקושחה" באמצעות הודעה כללית;
- לא טרחו להודיע ללקוחותיהם העתידיים בהודעה באתר האינטרנט שלהם;
- ואפילו לא טרחו להודיע ללקוחותיהם העתידיים שקנו את הסדרה הפגומה, לאחר שעדכון הקושחה פורסם!!
- לא נתנו ללקוחותיהם שרות על חשבונם להשבת המידע שהלך לאיבוד.

54. כמו כן יודגש, כי רוב הלקוחות של אייבורי ו-KSP אינם אנשי מחשבים ואינם גולשים באתר האינטרנט של היצרנית חברת SEAGATE ו/או בפורומים מקצועיים של מחשבים באינטרנט, אלא רובם בגדר "הצרכן הממוצע הקטן", וממילא כלל לא היו מודעים להודעה הרשמית של חברת SEAGATE אודות:

▪ הסדרה פגומה/בעייתית

▪ ועל "עדכון הקושחה" המוצע למי שרכש כונן קשיח מהסדרה הפגומה.

55. בעוד שמנגד, אייבורי ו-KSP המפעילות צבא שלם של טכנאים ומומחי מחשבים במעבדות שירות וכן היבואן המעודכנים בכל ההתפתחויות והחדשות בעולם המחשבים "לפני ולפנים", תוך שיוויון נפש מוחלט וזלזול מוחלט בלקוחותיהם:

▪ לא טרחו אייבורי ו-KSP ו/או היבואן לעדכן את לקוחותיהם בעדכון הקושחה

▪ או לכל הפחות להוציא הודעה כללית/פומבית בעיתון/תקשורת שקיימת פעולה שיכולה למנוע את אובדן המידע בסדרה של הכוננים הפגומים שנמכרה להן.

56. הנה כי כן, רשת אייבורי ו-KSP בחרו להוסיף "חטא על פשע", שכן לא זו בלבד:

▪ שמכרו מוצר פגום ביודעין,

▪ אף בחרו "למלא פיהן מים" ולא להודיע על "עדכון הקושחה" הנ"ל שלפחות היה יכול להציל את המידע שבכוננים הקשיחים מהסדרה הפגומה ולמנוע את קריסתם.

57. **תוצר לכך, אלפי וכנראה עשרות אלפי צרכנים בארץ** (כמו מיליוני אנשים בעולם) שרכשו את הכוננים הקשיחים הפגומים חוו **עוגמת נפש נוראית של "חושך בעיניים"**!! קרי; אובדן במחי יד של כל המידע שצברו במשך חייהם, לרבות מידע סנטימנטלי; תמונות, סרטים, קבצים, מסמכים, עבודות.
58. יוער כי בחלק לא מבוטל מהמקרים, לא הצליחה חברת שיחזור המידע לשחזר את כל המידע!! לעיתים הצליחה לשחזר רק 50%, 70%, 80% מהמידע וכו'.
59. **אותם אלפי וכנראה עשרות אלפי צרכנים שרכשו מאייבורי ו-KSP** כוננים קשיחים מהסדרה הפגומה חזרו אליהן, וביקשו מהן לכל הפחות שיתקנו את העוול החמור של מכירת המוצר הפגום ביודעין בכך שיבצעו להם פעולה טכנית של שיחזור המידע.
60. לאייבורי ול-KSP הייתה ההזדמנות לכפר, ולו במעט, על העוול הנורא של מכירת מוצר פגום ביודעין ו/או בכך שלא סיפרו להם על "עדכון הקושחה".
61. ואולם, **תוך אטימות מוחלטת**, אפילו את המעט אייבורי ו-KSP המעסיקות עשרות טכנאי מחשב מיומנים היכולים לבצע פעולה זו, סירבו להושיט ללקוחותיהם יד ולו המינימאלית ביותר ובמקום זאת זרקו אותם לחברות שיחזור מידע חיצוניות שהתעריף שהן מציעות לשחזור המידע עומד על סך של כ- 2,000 ₪ לכוון קשיח אחד במוצע.
62. לחלק מן הלקוחות, אף לא היה הכסף הזמין לשלם על שיחזור המידע והם נאלצו להשלים עם אובדן המידע; מסמכים, תמונות מהחיים וכו'.
63. בבקשה זו ובכתב התביעה המצורף יפורט לעילא ולעילא שאייבורי KSP והיבואן היו מודעים היטב להיות הסדרה פגומה, ובכל זאת המשיכו למכור ממנה לעשרות אלפי אנשים במשך כשנה וחצי ובכך הפרו חובות חקוקות וקוגנטיות מפורשות מחוק המכר וחוק הגנת הצרכן ותקנותיו המטילות עליהן חובות חקוקות וקוגנטיות של גילוי בקשר לטיב איכות ותקינות המוצר והאם הינו פגום!!

ה. רכישת ה"כונן הקשיח" הפגום ע"י ארז מחברת אייבורי :

64. ארז רכש את הכונן הקשיח מאייבורי ביום 12.01.2009 ונחשב כצרכן על פי דין:
- שילם עליו בכרטיס האשראי שלו בעלות של 2,100 ₪ כולל מע"מ,
 - אסף אותו פיזית מסניף חברת אייבורי בפתח תקווה, גם החשבונית נמסרה לידי פיזית
 - השתמש בו בביתו.
- ** העתק חשבונית מיום 12.01.2009 מצורף ומסומן כנספח ה'.
- ** פלט חיוב מהמסוף של חברת אייבורי מצורף ומסומן כנספח ו'.
- ** פלט מחברת האשראי ישראכרט מצורף ומסומן כנספח ז'.
65. ארז "זכה" להשתמש במחשב שרכש מאייבורי, 5 חודשים בלבד!!
66. ביום 13.06.2009 המחשב של ארז הפסיק לתפקד ולא הייתה כל גישה למידע.
67. ארז ביקש מאייבורי לתת לו שירות של שיחזור מידע במסגרת האחריות. אייבורי סירבה לכך.
68. כל זאת, למרות שבחשבונית שסופקה לארז במעמד הרכישה ההסתייגות היחידה למתן אחריות הייתה נזק פיזי.
69. ואולם כתנאי לקבלת כונן קשיח חלופי תקין אילצה אייבורי את ארז לחתום על טופס תיקון תקלה שהינו בבחינת "חוזה אחיד מקפח" שבה נאמר לראשונה שאינה אחראית למידע וכן שלא תהיה לארז כל זכות תביעה.

** העתק טופס קריאת שירות מצורף ומסומן כנספח ח'.

70. ארז ניסה לבדוק האם ניתן לשחזר את המידע בחנות מחשבים מקומית לפני שחתם על טופס תיקון התקלה ושילם 130 ₪ בגין בדיקה.

**העתק קבלה על תשלום 130 ₪ מצורף ומסומן כנספח ט'.

71. בבדיקה, נאמר לארז שלא ניתן להציל את המידע אלא על דרך מסירתו לחברת שיחזור מידע מומחית.

72. ארז נאלץ לחזור לאייבורי לחתום על טופס תיקון התקלה, כיוון שהיה זקוק למחשב בדחיפות ושילם אף סך של 330 ₪ על מנת שיוכל להשאיר את הכונן הקשיח שבו נמצא כל המידע.

73. ביום 20.07.2009 ארז המציא לאייבורי מכתב דרישה לשלם לו פיצוי על נזקים שנגרמו לו ועל עלויות שירות שיחזור המידע בסך 6,120 ₪.

**העתק המכתב מיום 20.7.09 מצורף ומסומן כנספח י'.

74. בתגובה, יצר קשר עם ארז מר ניר אלימלך שהציג את עצמו כסגן מנהל שירות הלקוחות של אייבורי. (להלן - "ניר").

75. בתחילה ניר ניסה לטעון שאייבורי סיפקה לארז בנוסף לחשבונית גם כתב אחריות שבו נאמר שאין אחריות למידע, לשיחזור מידע וכו'. כדי להמחיש זאת, ניר פיקסס לארז כתב אחריות לדוג.

**העתק "כתב אחריות לדוג" מצורף ומסומן כנספח יא'.

76. דא עקא, בכתב האחריות לדוג' היו מפורטים פרטים ספיציפיים של לקוח מסויים, וניר הודה שאין לו עותק של כתב אחריות בדומה גם בקשר לפרטי המוצר שרכש ארז. כמו כן ארז התעקש שלא קיבל תעודת אחריות כלשהיא מעבר לחשבונית.

77. מכל מקום, ניר הציע לארז לקבל הצעת מחיר מחברת טיק-טק ו/או אז ישקלו אייבורי השתתפות בשיחזור המידע.

78. ביום 10.08.2009 נתקבל דו"ח מאת חברת טיק טק המתמחה בשיחזור מידע (להלן - "חברת טיק טק") הקובע שקיים נזק פיזי בכונן הקשיח ובו הצעת מחיר לשחזור המידע בסך 1850 ₪ + מע"מ. (להלן - "הדוח/ הצעת המחיר")

** העתק דו"ח חברת טיק טק מיום 10.8.09 מצורף ומסומן כנספח יב'.

79. ביום 11.8.09 ארז העביר לאייבורי על פי בקשתם את הדו"ח של חברת טיק-טק.

80. למחרת, התקשר נציג אייבורי לארז "כמוצא שלל רב" וטען בפניו שלאחר שדרש בדק ומצא והתניעץ עם עורכי דינו, הגיע למסקנה שחברת אייבורי לא חייבת לשלם לארז דבר שהרי הדו"ח שקובע שהמדובר ב"נזק פיזי" והרי בחשבונית שסופקה לארז, נאמר במפורש שהאחריות אינה כוללת תיקון של נזק פיזי.

81. נציג חברת טיק טק הסביר לארז שהנזק הפיזי שצויין בדו"ח נגרם עקב פגם ייצור, ובמילים אחרות הסביר לארז כי אייבורי מכרה לארז מוצר פגום!!!

82. ארז מסר את ההסבר לאייבורי שמכרו לו מוצר פגום וביקש מהם לשקול שנית לממן לו את שיחזור המידע.

83. מאייבורי הבטיחו לארז שיבדקו את הנושא עם עורכי הדין. ואולם כחודשיים חלפו, ואייבורי לא חזרו לארז עם תשובה.

84. **לכן, ביום 11.10.09** שלח ארז מכתב לאייבורי בדרישה לשלם לו **סך של 6,800 ₪** הכולל את כל הנזקים שנגרמו לו, תוך ציון העובדה שהוא **שוקל להגיש תביעה ייצוגית**.

****העתק המכתב מיום 11.10.09 מצורף ומסומן כנספח יג'.**

85. מאייבורי חזרו לארז באותו היום, אך המשיכו להתמקח עם דרישותיו בנוגע לפיצוי.

86. רק לאחר ויכוחים, הסכימו להיעתר לדרישתו של ארז, **וזאת לאחר התעלמות של כחודשיים**.

87. ביום 12.10.09 שלחה אייבורי לארז הצעה של הסכם פשרה במייל.

88. בסופו של דבר החליט ארז שלא להתקשר בהסכם.

89. ארז קיבל את הכונן הקשיח הפגום מחברת טיק-טק אשר הודיעו לו שהצליחו לשחזר **97% מהמידע**.

90. בדו"ח סיום הטיפול מיום 22.10.09 שארז קיבל מחברת טיק טק שבו נאמר במפורש **שהכונן הקשיח שרכש הינו פגום**, כהאי לשנא:

הנדון: דו"ח שיחזור תיק 29392

1. **הריני לאשר שקיבלנו לידינו דיסק מתוצרת SEAGATE בנפח 500 ג'יגה מודל ST3500320AS**

מס' סידורי 9QM91JPA סדרה 7200.11.

2. **מצאנו כי בדיסק קיים נזק פיזי למערכות הדיסק הפנימיות, הכולל נזק באיזור המיקרו קוד, באופן שאינו מאפשר הפעלתו התקינה.**

3. **הנזק נוצר עקב פגם ייצור** לסדרה 7200.11 הגורם לתקלת מיקרוקוד, החוסם גישה אל המידע לחלק מהדיסקים.

4. **החומר שוחזר בעלות של 1850 ₪ + מע"מ.**

****העתק דו"ח סיום הטיפול בארז של חברת טיק-טק מיום 22.10.09 מצורף ומסומן כנספח יד'**

91. **הנה כי כן, חברת שיחזור המידע טיק-טק שהטכנאים של אייבורי אפילו הזכירו את שמה בפני ארז כתברה מומחית ברת סמכא לשיחזור מידע שהוא יכול לפנות אליה, קבעה באופן חד משמעי כי המדובר ב"פגם ייצור" וכי הנזק נגרם בגינו, הווי אומר אייבורי מכרה מוצר פגום ועוד ביודעין!!!**

1. רכישת ה"כונן הקשיח" הפגום ע"י מאיר מחברת KSP

92. ביום 11.06.2009 רכש מאיר מחנות המחשבים של רשת KSP בירושלים כונן קשיח מדגם: **Seagate barracuda 1.5TB 7200**.

****העתק חשבונית רכישה מיום 11.6.09 מצורף ומסומן כנספח טו'.**

93. **כל זאת, למרות שכבר 6 חודשים לפני כן (ביום 16.01.2009) היצרנית SEAGATE הודיעה שהסדרה פגומה ובין היתר דגם הכונן הקשיח הנ"ל שנמכר למאיר.**

94. הווי אומר, גם KSP מכרה למאיר מוצר פגום ביודעין.

95. KSP אף לא הודיעה למאיר שיש "עדכון קושחה" שיכול להציל את המידע שנמצא בכונן הקשיח.

96. KSP בדומה לרכישה של ארז מאייבורי, לא צירפה למאיר בעת הרכישה כתב אחריות כלשהוא ולא פירטה מהם תנאי האחריות בכלל, **אלא את החשבונית בלבד.**

97. מאיר צבר במשך השנים אלפי שירים ונעימות מיוחדות שלא ניתן להשיג על נקלה מכל מיני מקורות שונים בארץ ובעולם. **המדובר במידע רב ערך מאין כמוהו.**

98. והנה, ביום 01.11.2009 "כרעם ביום בהיר", קרתה למאיר התקלה אשר קרתה לרבות הרוכשים מהסדרה הפגומה.

99. מאיר קיבל לתדהמתו הודעה במסך המחשב המודיעה לו, "עליך לגבות את כל הנתונים לפני שתאבד את כל המידע שבתוך הכונן הקשיח".

100. מאיר אץ רץ לחברת KSP וסיפר להם על הבעיה. נציגי KSP הציעו למאיר לרכוש כונן קשיח נוסף, שבו יוכל לאחסן את כל הנתונים בכונן הקשיח שבו אירעה התקלה.

101. והנה, אין גבול לחוצפה ולא יאומן כי יסופר, לשם פעולת הגיבוי, מכרו גם הפעם נציגי KSP למאיר לשם גיבוי, כונן קשיח נוסף זהה מהסדרה הפגומה.

**העתק חשבונית רכישה מיום 1.11.09 מצורף ומסומן כנספח טז'.

102. למותר לציין, כי להבדיל מ-KSP מאיר, עדיין לא ידע ולא הבין שמכרו לו מוצר מסדרה פגומה כלשהיא.

103. מאיר ניסה לגבות את הנתונים מהכונן הפגום שאירעה בו התקלה, אך לא הצליח כיוון שהוא לא היה מזוהה ובשל כך לא ניתן היה להעביר את הקבצים!!!

104. גם מאיר ערך תחקירים באינטרנט וראה עשרות תלונות של אנשים בפורומים ואת ההודעה של היצרנית SEAGATE שמדווחת שהמוצר שרכש הינו מהסדרה הפגומה.

105. ביום 8.11.2009 מאיר ניגש לחנות KSP בירושלים ודרש להזדכות/להחזיר את הכונן הקשיח החדש שרכש ביום 01.11.2009 (את הכונן הקשיח הישן השאיר אצלו כדי שיוכל לשחזר את המידע רב הערך שברשותו).

106. נציגי KSP ברוב חוצפתם וזאת על אף שמכרו מוצר פגום נוסף, סירבו להחליף למאיר את הכונן הקשיח זאת כיוון שהוציא אותו מהניילונים כלשונם.

107. מאיר התקשר מהחנות לשירות הלקוחות של KSP ודיבר עם מנהל השירות. מאיר שאל את מנהל השירות כיצד הם עושים דבר כזה ומוכרים לו מוצר פגום ביוזעין.

108. מנהל השירות היתמם והשיב למאיר שלא ידוע לו שהמוצר פגום או שמדובר בסדרה פגומה וכן הוסיף ואמר שמוכרים את הסדרה הזו בכל החנויות.

109. משנאש מאיר מ-KSP, פנה ביום 11.11.09 לחברת שיחזור המידע טיק-טק וביקש לקבל מהם הצעת מחיר לשיחזור המידע בכונן הקשיח שנמכר לו.

110. ביום 12.11.09 נתנה חברת טיק – טק למאיר הצעת מחיר דו"ח בדיקת שיחזור (בנוסח הדומה לזה שקיבל ארז בקשר לכונן הקשיח הפגום שרכש מאייבורי) ובה הצעת מחיר הקובעת כך:

דו"ח בדיקת שחזור- מס' תיק – 30168 – תאריך 12.11.2009

Seagate, נפח: 1500 גיגה, מודל: st31500341as, מס' סידורי: 9vs1hroe

1. בדיסק קיים נזק פיזי למערכות הדיסק הפנימיות כולל נזק על-גבי פלטות הנתונים, באיזור המיקרו קוד וקריאה איטית מראשי קריאה/כתיבה, באופן שאינו מאפשר הפעלתו התקינה.
2. יש להעביר את המידע למדיה חלופית תוך כדי התגברות על הנזק הפיזי ותיקון מבנה הנתונים והקבצים.
3. להערכתנו ולמיטב ניסיונו, ניתן לשחזר חלק ניכר מהמידע בדיסק, בסיכויי של 80% ומעלה.
4. במידה ובמהלך השחזור יקרו ראשי קריאה/כתיבה – תצא הצעת מחיר חדשה.
5. בסיום תהליך השחזור על הלקוח להגיע למעבדות טיק-טק לבחון את התוצאות. במידה והתוצאות לא יהיו לשביעות רצון הלקוח, הוא אינו מחויב עבור התהליך (מלבד עלות הבדיקה)

111. הצעת המחיר של טיק-טק לשיחזור המידע של מאיר הייתה **בסך של 2,150 ₪** וצפי ל- 5 ימי עבודה.

**העתק הצעת מחיר מיום 12.11.09 מצורף ומסומן כנספח יז'.

112. ביום 19.11.09 נמסר למאיר **מכתב סיום טיפול בנוסח הדומה לנוסח שקיבל ארז** כדלקמן:

הנדון: דו"ח שיחזור תיק 30618

1. הריני לאשר שקיבלנו לידינו דיסק מתוצרת SEAGATE 7200.11 בנפח 1500 גיגה מודל st31500341as, מס' סידורי 9vs1hroe.

2. **בדיסק קיים נזק פיזי** למערכות הדיסק הפנימיות הכולל נזק על-גבי פלטות הנתונים באיזור המיקרו קוד וקריאה איטית מראשי קריאה/כתיבה, באופן שאינו מאפשר הפעלתו התקינה.

3. **הנזק במיקרו קוד נוצר עקב פגם ייצור לסדרה 7200.11 הגורם לחסימת הגישה אל המידע בדיסק.**

4. החומר שוחזר בעלות של 2,150 ₪ + מע"מ.

**העתק דו"ח שיחזור מחברת טיק טק מיום 19.11.09 מצורף ומסומן כנספח יח'.

113. **הנה כי כן, גם כאן כמו במקרה של ארז, נתקבלה גושפנקא מהחברה המובילה בארץ לשיחזור מידע כי המוצר שנמכר היה פגום וכי נגרם נזק בשל כך.**

114. ביום 23.11.09 פנה מאיר ל-KSP וביקש ממנה להחליף לו את הכונן הפגום שאירעה בו התקלה לכונן קשיח מדגם של חברה אחרת על מנת שיוכל לאחסן בו את המידע ששוחזר.

115. **והנה עוד פעם, לא יאומן כי יסופר ואין גבול לחוצפה, נציגי KSP לא היו מוכנים להחליף למאיר את הכונן הקשיח מהסדרה הפגומה לכונן קשיח מדגם של חברה אחרת, אלא כל שהינו מוכנים להחליף לכונן קשיח מאותה הסדרה הפגומה !!!**

116. מאיר התחיל להתווכח עם נציגי KSP והתקשר למנהל קשרי הלקוחות מתוך החנות.

117. מנהל קשרי הלקוחות אישר לאחר ויכוח באישור חריג שמאיר יוסיף 100 ₪, ורק אז יוכל להחליף את הכונן הקשיח מהסדרה הפגומה לכונן קשיח מדגם של יצרנית/חברה אחרת מסדרה תקינה. **"תודה רבה באמת"!!!**

118. **במילים אחרות למרבה האבסורד, כדי לזכות "בפריבילגיה" של מוצר תקין ועל מנת שלא יחליפו לו שוב לכונן קשיח מהסדרה הפגומה, היה צריך מאיר להוסיף עוד 100 ₪ נוספים!!! ואף זאת, לאחר ויכוחים ובמסגרת אישור חריג!!!**

**העתק חשבונית תשלום 100 ₪ מצורף ומסומן כנספח יט'.

119. לאחר קבלת הכונן הקשיח החלופי של חברה אחרת, שלח מאיר את הכונן לחברת טיק-טק, כשזו האחרונה העבירה לו את כל המידע לכונן הקשיח הנ"ל.

120. ביום 26.11.09 קיבל מאיר את הכונן הקשיח עם **רוב הקבצים שהיו לו**. בצירוף דו"ח סיכום תהליך השיחזור הקובע שחלק ניכר מהחומר שוחזר + חשבונית מס.

** העתק דו"ח סיכום תהליך שיחזור מצורף ומסומן כנספח כ'.

**העתק חשבונית מס מטיק טק מצורף ומסומן כנספח כא'.

121. הנה כי כן, גם כאן כמו במקרה של ארוז, נתקבלה גושפנקא מהחברה המובילה בארץ לשיחזור מידע כי הנזק נוצר עקב פגם ייצור, וכי המוצר שנמכר היה פגום.

ז. הסדרה הפגומה

122. בעקבות אין ספור התלונות של צרכנים ברחבי העולם שהחלו להצטבר באופן אינטנסיבי עובר למחצית שנת 2008, היצרנית SAEGATE כבר לא יכלה לשתוק יותר ונאלצה להוציא הודעה רשמית באתר האינטרנט שלה ביום 16.01.2009 שקיימת בעיה בסדרה מסוימת של כוננים קשיחים שבה המידע שבכונן הקשיח הופך לפתע פתאום להיות בלתי נגיש למשתמש.

123. רשימת הדגמים הפגומים שפורסמה ע"י היצרנית SEAGATE הינה כפי שפורט בטבלה לעיל.

ח. פגם הייצור, אופיו והתקלה שנגרמת בעקבותיו

124. פגם הייצור טמון בעצם בתוכנה שצורבה בתוך המעגלים האלקטרוניים של הכונן הקשיח ואו בזיכרון ה-ROM ואיננה ניתנת לשימוש ע"י המשתמש. המכונה **FIRMWARE** ובעברית "קושחה".

125. פגם הייצור גורם לתקלה שללא הודעה מוקדמת הכונן הקשיח ננעל בפני המשתמש ולמשתמש אין גישה למידע הנמצא בו אלא אם כן יפנה לחברת שיחזור מידע שתגבה ממנו כסף רב כדי לשחזר את המידע.

126. לא מדובר בסתם עוד תקלה שמתהווה עם הזמן בשל בלאי וכו'.

127. מדובר בדפוס זהה של תקלה שקרה לרבבות רוכשים של הסדרה הספיציפית הזו שהכונן הקשיח שלהם קרס בבת אחת, תוך זמן קצר, חודש, חודשיים, שלושה ועד חצי שנה מיום הרכישה!!

128. להלן, מומחה מחשבים באחד הפורומים אשר קבע ש"במוקדם או במאוחר" (בטווח של מס' חודשים מיום הרכישה) כולם יסבלו מפגם הייצור הנ"ל, כהאי לישנא:

"בכל מקרה, לכל אלו שעדיין לא קלטו, או לא מבינים אנגלית, או התעצלו לקרוא וכדומה - לכל הדיסקים ברשימה הרשמית של סיגייט יש את הבעיה הזו בגירסת ה-Firmware הספיציפית להם, זו לא בעיה שקשורה בביצועים או שפתרונה יגרור עמו הפחתה כלשהי ברמת הביצועים.

דבר אחד בטוח - כל הדיסקים שנפלו ברשימת הפגומים יסבלו מבעיה זו בשלב זה או אחר, וזו לדעתי סיבה טובה לדאוג לכך שזה לא יקרה, אם יש ברשותכם דיסק כזה, ולשלוח מייל לסיגייט על מנת לקבל עדכון Firmware שימנע מזה לקרות.

לא התחלתי את הנושא הזה עם אג'נדה כלשהי בעד או נגד יצרן/מפיץ מסויים, אלא רק בכדי להזהיר את כל אלו שברשותם הדיסקים שעלולים "להתקלקל" על מנת שימנעו את זה.

בקשר לויכוחים חסרי התועלת של Fanboys של יצרן זה או אחר, אז מצטער, עברתי כבר את הגיל הזה לכל חברה יש מוצרים טובים וגרועים, ופאשלות משלהם... כל שאר הויכוחים מיותרים לדעתי.

nafroman

מומחה לתוכנה "

129. חברת SEAGATE הודתה בכשל הקיים ביום 16.01.2009 והמוני אנשים התלוננו על התקלה מספר חודשים לפני כן.

130. חברת טיק-טק, חברת שיחזור המידע הגדולה בארץ, שעובדת עם משרד הביטחון, הגדירה את הסדרה הזו כפגומה, "פגם ייצור", כך גם עוד חברות שמתמחות בשיחזור מידע שהגדירו את הכוננים הקשיחים

כסדרה פגומה וכך בהמוני פרומים, מומחי מחשבים, כתבות ועוד, הווי אומר יש בענייננו את כל הראיות שמדובר ב"פגם ייצור" וממילא במכירת מוצר פגום!!!

ט. עדכון הקושחה שהציעה SEAGATE וחירונויותיו

A. עדכון הקושחה

131. חברת SEAGATE הוציאה פתרון ביחס לסדרה הפגומה של הכוננים הקשיחים, המכונה "עדכון קושחה" שמעדכן את התוכנה הצרובה בכונן הקשיח ומונע את נעילת הכונן הקשיח ואובדן המידע שבתוכו ואו גישה אליו.

132. ההודעה של SEAGATE בקשר לסדרה הפגומה הייתה ביום 16.1.09.

133. רק ביום 20.01.2009 הציעה SEAGATE פתרון שנקרא "עדכון קושחה".

B. למרבה האבסורד התגלה שעדכון הקושחה הראשון שהוצע ע"י SEAGATE היה פגום אף הוא וגרם נזק

134. דא עקא, הסתבר שעדכון הקושחה שהוצע ע"י SEAGATE ביום 20.1.09 הינו בעייתי וגורם נזק ולנעילת הכוננים שעדיין מתפקדים ולאובדן המידע שבתוכם.

135. לכן, SEAGATE הסירה את עדכון הקושחה ורק ביום 22.1.09 הציעה עדכון קושחה חדש ותקין שמונע את נעילת הכונן הקשיח נשוא הסדרה הפגומה.

136. וראה לעניין זה הכתבה באתר HWZONE מיום 29.1.09 :

"הקושחה החדשה עברה סדרה של חמש בדיקות שונות על מנת לוודא שהיא עומדת בתנאים ספציפיים לפני שסיגייט הוציאו אותה לקהל הרחב. לעומת זאת, את הקושחה הקודמת, שנועדה לסדרה Barracuda 7200.11, ההנהלה זרזה ושחררה אותה לציבור מוקדם מדי (הקושחה עברה רק סדרת בדיקות אחת), וזאת במטרה לנסות ולתקן את הכשל בהקדם האפשרי.

בעקבות זאת, חלק מהכוננים ובעיקר דגמי ה-500 ג'יגה-בייט כשלו לאחר שלקוחות עדכנו קושחה לגרסה הקודמת, ובהמשך סיגייט הסירה את הקושחה מהאתר שלה".

הלינק לכתבה:

<http://hwzone.co.il/news/1233266331/80475>

137. וכן ראה לעניין זה:

עדכון - 20 לינואר - מה שידוע עד עכשיו

סיגייט הוציאו עדכון Firmware פגום, אשר גורם לדיסקים שעדיין עובדים לחדול מתפקד. לא לנסות את זה בבית עד שיוצא עדכון שאכן פותר את הבעיה! כרגע כל הקישורים אליו הוסרו מהאתר של סיגייט והנושא "בטיפול". אוסיף קישור ל-Firmware-חדש ברגע שיהיה ידוע בוודאות שבטוח להשתמש בו. כרגע הצפי הוא "כמה ימים", לדברי סיגייט.

בלינק:

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=387954.0>

138. וכן ראה לעניין זה:

New Seagate Firmware Turns Sour, Dangerous

You might want to think again before flashing your Seagate hard drive with whatever firmware the company provides as a 'fix' to pending firmware issues

with some of its Barracuda 7200.11 series hard drives. The latest firmware by the company, version SD1A turned many hard drives to paperweights. After flashing the drives with the new firmware, **users reported receiving disk failure messages, and systems not being able to access - let alone boot from - the drives. Users claimed to have lost data and backups stored on the hard drive**, since the drive is rendered inaccessible from any machine.

הלינק:

<http://forums.techpowerup.com/showthread.php?t=82638>

139. וכן ראה עוד לעניין זה:

"Seagate recently released a preventative firmware update for Barracuda 7200.11 drives affected by a **faulty firmware** which caused the drive to lock up and fail to be detected by the BIOS. **Unfortunately, the updating process has not gone smoothly for many people, especially owners of 500 GB drives**".

הלינק:

<http://www.tomshardware.com/news/seagate-500gb-1tb-firmware-update,6867.html>

140. ובכן מסתבר, שעדכון הקושחה ששיחררה חברת SEAGATE **מסוכן, ויותר הזיק משהועיל** ואף פגע באפשרות לשחזר את המידע אצל חברה חיצונית.

141. בעקבות ביקורת לקוחותיה של SEAGTE, הוסר עדכון הקושחה מאתר האינטרנט שלה.

142. ביום 22.1.09 הוציאה SEAGATE עדכון קושחה חדש ותקין.

C. גם עדכון הקושחה שהוצע, היה יעיל רק לגבי כוננים קשיחים שעדיין לא ננעלו

143. לאחר שהכונן הקשיח ננעל, גם פתרון "עדכון קושחה" לא יועיל.

144. במקרה שהכונן הקשיח כבר ננעל, הפתרון היחידי הינו לשלם לחברת שיחזור מידע חיצונית סכום נכבד של כ- 2,000 \$ ואף יותר כדי לשחזר את המידע ואף לא בטוח שתהא אפשרות לשחזר את כל המידע.

D. עדכון הקושחה שהוצע בסוף חודש ינואר 2009 היה מאוחר עבור המוני משתמשים שכבר הספיקו להינזק

145. המוני אנשים רכשו את הסדרה הפגומה במהלך שנת 2008.

146. המוני אנשים חוו את אותה התקלה שהכונן הקשיח שלהם ננעל.

147. כפי שהוסבר לעיל, במידה והכונן הקשיח כבר ננעל, עדכון הקושחה לא יכול לעזור מאומה וכך המוני אנשי איבדו את המידע היקר להם או נזקקו לשלם טבין ותקילין לחברות שיחזור מידע חיצוניות.

148. מכל מקום, **המשיבים, יכלו למנוע את הנזק האדיר של אובדן המידע שנגרם לרבבות אנשים בכך שפשוט היו מסירות מהמדפים את הסדרה הפגומה!! (לפני שהוצע עדכון הקושחה שהציע תיקון לבעיה)**

י. מקורות מהם ניתן ללמוד ביחס לכמות האנשים שנפגעו ממכירת הכונן הקשיח הפגום

149. בכתבה מיום 21.01.2009 נאמרו הדברים הבאים :

נתגלה כשל חמור בכוננים של סיגייט
מאת: דניאל בנדלק(31: 12, 21.01.2009)

ספינת הדגל של סיגייט (Seagate), סדרת הכוננים הקשיחים השולחניים Barracuda 7200.11, ובייחוד כונני הטרסה-בייט מדגם ST31000340AS, **כושלת בקצב מדאיג.**

ככל הנראה מקור הבעיה טמון בקוד לקוי של קושחה וכי הבעיה צפויה להתגלות מתישהו בתהליך זיהוי הרכיבים, בעת אתחול המערכת. כונן קשיח אשר ידוע כבעייתי בסדרה זו יפעל בצורה רגילה למשך זמן מה, ואז באחד האיתחולים הכונן ינעל את עצמו ולא יזוהה על ידי הביוס. ברוב המקרים המידע לא יינזק, אם כי הכונן יהיה חסר תועלת לגמרי. במילים אחרות, יש חשמל, הפלטות מסתובבות, אבל אין שום זיהוי על מנת לאפשר את אתחול המערכת.

מרכזי שיחזור מידע ושירותי אחריות מדווחים כי ישנו שיעור גבוה של כשלים בכוננים אלה. משתמש אחד אף מדווח כי חצי מהכוננים, ממערך כוננים של 6 טרה-בייט, כשלו לאחר כחודש של פעולה. לא קיימות סטטיסטיקות רשמיות אודות הכוננים התקולים, אך עם זאת, לפי מקור בתעשייה, אחוז הכוננים התקולים עומד על שיעור של בין 30 ל-40 אחוזים.

הלינק לכתבה:

<http://hwzone.co.il/news/1232559074/3408>

150. בכתבה מיום 29.1.09 נאמרו הדברים הבאים :

" בחודשים האחרונים כשלו הרבה כוננים קשיחים מבית סיגייט מהסדרות Barracuda ES.2 SATA, 7200.11 ו-DiamondMax 22-1. כוננים קשיחים אשר נגועים בבעיה היו ננעלים לאחר זמן מסוים של שימוש ולא היו מזוהים על ידי ה-BIOS באתחול המערכת."

הלינק לכתבה:

<http://hwzone.co.il/news/1233266331/80475>

151. יודגש, שבכתבה מיום 29.1.09 נמסרה תגובת היבואן, באופן מביש ושאינו תואם את המציאות המרה, בנסותו למזער נזקים ולהציג את הבעיה כמינורית ושולית, בזו הלשון:

"תגובת היבואן :

דני פישלר, נציג חברת, יבואנית סיגייט בישראל, נמסר כי "הבעיה המדווחת היא נדירה ביותר. אחוז ההחזרות אצלנו מאז ומתמיד היה ברמות נמוכות מאוד, ובתקופה האחרונה לא נרשם שום שינוי באחוז זה. סיגייט, כחברה המכבדת את עצמה והנוהגת בשקיפות הגבוהה ביותר, מתיחסת במלוא כובד הראש לתקלה הנדירה והוציאה עדכון. אנו מבחינתנו מביעים אמון מלא במוצרי חברת סיגייט, נהנים מהמוצרים ונהנים לשרת את לקוחותינו".

152. אין מילים!! מה נאמר ומה נדבר? האם לצחוק או לבכות? האומנם מדובר בבעיה "נדירה ביותר"!!!!!!

153. ובכן את המציאות קשה לסלף ואלפי צרכנים לא טועים!!

154. וראה לעניין זה טוקבקים/ תגובות נזעמות של לקוחות ביחס לניסיונו של היבואן לסלף את העובדות ולגמד את התקלה ופגם הייצור במקום ליטול אחריות:

1. היבואן כמו היצרן מסלף את העובדות, בושה!
מאת: קול האמת | אורח | (ב-00:00, 30.01.2009)
אם תתקשרו לחניות שונות בישראל תראו להם שאתם מבינים עניין ותשאלו אותן על Seagate, חלקם יודו שאחוה החזרות של Seagate גבוה משמעותית מהמתחרים, ויש כאלו שגם יוסיפו ויאמרו שכדאי לרכוש דיסקים מחברה אחרת.

במקום לקחת אחריות מלאה, גם Seagate וגם היבואן מסרבים להכיר בזה שמדובר ברוב הדיסקים מסדרת ה- 7200.11 ועדיין לא ידוע אם תיקון ה- FW באמת מתקן משהו (בתקווה שכן, יש ברשותי 2 דיסקים שלהם), רק הזמן יגיד...

2. אם פעם חשבתי לקנות סיגייט אז אני מתחרט
מאת: jjo | אורח | (ב-00:00, 30.01.2009)
יותר מידי כשלים בכ"כ קצת זמן אז נכון שאומרים שאם דיסק קשיח של סיגייט נופל לרצפה לא קורה כלום אבל אני הייתי מעדיף של חברות אחרות לאור הבעיות שהתגלו

6. הבעייה יותר רצינית - כל הסדרה דפוקה
מאת: משה | אורח | (ב-00:00, 02.02.2009)

הם מנסים לכסות על עצמם - אל תהיו שפני ניסיונות

אל תתקינו שום עדכון שידפוק לכם עוד יותר את הכונן
אני קניתי דיסק נוסף לא של סיגייט ומתפלל ששל סיגייט יקרוס בתקופת האחריות
ואז אחליף אותו באחר של חברה אחרת אם אפשר.

7. תגובת היבואן-בושה!
מאת: אריה | אורח | (ב-00:00, 05.02.2009)
תגובת היבואן שכנעה אותי *לחלוטין* לא להתקרב לכונני seagate - אם הייתי בין רוכשי הכוננים והייתי נתקל בבעיה, ברור לי עכשיו מה הייתה התגובה שלו ומה מידת הגיבוי שהייתי מקבל ממנו...

B. מדיון בפורום שנפתח באתר HWZONE שכותרתו: "Seagate 7200.11 ו"קרובי משפחה" פגומים - הדיון הרשמי"

155. ביום 17.01.2009 נפתח באתר HWZONE דיון בנושא שכותרתו: "Seagate 7200.11 ו"קרובי משפחה" פגומים - הדיון הרשמי".

156. פותח הדיון סקר את ההודאה של היצרנית בסדרה הפגומה בצורה נרחבת.

157. תוך מספר ימים, התווספו לדיון 56 עמודי תגובה!!!! לא פחות ולא יותר. ביניהם עשרות אנשים שהתוודעו אחד לשני, שהם סובלים מאותה תקלה של הסדרה הפגומה ושאיבדו את המידע שלהם. ללמדך על כמות האנשים שנפגעו מהסדרה הפגומה!!

158. ובכן :

- האם נאמין לצרכנים הרבים או
- שמא עלינו להאמין לנציג היבואן וחברת SEAGATE שברור שיש להם אינטרס להציג את המציאות כוורודה??

דומה שהמדובר בשאלה רטורית!! וסייג לחוכמה שתיקה.

159. יש לציין שוב, שהמדובר בפורום מקצועי, שנמצאים בו אנשים עם אוריינטציה למחשבים, ומשך מבחינה כמותית הוא משקף רק את "קצה הקרחון" של האנשים שסבלו מהסדרה הפגומה ושאיבדו את המידע היקר להם מכלל!!!

הלינק לדיון הנ"ל בפורום בלינק:

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=387954.0>

C. מדף הבית של חברת טיק-טק

160. שכפי שהובא לעיל נאמר שם כך:

"חדשות יוני 2009 – שחזור סדרת ייצור 7200.11 של SEAGATE

בחודשים האחרונים קיבלנו **מאות דיסקים** לשחזור מסדרת ייצור 7200.11 של חברת SEAGATE לסדרה **פגם ייצור** הגורם לתקלת מיקרוקוד. החוסס גישה אל המידע. טיק-טק נערכה לתקלה הסדרתית ופיתחה כלי המאפשר שחזור 100% מהמידע. בתוך מספר שעות. להזמנת בדיקה..."

D. מדף הבית של חברת C4U

161. שכפי הובא לעיל נאמר שם כך:

"**הודעה מיוחדת, המון** לקוחות ברחבי הארץ אשר רכשו דיסק קשיח סיגייט SEAGATE 500GB ומעלה מכל חנות או חברה כלשהיא יש דגם שיש בו **פגם כשל מובנה** אשר גורם לדיסק להיעלם ולהפסיק להזדהות, במידה ואתם ניצבים בפני בעיה דומה שבה הדיסק אינו מזוהה יש לנו הפתרון לבעיה הזו..."

E. מדף הבית של חברת בי & סי שירותים מתקדמים

162. שכפי שהובא לעיל נאמר שם כך:

"**בעיות בדיסקים של SEAGATE . במספר דגמים של כוננים קשיחים של חברת SEAGATE ישנה בעיה ידועה ב- FIRMWARE (קושחה).** חברת SEAGATE פרסמה הודעה בה היא מעדכנת על פגם ב- FIRMWARE בדיסקים ממשפחת BARRACUDA 7200.11 ו- DIAMONDMAX 22 . משפחת דיסקים זו כוללת דיסקים בנפחים: 160GB , 320GB , 500GB , 640GB , 1.5TB , 750GB , 1TB , כאשר הבעיה מתעוררת, הדיסק מזדהה ע"י המחשב בגודל 0 ולא מאפשר גישה למידע בדיסק. לחברת B&C הכלים והידע לשחזור את כל החומר מדיסק אשר הפסיק לעבוד כתוצאה מנוק ב- FIRMWARE . בשחזורים אלו הלקוח מקבל העתק מדויק של המידע מהדיסק התקול ע"י דיסק תקין באופן שמאפשר ביצוע BOOT מהדיסק"

F. התכתבות במייל של ארז עם הבעלים של חברת שיחזור מידע C4U בשם שי

163. וכך כתב שי לארז בתגובה לשאלתו:

"הבעיה ידועה לציבור המקצוענים בתחום מנובמבר דצמבר 2008 אין לי מושג אם אתה מחשיב את אייבורי בציבור הזה ידוע לי על חנויות שהמשיכו למכור את המוצר גם אחרי הודעה של סיגייט או ליתר דיוק במצב ההוא זו היתה כבר הודאה כמי שמודה באשמה ראיתי כבר התכתבויות בין אייבורי לסיגייט כביכול (יש בידי אימייל שנשלח כביכול מסיגייט לאייבורי) בהם סיגייט אומרת שמדובר בבעיה מינורית שולית אני חושב

שבין הדיבור והכתוב כביכול שוב ביניהם לבין המציאות שמיים וארץ רק בישראל
מדובר **בנזק של אלפי דיסקים כאלה** וישראל ארץ קטנה מאוד"

164. בהמשך ארוז התעקש והמשיך לשאול את שי "מאיפה אתה יודע שרק בישראל יש נזק לאלפי דיסקים
כאלו?"

165. להלן תשובתו של שי, ככתבה וכלשונה:

"קח בחשבון לקוחות שלא ידעו מה נפל עליהם והחליפו בלי ליידע איש לקוחות שנפלו על
ההתחלה וכ - 400 מקרים שידועים לי שלא מהפורומים בלי לחשוף את כמות המיילים
ופניות שקיבלתי ובלי לפגוע בבטחון שדה אם אתה מביין למה אני מתכוון במובן מי עוד נפגע
מהבאג ואם אני נתקלתי בכמות כזאת אז מה עם חברות שיחזור הענקיות וכדומה וכמות
הפורומים בהם אנשים כתבו על חוויה שלהם זה כבר ייתן לך פרופורציה".

G. התכתבות עם מנהל פורום המחשבים הכי גדול בארץ HWZONE מר דניאל

166. ארז התכתב עם מנהל פורום המחשבים הגדול בארץ, HWZONE בשם דניאל.

167. להלן מובאת ההתכתבות ככתבה וכלשונה:

From: Daniel B <nikewk@hotmail.com>
Date: 2009/10/29
To: ארז יוסף <erezjosef@gmail.com>

שלום ארז.

זה קרה להמון אנשים, **טונות של אנשים**, אבל לא יצא לי לשמוע הרבה על אנשים שקנו שירותי שיחזור מידע
משום הסיבה הזו.

אם אכן הדיסק היה תקול בגלל בעיית הקושחה ולא בגלל בעיה אחרת (זה שהייתה לו קושחה לא טובה, לא אומר שהוא נדפק
בגללה), אז אני מאחל לך בהצלחה ואני מקווה שתקבל את הכסף שלך מאייבורי כמו שמגיע לך.

ליל"ט/יום טוב.

דניאל.

H. מאתר האינטרנט – אתר חדשות באנגלית המכונה the inquirer, כתבה שפורסמה ביום 13.01.2009

168. וכך נאמר בכתבה:

Seagate Barracuda 7200.11 drives failing

By [Paul Taylor](#)

Tuesday, 13 January 2009, 15:20

SEAGATE'S FLAGSHIP desktop Barracuda 7200.11 drives, in particular the 1TB (ST31000340AS) units, are failing **at an alarming rate** and prompting outrage from their faithful customers.

A new self-bricking feature apparently resides in faulty firmware microcode which will rear its ugly head sometime at boot detection. Essentially the drive will be working as normal for a while, then - **out of the blue - it'll brick itself to death**. The next time you reboot your computer the drive will simply lock itself up as a failsafe and won't be

detected by the BIOS. In other words, there's power, spin-up, but no detection to enable booting.

Naturally the Seagate forums (as well as many other customer-driven forums, like eTailers and hardware sites) **are flooded with testimonies of customers'** experiences with Seagate support. These are helpful enough to ship you a new drive, as per the warranty, but invariably the drives end up bricking as well.

RMA and Data Recovery Centres are also reporting that there's a very high rate of failure on these drives. One user in particular reports having set up a 6 TB drive array and over the course of 1 month having half the drives fail on him. No official stats are available, but at least one RMA middleman has told us there's about 30-40% failure rates.

הלינק לכתבה:

<http://www.theinquirer.net/inquirer/news/1050374/seagate-barracudas-7200-11-failing>

169. יש לציין, שתחת הכתבה הנ"ל מיום 13.01.2009 הופיעו אין ספור טוקבקים נזעמים ומאוכזבים של אנשים שנפגעו מרכישת הכוננים הקשיחים ואיבדו את המידע שלהם בסגנון של "גם לי זה קרה", "גם אני"....

170. אחת התגובות מעניינת במיוחד של גולש בשם Jean Chevreuil. הטוען שיש לו חבר שעובד בחברת SEAGATE שסיפר לו שבשירות הלקוחות שיחה 1 ל- 3 הינה תלונה בקשר לתקלה הידועה בסדרה 7200 הפגומה של SEAGATE דבר שיכול ללמד על שיעור ואחוז התקלות בפועל בסדרה פגומה זו.

better check your facts, John

a) Most Seagate drives, except the ES series have gone down to 3 years.

http://www.seagate.com/www/en-us/support/warranty_&_returns_assistance/product_warranty_matrix/

b) wtf, man?! "The Seagate drives are not failing at any rate"? **I have a bud at Seagate support and he says one-in-three calls is 7200.11-related.**

... and I guess all the people on the forums are liars too? Here's one that shows everything in a graph:

<http://www.msfm.org/board/index.php?showtopic=128092&st=460>

See for yourself and stfu, you're just tooting the corporate horn and it's more than likely you're an employee recycling the same ol' seagate manure.

Just had a friend of mine call me telling me his 500GB drive crashed and he went on-line to chat with Seagate techs. No-one was available to chat... are they too busy? Or has Seagate fired all their techies?

posted by : **Jean Chevreuil**, 15 January 2009 [Complain about this comment](#)

171. הנה כי כן, הבן אדם אומר שיש לו חבר שעובד בחברת SEAGATE שמעדין שיחה 1 מכל 3 שיחות לשירות הלקוחות, הינה תלונה בנושא הסדרה הפגומה!!!

.I מאתר האינטרנט – אתר חדשות באנגלית המכונה the register , כתבה שפורסמה ביום 16.1.09

172. **כותרת הכתבה :**

Seagate customers **swamped** by Barracuda drive failures
Seagate firmware to blame

173. **ובתרגום לעברית:**

לקוחות SEAGATE **מוצפים** בכשלים בכוננים הקשיחים מדגם ברקודה,
 האשמה הינה בקושחה שייצרה SEAGATE

הלינק:

http://www.theregister.co.uk/2009/01/16/barracuda_failure_plague

174. **בכתבה הנ"ל מתארים את התופעה כמגיפה /plague.**

175. לאור כל זאת, מתבקשת השאלה הבאה; האם היבואן הינו סוג של בת יענה הטומנת ראשה בחול בטענתו כי "המדובר בתקלה נדירה"?

176. או שמא אמר זאת, על מנת למזער נזקים ומתוך אינטרס ברור של תדמית ומוניטין?

177. באמתחתם של המבקשים הוכחות נוספות **למכביר** מפורומים, אתרי אינטרנט, בלוגים, התכתבויות במייל עם אנשים שנפגעו, בדבר **ההיקף העצום** של האנשים שנפגעו בפרשה והשתדלו לקצר רק מפאת "קוצר היריעה" וכדי לא להלאות יתר על המידה את בית המשפט הנכבד בשלב זה!!!

יא. **ממתי היה ידוע לאיבורי ול- KSP וליבואן שהסדרה של הכוננים הקשיחה פגומה? ממחצית שנת 2008 כפי שיוכח להלן:**

A. הבהרה

178. חשוב להדגיש, אומנם SEAGATE פירסמה הודעה רשמית שבו היא מודה בתקלה רק ביום 16.1.09. ואולם היות הסדרה פגומה היה דבר ידוע ומפורסם לאור מיליוני התלונות של האנשים בעולם מסי חודשים קודם לכן. הסיבה ש- SEAGATE השתתתה היא **עקב ניסיונה לטיח את הדברים בכל מחיר ולהציל את שארית המוניטין שלה על חשבון לקוחותיה**, עד הרגע האחרון!!!

179. **מוני אנשים התלוננו בפורום באתר האינטרנט הרשמי של היצרנית SEAGATE עוד ממחצית שנת 2008, אך התלונות שלהן נמחקו וזאת לאור העובדה שחברת SEAGATE העסיקה טכנאים המכונים moderators שמחקו את התלונות והדיונים בנושא (המשמעות באנגלית הינה אדם העורך צנזורה בקבוצות דיון בפורומים ורשימות דיוור באינטרנט על בדיקת תוכן התגובות הנושאים ואישורם, בדומה לאתרי חדשות שבדקים את הטוקבקים ומוחקים חלק מהם) מתוך אינטרס ברור נואש ומביש של חברת SEAGATE להסתיר ו/או לגמד את ערוותה במחדל העצום של מכירת מוצר פגום למיליוני לקוחות עד לרגע האחרון.**

180. לעניין מחיקת ההודעות במכוון ע"י חברת SEAGATE ראה לדוג':

▪ אדם המתבטא כך בפורום MSFN :

"Well guys I know MSFN will not take this thread down like Seagate so kindly did on their own forums so here goes. This thread was started on Seagate's forums and the first post read like this"

▪ ובהמשך :

" Hardly anyone on the thread had yet heard back from **Seagate** about the problem including myself. So I would like this thread to continue on from the other one as here we won't have **moderators editing and deleting posts**".

הלינק :

<http://www.msfm.org/board/seagate-barracuda-7200-11-troubles-t128092.html>

181. וכן ראה לעניין זה התבטאות של אחד הגולשים בפורום HWZONE :

"ההתנהלות של Seagate מדהימה, לקח להם המון זמן לקבל את זה שיש מיליוני דיסקים חדשים ותקולים שמסתובבים בעולם. **הם ניסו במשך חודשים להסתיר את הבעיה הזו, כולל מחיקת כל הודעה בנושא בפורומים שלהם (גם היום ההתבטאות בנושא מאוד מוגבלת) ואי התייחסות לעניין בכתבות שונות באתרים נחשבים בנט. למרות שסוף סוף הם מכירים בבעיה ופירסמו הודעה בנושא, עדיין שירות הלקוחות מכחיש או טוען שהתיקון בבדיקה וישוחרר בקרוב (כבר כמה שבועות)**

עכשיו הם מפרסמים תיקונים שהורסים עוד יותר, וזה נהיה מצחיק לראות איך הפירסום שלהם לתיקונים משתנה מרגע לרגע (קישורים מופיעים, נמחקים וחוזר חלילה), איפה ה QA - שלהם!! איך חברה בסדר גודל כזה לא מצליחה לסדר את העניין הזה, אין מצב קריטי יותר מזה שבכל פעם שעושים אתחול למחשב הדיסק יכול למות ולקחת איתו את כול המידע שעליו (לא כולם יכולים להרשות לעצמם שיחזור מחברה מומחה, ההצעה שלהם לשירותי שיחזור לא רשמית וגם אם כן, זה לקהל יעד מאוד קטן"

הלינק :

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=387954.60>

182. בשלב מסוים, חברת SEAGATE כבר לא יכלה לעמוד בלחץ הציבורי העצום של מיליוני התלונות ברחבי העולם ולהתעלם מהתופעה. ואיפשרה לראשונה את קיומו של דיון בפורום הרשמי באתר האינטרנט שלה **החל מיום 14.12.08**.

להלן הלינק לדיון מיום 14.12.08 בפורום הרשמי באתר SEAGATE :

http://forums.seagate.com/stx/board/message?board.id=ata_drives&thread.id=3668&view=by_date_ascending&page=1

183. גם שם כמו בפורומים אחרים בעולם, "נפרץ הסכר" ומאות אנשים ניצלו את האפשרות להתלונן ולהעלות ביקורת וחוויות משותפות ביחס לנוקים שנגרמו להם בשל רכישת הכונן הקשיח הפגום.

184. יוער שאף הכמות הגדולה של המתלוננים בפורום של היצרנית SEAGATE הם רק "קצה הקרחון" היות ומי שנכנס לפורומים הללו כאמור, הינם אנשים עם אוריינטציה למחשבים ואינם משקפים את רוב הצרכנים בעולם שבכלל לא נכנסים לפורומים הללו ולא התלוננו שם.

185. הנה כי כן, העובדה שהסדרה פגומה ובעייתית הייתה ידועה עוד חודשים רבים קודם לכן, וזאת ממיליוני האנשים בכל העולם שדיווחו על תקלות בקשר לסדרה זו.

186. **ברי אם כן**, שאייבורי, KSP והיבואן שמעסיקות **צבא שלם של אנשי מקצוע ידוע ידעו** שהסדרה פגומה הרבה לפני ש-SEAGATE פירסמה את ההודעה הרשמית וזאת בשל:

- **אחוז הדיווחים, התקלות, ההחזרות והתלונות בשטח בארץ ובעולם** והמכנה המשותף ביניהם בקשר לסדרה הפגומה.
- **העובדה שהם מעודכנים בהתפתחויות, עידכונים, חדשות** בכל הקשור לתחום המחשבים.

B. מאתר האינטרנט HWZONE

187. וראה לעניין זה בכתבה שפורסמה ביום **29.1.09** באתר האינטרנט של פורום המחשב המקצועי הגדול בארץ HWZONE כך:

" בחודשים האחרונים כשלו הרבה כוננים קשיחים מבית סיגייט מהסדרות Barracuda ES.2 SATA, Barracuda 7200.11 ו-DiamondMax 22 מסוים של שימוש ולא היו מזוהים על ידי ה-BIOS באתחול המערכת."

הלינק לכתבה:

<http://hwzone.co.il/news/1233266331/80475>

188. מהי כוונת עורך הכתבה מיום 29.01.2009 **"בחודשים האחרונים"** ? הווי אומר, **לפחות ממחצית שנת 2008.**

189. לאתר המחשבים המקצועי HWZONE אין אינטרס להשחיר את פניה של חברה זו או אחרת **ודיווח מתלונות האנשים בשטח דה-פקטו.**

190. ממילא, הכתבה שפורסמה ביום 29.01.2009 שבה נאמר שהתקלה הייתה **בחודשים האחרונים מעידה שקרוב לחצי שנה לפחות לפני פירסום הכתבה היה ידוע על פגם הייצור והתקלות שנגרמות בגינו.**

C. בפורום HWZONE נפתח דיון בחודש יולי שנת 2008 שעוסק בתלונות בסדרה הפגומה 7200.11

191. הדיון נפתח ביום 18.07.2008 תחת הכותרת: **" בעיות עם ההארד דיסק של Seagate 500 gb 32 mb?"**

בלינק הבא:

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=348534.0>

192. גולש המכנה את עצמו **DANVIS** כותב כך:

"שלום לכולם!

הזמנתי לא מזמן מחשב חדש עם ההארד דיסק הבא:
Seagate Barracuda 7200.11 500GB 32 MB SATA2 NCQ
ST3500320AS.

היום בזמן שעברתי על פורום מפרטי מחשב, **מישהו אמר לי שבביקורות די כתשו את הכונן הזה.**

האם זה נכון? האם באמת יש בעיות עם הכוננים האלה?

193. גולש אחר המכנה את עצמו **PIKA007** הגיב בדיון כך:

"אני לא מבין אותכם, "לממש אחריות". ומה עם המידע שעל הדיסק? הולך לעזאזל. פעם שדיסק היה 20 ג'יגה, זה לא סיפור רציני, היום שדיסק ממוצע הוא 250 ג'יגה ומעלה, זה כבר סיפור רציני מאוד.

אני מציע לכם ליצור קשר עם חנויות שונות ולשאול לגבי אחוזי החזרות ותקלות תגלו שהדיסקים האלו חוזרים יותר ממקביליהם של WD, סאמסונג, ואפילו היטאצ'י.

זוהי לפי אחוזים, ככה שלא מדברים פה על שטות של "מוכרים יותר דיסקים כאלו אז ברור שיחזרו יותר."

194. ובהמשך מתבטא PIKA007 כך :

סדרה ספציפית נכשלת הרבה יותר מהאחרות (עם דגש על -הרבה-), אז שווה לשמור קצת מרחק ולקחת מוצר אחר. אם כבר קנית, אין טעם שלא תשתמש בהארדיסק הזה. לי יש נוהל ביטחון לגבל כל הארדיסק חדש שאני קונה - להשתמש בו כחודש לפני שאני מכניס אליו מידע חשוב, רוב הדיסקים שנופלים עושים את זה או אחרי שבועיים שלושה, או אחרי הרבה יותר זמן.

195. ובהמשך לא יאומן כי יסופר, גולש המכנה את עצמו KISHKUSH מציין ביום 18.7.08 **במפורש** שהטכנאים בחברת KSP אמרו לו במפורש שיש בעיה עם הסדרה של SEAGATE ומתאר **שהוא היה בהלם שיש בעיה עם סדרה שלמה ומדוע ממשיכים למכור אותה.**

196. וכך הגולש KISHKUSH מספר ביום 18.07.2008 במילים אלו ממש :

"ל-KSP יש סדרה בעייתית של סיגייט GB500. זה מה שהם אמרו לי. וכן, הייתי המום מזה, אפילו שאלתי אותם - מה זאת אומרת - זה דיסק שיש עליו 5 שנות אחריות. הם לא ניסו להגיד, נפלת על יחידות פגומות, קורה, בלה בלה בלה, המילים המדויקות היו "כנראה שזאת סדרה קצת בעייתית". יש לציין שאצלי כל הבעיות היו בהתחלה."

197. ובהמשך אומר הגולש KISHKUSH :

"אין לי שום מושג, אני סה"כ בן אדם שבא לקנות מחשב חדש, עשה את זה ב-KSP, ואכל אותה עם מחשב בעייתי, שלא תוקן גם בתיקון ראשון. המחשב התפגר אחרי יומיים הפעלה, לאחר שהעברתי מסה של נתונים ממחשב ישן ומחקתי אותם ממנו... הם אמרו שנשרף הספק והדיסק. המחשב חזר כשהוא לא תקין בעליל, עם תקלה שנראית כמו חיבור לא תקין של ה-HEAT-SINK ללוח אם, כי המעבד המריא 90 מעלות תוך 3 שניות וכיבה את המחשב כצעד הגנה. לא ביטלתי את העסקה, משיקול שיש גבול כמה אפשר לטרטר את האבא המסכן שלי בשביל המחשב המחורבן הזה. שאלתי אותם איך הם מסבירים את זה, אמרו קצת בלה בלה, אחרי זה שאלו אם אפשר להחליף לי HD על חשבונם, הם הציעו להחליף לי ל WD 500. (ספגו 20 שח עליהם, ממש עשו לי טובה), אז שאלתי אותם איך דיסק שכולם אומרים שהוא מעולה ועם 5 שנים אחריות ככה מתקלקל, פעמיים. אמרו שיש כנראה בעייה עם הסדרה. אז באותה הזדמנות כבר שידרגתי לוח אם (הם דחפו לי לוח אם עם שני חיבורי SATA, ושניהם היו כבר תפוסים). זה העובדות. מפה והלאה שכל אחד יחליט בעצמו.

לי אישית נשמע קצת מוזר שיש בעיה עם כל הסדרה של הסיגייט 500 ב-KSP, כי היינו שומעים על זה כבר. מצד שני, זה מה שהם אמרו לי בטלפון כשהתקשרתי לבטל את העסקה, כי לא הייתי מוכן שחנות שמכרה לי מוצר פגום ולא תיקנה אותו תרוויח עלי.

198. **ובהמשך אומר KISHKUSH :**

"אני מסכים שאולי זה היה תירוץ, אבל זה תירוץ מפגר ואמר לי אותו כנראה מנהל מסניף חיפה. בגלל זה אני כותב את זה פה, לא כדי לנקום בהם, אלא כדי שאנשים יהיו מודעים לאפשרות שיכולה להיות בעיה.

בפעם הראשונה שהמחשב נכנס לתיקון, הם החליפו ספק ושמו סיגייט חדש. בפעם השנייה - שהמחשב חזק אליהם עקב ההתחממות המטורפת, הם אלו שרצו להחליף לWD. עד היום לא הבנתי מה היתה התקלה, ולא רציתי לפתוח את המחשב ולקרוע את המדבקה כשהוא כבר מקולקל. לי זה היה נראה כאילו הגוף קירור לא מחובר... הדיסק היה נראה כאילו הוא עובד, לפחות ב5-10 שניות שהמחשב פעל בהן בכל הדלקה... אני דווקא לא רציתי להחליף, העדפתי לקבל יחידה תקינה של סיגייט עם אחריות 5 שנים. אבל הם אמרו שיש בעיה בסדרה, אז הסכמתי.

הייתי כל כך מופתע מהתשובה שאפילו שאלתי אותו שוב, "זאת אומרת שיש בעיה בסדרה של דיסקים שאתם נותנים עליהם 5 שנים אחריות?" הוא קצת התחמק וענה משהו כמו "אני יודע ש WD מאוד אמין, בלהבלהלה". אם נצא מהנחה שהדיסק בפעם השניה היה גם לא תקין, אז הסבירות שזה יקרה, די נמוכה. לכן בגלל שחשדתי שהבעיה אולי לא בHD החלפתי גם לוח אם. מאז המחשב תקין, סוף סוף..."

199. יש לציין שהלקוח KISHKUSH מציין שהדברים נאמרו לו מפי הטכנאים של KSP עוד במחצית שנת 2008 כשרכש את המחשב לראשונה.

200. הנה כי כן, הטכנאים ב-KSP אמרו ללקוח המכנה את עצמו בפורום KISHKUSH עוד במחצית שנת 2008 במפורש שיש בעיה עם סדרה מסוימת של SEAGATE.

201. צא ולמד, שאנשי המקצוע ברשתות אייבורי ו-KSP וכמובן גם היבואן היו מודעים להיות הסדרה פגומה ובעייתית עוד במחצית שנת 2008 ובוודאי מתחילת שנת 2009 ככל הנראה מהאחוז הגבוה של ההחזרות והכשלים!!

202. ובכל זאת, הדבר לא הפריע ליבואן לאייבורי ול-KSP להמשיך למכור את הסדרה הבעייתית עד עצם יום זה!!! וזאת אף מבלי לעדכן את הלקוח שקיים "עדכון קושחה" המינימום שבמינימום!!

D. ההתכתבות של ארז עם שי מחברת שיחזור המידע וחנות המחשבים C4U

203. שי מחברת C4U השיב לארז כך בתשובה לשאלותיו:

"הבעיה ידועה לציבור המקצוענים בתחום מנובמבר דצמבר 2008 אין לי מושג אם אתה מחשיב את אייבורי בציבור הזה ידוע לי על חנויות שהמשיכו למכור את המוצר גם אחרי הודעה של סיגייט או ליתר דיוק במצב שהוא זו היתה כבר הודאה כמי שמודה באשמה ראיתי כבר התכתבויות בין אייבורי לסיגייט כביכול) יש בידי אימייל שנשלח כביכול מסיגייט לאייבורי(בהם סיגייט אומרת שמדובר בבעיה מינורית שולית אני חושב שבין הדיבור והכתוב כביכול שוב ביניהם לבין המציאות שמיים וארץ רק בישראל מדובר בנזק של אלפי דיסקים כאלה וישראל ארץ קטנה מאוד"

204. ובהמשך :

"בעניין תאריכים נובמבר 2008 התקלה כבר היתה שכיחה בארץ ואנחנו תמיד באיחור של כמה חודשים משאר העולם אז הגיוני שהתקלה היתה ידועה כבר לפני כן במקומות אחרים "

205. בהמשך, ארז הסב את תשומת לב שי במייל, ללינקים בפורומים שמוכיחים הבעיה הייתה ידועה עוד ממחצית שנת 2008 !!!

יב. האם הישועה יכולה לבוא מצד SEAGATE ?

206. חברת SEAGATE הציעה את הפתרון לאנשים כבר ניזוקו מהסדרה הפגומה לשלוח אליה את הכונן הקשיח ולאחר בדיקה תבצע לו שיחזור מידע ללא תשלום, כהאי ליסנא :

" if you are unable to access your data due to this issue, Seagate will provide free data recovery services. Seagate will work with you to expedite a remedy to minimize any disruption to you or your business"

A. ראשית- נציגי אייבורי ו- KSP כלל לא מעדכנים את הלקוחות על אופציה כזו

207. הטכנאים ו/או נציגי השירות באייבורי וב- KSP כלל לא מעדכנים את לקוחותיהם שיש אפשרות לשחזר מידע אצל היצרנית SEAGATE במשלוח לחו"ל ו/או אצל היבואן.

208. להיפך, הטכנאים באייבורי הציעו לארוז את חברת טיק-טק שמתמחה בשיחזור מידע בתשלום.

209. תוצר לכך, הלקוחות שניזוקו מהסדרה הפגומה שמגיעים לבקש שירות לאייבורי או ל- KSP מופנים לחברות שיחזור מידע חיצוניות ומשלמים טבין ותקילין כדי לשחזר את המידע.

B. שנית- לא כל לקוח מוכן לשלוח את הכונן הקשיח עם המידע היקר לו מכל לארץ זרה

210. אין נציגות של SEAGATE בארץ.

211. לפיכך, כדי לממש את האופציה הזו צריך לשלוח את הסדרה הפגומה לחו"ל.

212. לא כל אחד שש לשלוח את הכונן הקשיח שבו המידע היקר לו מכל לחו"ל.

C. שלישית - בהתחשב במוניטין הבעייתי של SEAGATE

213. לאור המוניטין הבעייתי של חברת SEAGATE הנובע מכך מניסיון העבר, שבו :

- שיווקה סדרה תקולה למיליוני אנשים ברחבי העולם במשך תקופה ארוכה בודעין
- ואף ניסתה לטשטש זאת עד הרגע האחרון, האם זה יוצר רושם של חברה אמינה ???!
- מה גם שעדכון הקושחה הראשון ששחררה לבעיה ביום 20.1.09 גרם נזקים נוספים והתברר כמסוכן ומזיק. לאמור "מי שנכווה ברותחין נזהר בצוננין".

מתעצם החשש שבעתיים, למסור ל- SEAGATE את הכונן הקשיח לשיחזור מידע ועוד לחו"ל, שאז לך תדע איזה תקלות יכולות לקרות בדרך.

D. לא כולם רוצים להתנהל באנגלית עם שירות לקוחות באנגלית ובארץ זרה ו'בשלט רחוק'.

E. היו לקוחות בארץ שנפגעו וניסו לפנות ל- SEAGATE "וזכו" להתעלמות ו/או לתשובה בירוקרטית יבשה

214. וראה לעניין זה גולש בפורום HWZONE שמדווח על ניסיונו הנושל לקבל שירות מ- SEAGATE :

"איזה סיגייט ואיזה נעליים?

כתבתי להם באמצעות אתר התמיכה שלהם וביקשתי הנחיות. צירפתי את כל הנתונים הנדרשים על-ידם, אפילו נרשמתי לאתר כמנ המניין. התשובה שקיבלתי הייתה בירוקרטית יבשה שהפנית אותי לכל מיני אגפים אפשריים אחרים שלהם על מנת שאנסה שם את מזלי. כאן מציעים לשלוח אליהם את הדיסק לשחרור מתוך אמונה תמימה שהם אכן יטפלו בדבר. מסתבר, שלא רק ישראלים מתחמנים. אם תשאלו אותי, החברה הזאת, כנראה, לפני פירוק.

אולי מישהו יודע, מבחינה משפטית, אם אפשר לטעון כנגד היבואן/מפיץ/חנות וכיוב'.
נערך כאן דיון מקיף וענק והסברים לגבי עידכון FW. לפי ההתנהלות של סיגייט, נראה
לי שגם העידכון שלהם שווה ל..."

הלינק:

<http://hwzone.co.il/community/index.php?topic=387954.90>

215. לדוג' אור המוניטין הבעייתי של חברת SEAGATE הנובע מכך מניסיון העבר, **שבו :**
- **שיווקה סדרה תקולה למיליוני אנשים ברחבי העולם במשך תקופה ארוכה ביוזעין**
 - **ואף ניסתה לטשטש זאת עד הרגע האחרון, האם זה יוצר רושם של חברה אמינה!!!!**
 - מה גם שעדכון הקושחה הראשון ששחררה לבעיה ביום 20.1.09 **גרם נזקים נוספים** והתברר כמסוכן ומזיק. לאמור "מי שנכווה ברותחין נזהר בצוננין".

F. מהלך הטפול בתקלה כולל משלוחים טיפול בתקלה עצמה עשוי לארוך תקופה בעוד המשתמשים במחשבים צריכים את הטיפול בתקלה ללא דיחויים ולא עיכובים.

G. חברת SEAGATE לא תשחזר מידע במידה ותימצא תקלה נוספת ולו שריטה, והכיצד ניתן להוכיח זאת "בשלט רחוק"!!? לדוג' במידה ותימצא ולו שריטה שסביר שתהיה במשלוח חבילות לחו"ל

216. מהתכתבות של ארז עם שי מחברת C4U הוסבר לארז כי ייתכן שבעקבות **לחץ אוויר** במטוס יפגע הכונן הקשיח ואז לחברת SEAGATE תהיה אמתלא להתנער מאחריות.

"אכן סיגייט מטפלים בבעיה במשלוח הדיסק לחול בתנאי והוא סובל רק מהבעיה הזאת בלבד בתוספת כל שריטה או משהו שלא מתקבל כפי מופיע אצלם ברשימה של דיסקים שלא יתקבלו ולא יכובדו וסביר להניח שאחרי הטיסה הוא כבר לא יסבול מהבעיה הזאת בלבד **ראה ערך לחץ אוויר** וכדומה"

217. **ובהמשך** המשיך לפרט שי בנוגע לאופציה שמציעה חברת SEAGATE :

"נחמד המשלוח חינם על חשבון סיגייט אבל **בטיסה יש שינויים ברומטריים שלא תמיד עושים טוב לדברים בתא המטען בנוסף לשירות משלוחים שאין לו שמץ מה יש בקופסא בטח לא עבדת פעם בחברת שילוח וראית איך קופסאות נזרקות מיד ליד"**

H. ובכלל מדוע אייבורי ו-KSP והיבואן שמכרו בעצמן את הכוננים הקשיחים ומפעילים מערך של מעבדות בארץ, יתכבדו בכך שיגלו מעט אחריות ויתנו שירות שיחזור מידע!!!

218. אייבורי ו-KSP מפעילות מערך מעבדות מכובד המועסקים בו טכנאים מומחים במחשבים.

219. מדוע, לקוח ישראלי שרכש בישראל מאייבורי ו-KSP צריך "לרעות בשדות זרים" ויש לו אחריות על המוצר בישראל, צריך כדי לשלוח את המוצר הפגום שרכש **למדינת הים** כדי לקבל שירות!! **היעלה על הדעת!!!** בשעה שאייבורי ו-KSP מפעילות מערך שלם של מעבדות שירות לקבל את השירות מתחת לאף?

220. **ועוד לאחר שאייבורי ו-KSP מכרו את המוצר הפגום ביוזעין!!!** לשם מה הן מפעילות מעבדות שירות!!!

221. **וכי אייבורי או KSP לא יכלו טכנית לתת את השירות של שיחזור מידע אילו רצו?** או לפחות לקבל לידיהם את המוצר הפגום להעביר אותו לחברת המתמחות בשחזור מידע, ולשאת בהוצאות התיקון, מול חברות אלה!!!

222. **והרי חנויות קטנות ומקומיות של מחשבים מציעות את השירות של שיחזור מידע הנובע מהסדרה הפגומה, דוגמת חנות המחשבים C4U שהינה הרבה יותר קטנה מאייבורי ו-KSP.**

223. העלות השולית של אייבורי ו-KSP לתת שירות שכזה היא קטנה ביותר ביחס למשאבים שצריך להשקיע הלקוח בכיתות רגליו ומיטב כספו לחברות שיחזור מידע חיצוניות.
224. אייבורי ו-KSP בקלות יכלו להקצות אדם במעבדה שיטפל בבעיות מהסוג הנ"ל.
225. לאייבורי ול-KSP יש את משאבי הידע והיכולת הטכנית וההון האנושי לשם כך.
226. אייבורי ו-KSP אפילו לא הציעו שירות של שיחזור מידע ולו במחיר סמלי.

1. המשיבים מנועים מ"לזרוק" את הלקוח לקבל אחריות אצל היצרן, בשל אחריותן כמוכרות!!

227. וראה לעניין זה תק (ב"ש) 1226/08 שניידרמן דוד נ' מחסני חשמל בע"מ ובשמה כיום אלקטרה מוצרי צריכה לישראל (1951) בע"מ (פורסם בנבו) :

"נציג הנתבעת טען שאחריות היצרן או יבואן שוללת אחריות עוסק כמוכר: "על פי סעיף 18א לחוק הגנת הצרכן ותקנותיו הנלוות, כל בעיה או פגם במוצר, יש להפנות התביעה והדרישה לנותן השירות והאחריות יצרן-יבואן לא למוכר בחנות." (עמוד 3 שורות 10-7 לפרוטוקול). דין טענתו להדחות הואיל, וחל חוק המכר."

228. בנוסף, המשיבים מנועים "לזרוק" את לקוחותיהם לקבל שירות שיחזור מידע ליצרן בחו"ל מכוח תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) התשס"ו-2006. (להלן - "התקנות")

229. על פי ס' 9 (א) לתקנות :

"יצרן חייב לקיים נקודות שירות אחת לפחות בכל אחת מן הערים: ירושלים, תל-אביב-יפו, חיפה ובאר שבע, או בסביבתן הקרובה"

ובס' 9 (ב) לתקנות:

"המקום שבו מכר העוסק את הטובין לצרכן (בתקנה זו ובתקנה 10 – נקודת המכירה) ישמש תחנת שירות, אלא אם כן קיימת בקרבת מקום תחנת שירות לפי תקנת משנה (א); בתקנת משנה זו, "קרבת מקום" – מרחק שאינו עולה על 15 קילומטרים"

230. הנה כי כן, היצרן חייב לתת את השירות, לרבות שיחזור המידע בפריסה ארצית ובטווח שלא עולה על 15 קילומטר מנקודת המכירה, ובכל מקרה בארץ ישראל!!!

231. על פי תקנה 18 לתקנות כשמדובר במוצרים מיובאים, אזי היבואן הינו היצרן לעניין התקנות, כהאי לישנא:

" בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרן לעניין תקנות אלה"

232. על פי תקנה 19 לתקנות במידה ולא ניתן לאתר את היצרן/בענייננו היבואן בטווח הנ"ל כאמור בתקנות, אזי יחולו על העוסק שמכר את המוצר, דהיינו רשתות KSP ו-אייבורי, כהאי לישנא:

"זולת אם נאמר אחרת בתקנות אלה, יחולו על עוסק שמכר לצרכן טובין במחיר העולה על 400 שקלים חדשים, כל החיובים המוטלים בתקנות אלה על יצרן טובין, כאשר אין אפשרות לאתר את היצרן". (היצרן – להזכיר שהינו בענייננו היבואן)

233. צא ולמד, שעם כל הכבוד ל- SEAGATE ולשירות שיחזור המידע המפוקפק והמותנה באין סוף התניות שהיא מעניקה מעבר למדינת הים שכרוך בבירוקרטיה באין ספור הסתייגויות ובסיכונים, הרי שעל פי התקנות, רשתות אייבורי ו-KSP והיבואן היו אמורים להעניק את שירות שיחזור המידע בארץ!!!

234. הדבר נכון **ביתר שאת בענייננו**, היות ו:
- לאייבורי ול-KSP יש "יתרון לגודל"
 - הן מפעילות ממילא מערך שירות של מעבדות וטכנאים מומחים בכל רחבי הארץ ונמצאת "מתחת לאף" בפריסה ארצית נוחה
 - הן נותנות אחריות ואינן רק חברות שמוכרות מוצרים (בחשבונית שמספקות אייבורי ו-KSP בעת הרכישה לא מסוייגת האחריות בקשר למידע. בטח שלא כשהן מוכרות מחשב בחלקים).
 - הן בעצמן מכרו את המוצרים הפגומים משכך, האשמה דבקה בהם, בכך שמכרו סדרה פגומה ובעייתית ביודעין וצריכים לטפל בלקוחותיהם ולא להתנער מהאחריות.
 - באפשרותן לפנות על חשבונן לחברות המתמחות בשחזור מידע, לפיתרון התקלות.

יג. האם הישועה יכולה לבוא מצד היבואן חברת (להלן- "היבואן") ?

235. על פי תקנה 18 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 "בטובין מיובאים יראו את מי שייבא אותם כיצרן לעניין תקנות אלה".
236. הנה כי כן, היות והכוננים הקשיחים הפגומים הינם מיובאים, משכך אף היבואן אחראי למכירת הכוננים הקשיחים הפגומים כאמור בכתב התביעה דנן.
237. כבר בפתח הדברים ייאמר, כי אייבורי לא הפנו את ארז ליבואן ולא אמרו לו כי קיימת אופציה כזו.
238. גם באתר האינטרנט של היבואן www.crg.co.il לא מוזכר דבר וחצי דבר על התקלה המפורסמת של הסדרה הפגומה, כל שכן לא מפורסם ומוצע שירות שחזור כלשהוא.
239. כאילו שהמדובר בתקלה זניחה שאינה ראויה ולו להתייחסות קטנטנה. וזאת למרות עשרות אלפי הלקוחות שנפגעו מהסדר הפגומה.
240. ארז החל לבדוק את העניין וגלש בפורומים שונים כדי לבדוק מה אומרים אנשים שניסו לקבל שירות אצל היבואן.
241. בפורום הסטודנטים של אוניברסיטת בן גוריון התייחס אחד הגולשים המכנה את עצמו **MATRIX** לאפשרות זו כך:

"בתגובה להודעתך:

המצב הזה ידוע כבר כמה זמן וסיגייט העלו דרישת תיקון בנושא וכן התחייבות לשחזור מידע באם ידרש בחינם לאנשים שיבואו עם דיסקים פגומים.
כמוכן שבארץ הדבר אינו מתאפשר עקב התעקשות יבואן...."

242. וכן גולש נוסף באותו הפורום שהוא במקרה מנהל הפורום בשם **מורג**, שהתבטא כך בקשר לאפשרות זו:

"הכונן והמידע לא נדפקים (תקרא מה שכתוב בלינקים), הוא פשוט מפסיק לעבוד והמחשב לא מזהה אותו יותר ושלוש על ישראל (בעיית firmware) - הבעיה באיבוד המידע הוא שאין בארץ יבואן Seagate נורמלי שיכבד את החלטת החברה ויבצע לך שחזור נתונים..."

הלינק לפורום :

<http://forum.bgu.co.il/index.php?showtopic=218270>

243. צא ולמד, אותם אנשים כבר ניסו לפנות ליבואן ולא קיבלו מענה ו/או נתקלו בסירוב.

244. ארז ניסה ובדק האם קיימת אופציה כזו ופנה ליבואן במייל כהאי לישנא :

From: ארז יוסף [mailto:erezjosef@gmail.com]
Sent: 14:57 ד 04 נובמבר 2009
To: Electronics
Subject: הארד דיסק סיגייט סדרה 7200.11

4.11.09

שלום לכם, שמי ארז

רציתי לשאול אתכם שאלה..

קניתי הארד דיסק של סיגייט מהסדרה הבעייתית שסיגייט פירסמה הודעה עליה שצריך לעדכן קושחה.

הבעיה היא שהדיסק נגעל לי (לא מזוהה) ולכן עדכון הקושחה לא יעזור לי.

לכן האופציה היחידה לחלץ את המידע היא על ידי שחזור מידע.

השאלה שלי היא האם אני יכול לשחזר אצלכם מידע? ואם כן כמה זה עולה, או שאני חייב לשלוח את ההארד דיסק

לחול"ל כמו שסיגייט מציעה?

תודה מראש על התשובה בהקדם למייל..

ארז

245. תגובת היבואן הייתה שלילית והפנו את ארז לקבל שירות בחברת שיחזור מידע חיצוני, כהאי לישנא:

----- Original Message -----

From: Aileen Rozenfeld

To: ארז יוסף

Cc: Tomer Osher

Sent: Wednesday, November 04, 2009 2:55 PM

Subject: RE: הארד דיסק סיגייט סדרה 7200.11

היי ארז,

אנו לא מבצעים שחזורי מידע

ישנם עסקים רבים באזור מרכז הארץ שמתעסקים בתחום, ממליצה לך לחפש באינטרנט על חברות שמתעסקות עם זה, או באמת ללכת על האופציה שמציעה סיגייט,

לתשומת ליבך, כל ביצוע שינוי/פתיחת הדיסק מהווה ביטול מוחלט של האחריות על המוצר

בהצלחה,

יום טוב

איילין

,Best Regards

Aileen Rozenfeld

Assistant Manager - Graphics Division

Tel: 04-9887877 Ext. 104

Fax: 04-9887588

Mobile: 054-7713628

aileen@co.il

www.co.il

246. לאור כל האמור לעיל, מדיניות היבואן שאין הם מבצעים שחזור מידע כפי שאכן קיבל ארז, וכך קרוב לוודאי השיבו לרוב הלקוחות שכן ניסו את מזלם וחשבו על האופציה של היבואן, למרות שאיננה מפורסמת.

247. חיזוק לכך, שמדיניות היבואן אינה להעניק שירות שכזה ניתן למצוא במסמך אקרויט רידר הנמצא באתר האינטרנט של היבואן המסביר כיצד ניתן לממש אחריות בנוגע למוצרים של חברת SEAGATE, כהאי לישנא:

”שירות שיחזור מידע אינו חלק מתהליך החלפה והתיקון. אם ברצונך לקבל שירות שכזה למוצר שברשותך ניתן ליישמו בהליך נפרד הכרוך בתשלום”.

הלינק למסמך:

<http://www..co.il/files/warranty1.37447662.pdf>

248. מעבר למחדל אי מתן שירות שיחזור המידע, היבואן אשם **שייבא מוצרים פגומים ביודעין** והפיץ אותם למכירה ברחבי הארץ במשך כשנה וחצי בסדרי גודל של עשרות אלפי יחידות. (בשים לב לתקנה 18 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס”ו-2006 בנוגע לאחריות היבואן ביחס לטובין המיובאים מחו”ל)

יד. מדוע המשיבים לא עשו RECALL מהמדפים ביודעם שהסדרה פגומה?

249. הנהוג בעולם הצרכנות, שכשיצרן או מוכר מגלים שפס ייצור מסויים בעיית/פגום/תקול הוא פשוט מסיר אותו מהמדפים. באנגלית פעולה זו מוכרת ומקובלת ומכונה **PRODUCT RECALL**.

250. זוהי פעולה מקובלת לגיטימית והמינימום המצופה מכל יצרן ו/או מוכר. בד”כ, היצרן או המוכר מוציאים הודעה לאותם לקוחות שכבר קנו את המוצר הפגום, על מנת לקבל פתרון או החזר כספי או אפשרות להחליף את המוצר במוצר תקין אחר.

251. אם לא הודעה אישית, אז לפחות הודעה פומבית בעיתון או בכל מדיה אחרת, או לפחות באתר האינטרנט של היצרן/ המוכר. הפעולה הנ”ל יכולה למזער נזקים, הינה פעולה של הכרה בטעות, ובבחינת ”מודה ועוזב ירוחם”

252. הפעולה הזו מראה נכונות טובה מצד החברה שגילתה שסדרה פגומה ומורידה אותה מהמדפים ותיזקף לזכותה במקרה שתוגש נגדה תביעה ייצוגית. פעולת ה- RECALL הינה נוהג מקובל אם כן בעולם הצרכנות.

253. **הלכה למעשה**, המשיבים יכלו להסיר את הסדרה הפגומה מהמדפים עוד ממחצית 2008 ובכך למנוע נזקים אדירים מעשרות אלפי אנשים, אבל בחרו ביודעין שלא לעשות כן.

ז. המשיבים לא מספקים תעודת אחריות ו/או מטעים בהיקף האחריות

254. אייבורי ו- KSP הפרו את חובתן להמציא ללקוחותיהם תעודת אחריות מסודרת ומפורטת כנדרש מהן בהתאם לס’ 12 – 16 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס”ו 2006.

255. במקרה של ארז- קיבל ארז חשבונית בלבד שבה נאמר שיש אחריות לזיכרון, וההסתייגות היחידה הינה רק בקשר לנזק פיזי. רק כשקרנתה התקלה, דאגה אייבורי להחתים את ארז שהיא לא אחראית למידע. אייבורי ניסתה לטעון שהמציאה לארז במעמד הרכישה כתב אחריות ואף שלחה לו דוג’.

256. ואולם בכתב האחריות לדוג’ הופיעו פרטי הזמנה ספיצפיים, לרבות מספר סידורי, תעודת זהות וכיוצא, מה שלא היה במקרה שלא ארז באופן המוכיח בוודאות שלא הומצא לו כתב אחריות מלבד החשבונית, מה גם שסגן מנהל השירות ניר הודה שלא שמרו עותק בניגוד לחובתם לעשות כן על פי הפסיקה.

257. במקרה של מאיר- קיבל מאיר חשבונית בלבד, ללא כתב אחריות, וגם שם לא הופיעה הסתייגות בקשר למידע.

258. כנראה שהפרט מעיד על הכלל, ואייבורי ו- KSP כלל לא נוהגות/ טורחות לצרף תעודת אחריות במיוחד ככל שמדובר במכירת חלקים של מחשב ו/או במכירת מחשבים במפרט מלא.

259. על פי הפסיקה :

א. על הנתבעים רובץ נטל ההוכחה שהן אכן מסרו תעודת אחריות ללקוח.

ב. על הנתבעים מוטלת חובה לשמור עותק של תעודת האחריות כולל פרטי הזמנה ספיצפיים, מק”ט וכו’.

וראה לעניין זה:

ת"א (רחובות) 3192/02 אריאלי נ' סקאל (לא פורסם, ניתן ב 03/03/2005)

260. גם בת.פ. 3533/99 מדינת ישראל נ' יעקובי אהרון (פורסם בנבו) נקבע כי **נטל ההוכחה להוכיח שתעודת האחריות נמסרה מוטל על המוכר והעלאת טענה סתמית בדבר נוהג לספק את תעודה שכזו לא מרימה את הנטל!!!**

261. כך גם נפסק בבר"ע (ת"א) 2350/06 טיצ'רסופט בע"מ נ' אלג'ס אבי (פורסם בנבו).

262. כמו כן על פי הפסיקה, נטל ההוכחה **לא מתמצה במסירת תעודת האחריות**, אלא אף במתן אפשרות לעיין בה מראש.

וראה לעניין זה:

תק (ב"ש) 1226/08 שניידרמן דוד נ' מחסני חשמל בע"מ ובשמה כיום אלקטרה מוצרי צריכה לישראל (1951) בע"מ (פורסם בנבו)

263. בענייננו, לא הוכיחו הנתבעות שהן אכן סיפקו תעודת אחריות ולא המציאו תעודה כזו עם פרטי הזמנה ספיציפיים של ארז ו/או מאיר.

264. על פי הפסיקה הימנעות בעל דין מהבאת ראיה ללא הסבר סביר, תקים חזקה כי ראיה זו היתה פועלת לחובתו.

וראה לעניין זה:

ע"א 548/78 שרון ואח' נ' לוי, פ"ד לה (1) 736.

265. בקשר לנוהג של אייבורי ו- KSP להטעות בנוגע לתנאי האחריות, **ובכן, מתברר שיש גם סימוכין לכך ועוד ממקורות חיצוניים ולא מבוטלים!!**

266. וראה לעניין זה כתבה שפורסמה בעיתון גלובס ביום 19-20 לאוגוסט 2009 לפיה **יצרנית/ענקית המחשבים DEL העולמית המכובדת ובעלת המוניטין, המאשימה את אייבורי ו- KSP כי הן נוהגות להטעות את הצרכנים שלהן בכתב האחריות, כהאי לישנא:**

"במכתב שהגיע לידי "גלובס", עולה שדל טוענת בפני אייבורי שהיא מוכרת מחשבים ניידים משומשים בתור מחשבים ניידים חדשים. כמו כן, מפרסמת אייבורי מידע שגוי על מפרטי המחשבים ותנאי האחריות של מוצרי החברה. לטענת דל, אייבורי מפרסת את המידע השגוי בחנויות הרשת ובאתר האינטרנט שלה"

** עותק כתבה מגלובס מצורף ומסומן כנספח כב'.

טו. העילות המשפטיות**A. הפרת הוראות חוק המכר התשכ"ח-1968 (להלן- "חוק המכר")**

267. המשיבים הפרו ברגל גסה, את החובות החקוקות הקוגנטיות המנויות בסעיפים 11-16 לחוק המכר, שעוסקות בחובת גילוי של המוכר לקונה בדבר אי התאמה של המוצר שנמכר בקשר לאיכותו, טיבו, ותקינותו.

268. המשיבים אף הגדילו לעשות והסתירו את הפגם באופן מכוון ומכרו מוצר פגום בידיעה.

B. הפרות חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 (להלן- "חוק הגנת הצרכן")

269. המשיבים הפרו ברגל גסה את החובות החקוקות הקוגנטיות המנויות בחוק הגנת הצרכן, כדלקמן:

א. **סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן** – איסור הטעיית הצרכן בכל עניין מהותי בעסקה (טיב, איכות, תקינות וכו')

ב. **סעיף 4 (א) 1 לחוק הגנת הצרכן** – חובת גילוי בדבר כל פגם או איכות נחותה.

ג. **סעיף 4 (א) 2 לחוק הגנת הצרכן** – חובת גילוי החזקה או שימוש בדרך מיוחדת על מנת למנוע פגיעה באדם שמשמש במוצר. (לענייננו- המשיבים לא גילו לצרכנים שיש "עדכון קושחה" שיכול למנוע פגיעה במשתמשים שהשתמשו במוצר שאיבדו את המידע היקר להם)

270. המשיבים הסתירו את הפגם באופן מכוון ומכרו מוצר פגום בידיעה.

C. הפרת תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו 2006 (להלן- "התקנות")

271. המשיבים הפרו את החובה הקוגנטית המוטלת עליהם לספק ללקוחותיהם תעודת אחריות מפורטת כנדרש בהתאם לתקנה 13 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006, המטילות על עוסק חובה לצרף תעודת אחריות במכירת כל מוצר חשמלי בשווי של יותר מ- 150 ₪, כהאי לישנא:

13. (א) עוסק המוכר טובין לצרכן חייב למסור לו תעודת אחריות מאת היצרן במעמד מסירת הטובין וכן לציין על גבי התעודה את פרטיו ואת תאריך הרכישה.

(ב) עוסק יאפשר לצרכן לעיין בתעודת האחריות עוד לפני השלמת העסקה.

272. המשיבים סיפקו למבקשים רק חשבונית. במקרה של ארז היה מפורט בחשבונית היקף האחריות ובחשבונית של מאיר כלל לא היו מפורטים פרטי אחריות כלשהם.

D. הפרת חובת תום הלב לקראת כריתתו של חוזה האמורה בס' 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג – 1973 (להלן- "חוק החוזים")

273. המשיבים הפרו את החובה הקוגנטית המוטלת עליהם לנהוג בתום לב לקראת כריתתו של חוזה כאמור בסעיף 12 לחוק החוזים באשר:

- לא גילו להם פרט מהותי כי המוצר פגום
- ו/או כי יש אפשרות למנוע את אובדן המידע באמצעות "עדכון קושחה".
- וכן הטעו אותם בפרטי האחריות

274. חובת הגילוי במו"מ נידונה בהרחבה בפס"ד ע"א 873/75 ספקטור נ' צרפתי, פ"ד לב (1) 231.. גישתו של השופט אשר שקיימת חובה לגלות אף ביחס לפרטים שהצד השני יכול לגלות בעצמו, היא זו שנתבססה בפסיקה.

275. כל שכן בענייננו, שהרוב המכריע של הלקוחות אינם אנשי מחשבים ולא יכלו לגלות פרט מהותי זה של הפגם בייצור ו/או על עדכון הקושחה בכוחות עצמם וכן סמכו על העובדה שאייבורי ו- KSP שמפעילות צבא שלם של טכנאים וסניפים רבים הינן ושנחזות לברות סמכא הינן כאלה שאפשר לסמוך על המילה שלהן!! אמון שנוצל לרעה על ידי הנתבעות.

E. הפרת חובת תום הלב בקיום ההסכם, סעיף 39 לחוק החוזים

276. המשיבים הפרו את חובת תום הלב, אף לאחר חתימת ההסכם:

- לא סיפרו למבקשים בהמשך שהמוצר שרכשו פגום והינו "פצצה מתקתקת"
- לא סיפור למבקשים שיש פעולה שנקראת "עדכון קושחה"
- הפנו את המבקשים לחברות שיחזרו מידע חיצוניות ולא ליבואן ו/או לחברת SEAGATE.

- גרמו למבקשים לחרדות עוגמת נפש והוצאות כספיות לא מבוטלות .

277. בפסק הדין הידוע בג"צ 59/80 שירותי תחבורה ציבוריים באר שבע בע"מ נ' בית הדין הארצי לעבודה בירושלים, פ"ד לה(1) 828 (1980) ציין כבוד השופט ברק (כתוארו אז), בעמ' 838, כי קיימים סעדים מגוונים בגין הפרת חובה זו, פיצויים, אכיפה וכו'.

F. עשיית עושר ולא במשפט

278. המשיבים עשו עושר ולא במשפט על חשבון המבקשים וזאת בניגוד לחוק חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט - 1979.

279. ההנחה המסחרית הבסיסית אשר הינה גם בידיעת בית המשפט כי חברה מסחרית המגלה פגם סדרתי במוצר שלה והדבר אף גלוי ומפורסם, מחירי סידרת המוצרים הפגומים צונחים לאפס או לחילופין למחירי פסולת ומציאה.

280. המסקנה המתבקשת הינה כי המשיבים קנו מוצרים מהסדרה הפגומה של היצרנית SEAGATE במחירים נמוכים ממחירים במכירת חיסול ואולם כשמכרו אותם לצרכניהם "שכחו" את עלות המוצר וטיב המוצר, וקיבלו עבורם מחיר מלא טבין ותקילין.

281. המשיבים התעשרו גם על חשבון צרכניהם שלא במשפט, בכך שחסכו משאבים כשלא העניקו שירות של שיחזור מידע ו/או עדכון קושחה וזאת למרות העובדה המקוממת שמכרו לצרכניהם בידועין מוצר פגום!!!

282. מכל הסיבות המנויות לעיל, המשיבים עשו עושר ולא במשפט על חשבון גבם של עשרות אלפי הצרכנים שלהם.

G. הטעיה חוזית

283. אין צורך לפרט מדוע המשיבים הטעו את המבקשים חוזית .

284. המשיבים מכרו למבקשים ולעוד עשרות אלפי לקוחות מוצרים פגומים בידועין, גרמו להם לאובדן מידע, לא סיפרו להם על פעולת מנע והצלה של עדכון קושחה, לא הפנו אותם ליבואן ו/או ל-SEAGATE אלא לחברות שיחזור מידע חיצוניות וכו'.

285. בכך, עומדת למבקשים זכות של ביטול והשבה ואף פיצויים, בשל העובדה שמדובר בפגם בכריתת החוזה על פי סעיף 14 ו-15 לחוק החוזים.

H. תרמית סעיף 56 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), תשכ"ח 1968 (להלן - "פקודת הנזיקין")

286. עפ"י סעיף 56 לפקודת הנזיקין:

56. תרמית

תרמית היא הצג כוזב של עובדה בידיעה שהיא כוזבת או באין אמונה באמיתותה או מתוך קלות-ראש, כשלא איכפת למציג אם אמת היא או כוזב, ובכוונה שהמוטעה על ידי ההיצג יפעל על פיו; אולם אין להגיש תובענה על היצג כאמור, אלא אם היה מכון להטעות את התובע, אף הטעה אותו, והתובע פעל על פיו וסבל על ידי כך נזק-ממון.

287. הנה כי כן, נסיבות ענייננו תואמות להפליא את רכיבי ההגדרה של עוולת התרמית הנ"ל.

288. המשיבים הציגו עובדה כוזבת ומטעה בידועין שהסדרה הפגומה תקינה ואין איתה שום בעיה. ולא היה אכפת להם שלקוחותיהם יטעו ויפעלו לפי המצג המטעה הנ"ל. כתוצאה מכך נגרם ללקוחותיהם סבל ונזק ממון!!!

I. הפרת חובה חקוקה, סעיף 63 לפקודת הנזיקין

289. לעולת הפרת חובה חקוקה המנויה בסי' 63 לפקודת הנזיקין, 5 יסודות :

- א. קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק
- ב. החיקוק נועד לטובתו של הנזוק
- ג. המזיק הפר את החובה הקוגנטית המוטלת עליו
- ד. ההפרה גרמה לניזוק נזק
- ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק

ראה לעניין זה ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש פ"ד לו (1) 113, בעמ' 139 .

290. בענייננו, המשיבים הפרו **ברגל גסה** את :

- **חובות הגילוי המוטלות עליהן בקשר להיות המוצר פגום והאפשרות להינצל מההשלכות של הפגם באמצעות עדכון קושחה.**
- ההפרה גרמה לעשרות אלפי אנשים לנזק של עוגמת נפש ולנזק של הוצאות שיחזור מידע.

י. עולת הרשלנות ס' 35-36 לפקודת הנזיקין

291. לחילופין, המשיבים בנוסף לכך שפעלו בזדון ומודעות ועצימת עיניים בקשר למכירת מוצרים פגומים, הם אף התרשלו בקשר לכך שלא טרחו להפסיק את הנהוג הפסול, לא עידכנו את לקוחותיהם בעדכון הקושחה כמצופה, ולא הסירו את הסחורה הפגומה מהמדפים.

טז. סיכום ההפרות הצרכניות:

292. הלכה למעשה הנתבעים :

- הפרו חובות חקוקות בחוק הגנת הצרכן ותקנותיו, חוק המכר, חוק החוזים חוק עשיית עושר ולא במשפט וחובות חקוקות בפקודת הנזיקין (רשלנות, תרמית, הפרת חובה חקוקה).
- מכרו/ שיווקו/ ייבאו מוצרים פגומים ביוזעין במשך כשנה וחצי.
- לא עידכנו את לקוחותיהם בפעולת הצלה/ מנע של "עדכון קושחה" על אף שידעו על כך.
- גרמו לעשרות אלפי לקוחות במשך כשנה וחצי לרכוש מוצר פגום ולאבד את המידע היקר להם מכל, ולעוגמת נפש מאין כמוה.
- גרמו לעשרות אלפי לקוחותיהם לשלם טבין ותקילין לחברות שיחזור מידע חיזוניות.
- לא הפנו ליצרנית SEAGATE ו/או ליבואן לקבל שירות שיחזור מידע ולא יידעו את לקוחותיהם על האופציה הזו בכלל
- הטעו את לקוחותיהם בנוגע לאחריות ו/או לא סיפקו להם תעודת אחריות (במיוחד כשמדובר במכירת חלקים ממחשב) גרמו להם להאמין שהם נותנים אחריות לזיכרון או לא סיפקו אחריות בכלל בניגוד לחובתם הקוגנטית לעשות כן.

יז. התקיימות התנאים לאישור התובענה כייצוגית

A. סעיף 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות

293. סעיף 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כך :

8. (א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה :

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;

(3) **קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בעניין זה;**

(4) **קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.**

294. להלן נעמוד על התקיימות תנאים אלו כסדרם.

B. התנאי הראשון - שאלות משותפות של עובדה ומשפט

295. התנאי הראשון לאישור התביעה הייצוגית הינו כי התובענה מעוררת שאלות משותפות- לכלל חברי הקבוצה- של עובדה ומשפט.

296. בפסיקות השונות נקבע באופן ברור כי אין צורך בזהות בשאלות המשותפות, וכי די בכך שמרכיב מרכזי בהתדיינות יהא משותף לחברי הקבוצה. כך נקבע למשל בבר"ע 8332/96 שמש נ' רייכרט, פ"ד נה (5) 276 :

"אין לפרש את הדרישה לקיומן של שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה כדרישה לזהות מלאה בכל השאלות הטעויות הכרעה לגבי כל קבוצת התובעים. דרישה של זהות מוחלטת בכל השאלות הטעויות הכרעה, עובדתיות כמשפטיות, תסכל את תכלית התובענה הייצוגית ותהפוך את השימוש בה למשימה בלתי אפשרית. לפיכך, יש לאמץ גישה לפיה די בכך שהשאלות העיקריות, העומדות במוקד הדיון, תהיינה משותפות לחברי הקבוצה, ואין נפקא מינה אם מתקיים שוני בשאלה משנית זו או אחרת. (פסקה 15 לפסק דינה של השופטת ט' שטרסברג-כהן)

297. וכמו כן ראה לעניין זה רע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט (5) 774 :

"אין כל צורך שכל השאלות המתעוררות ביחס לקבוצה תהיינה משותפות. די בכך שהיסוד המשותף מהווה מרכיב מהותי בהתדיינות. אם יש לאחד מהקבוצה עניין שהוא מיוחד לו – כגון נזק מיוחד- ניתן לבררו בשלב האינדיבדואלי, אשר יבוא לאחר סיום השלב הקבוצתי, ולאחר שנקבעה בו שאלת האחריות של הנתבעים" (פסקה 12 לפסק דינו של כבוד הנשיא א' ברק)

298. לענייננו, איש לא יחלוק כי התובענה מעוררת שאלות רבות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, שכן :

א. המשיבים הפרו כלפי כלל חברי הקבוצה את הוראות חוק הגנת הצרכן, חוק המכר, חובות גילוי קוגנטיות בדבר פגם במוצר, הטעיה, תרמית וכו'.

ב. המשיבים הפרו חובות חקוקות שנועדו להגן על צרכנים מפני צריכה של מוצרים פגומים.

ג. לכלל חברי הקבוצה נגרם נזק כלכלי וכן נזק בלתי ממוני של עוגמת נפש מאין כמוה.

C. התנאי השני- הדרך היעילה וההוגנת

299. התנאי השני הוא כי התובענה הייצוגית היא הדרך ההוגנת והיעילה להכריע בסכסוך בנסיבות העניין.

300. בהקשר זה, מן הראוי לחזור ולציין את המטרות שביסוד חוק תובענות ייצוגיות, המפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין השאר את המטרות של :

- "אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו",
- "מימוש זכות הגישה לבית המשפט",
- "מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין",
- וכך "ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות".

301. לענייננו, יש באישור התביעה הייצוגית כדי להגשים את המטרות שצויינו לעיל בכללותן.
302. ראשית, יש בהגשת תביעה ייצוגית זו בכדי לתרום משמעותית להרתעת המשיבה- ומעוולים כדוגמתה- מלפגוע בצורה חמורה בכספי ציבור הלקוחות, במקרים כדוגמת המקרה נשוא תובענה זו. הצורך בהרתעה מתחזק לאור החשיבות שבמניעת התופעה החמורה של העדפת האינטרס הצר של החברה בהסתרת הפרשה על פני כספי הציבור.
303. שנית, תובענה זו היא הכרחית על מנת לממש את זכאותם לפיצוי של חברי הקבוצה כלפי המשיבה.
304. בסיכום התביעה האישית, העומד על אלפי שקלים בודדים, אין די על מנת לתמרץ תובע לפתוח בהליך משפטי מורכב ומסובך כנגד גופים עוצמתיים במיוחד כגון המשיבים, וראה בהקשר זה את הדברים שנאמרו ברע"א 4556/94 טצת ואח' נ' זילברשץ ואח', פ"ד מט (5) 774, בעמ' 784.

D. התנאי השלישי והרביעי- ייצוג הולם ותום לב

303. הבקשה כפי שנדרש בסעיף 8 (א) וסעיף 8 (א) (4) לחוק תובענות ייצוגיות- תנוהל ותיוצג ע"י המבקשים בדרך הולמת ובתום לב:
- א. ארז, שנפגע אישית בפרשה מאייבורי, הינו במקרה עו"ד ובעל תואר ראשון ושני במשפטים בוגר אוניברסיטת בר אילן. ארז השקיע בדק, תיעד והפך **כמעט כל אבן** בקשר לתביעה הייצוגית, כפי שבודאי יתרשם בית המשפט הנכבד מהיסודיות והפירוט שבהמשך.
- ב. מאיר, אף הוא בדומה לארז נפגע אישית בפרשה והינו נציג קלאסי לשאר חברי הקבוצה שנפגעו יחד עימו, הווי אומר כל קבוצת הרוכשים מ-KSP.
- ג. המבקשים הינם בעלי אמצעים כלכליים הנדרשים לניהול ההליך מסוגלים לעמוד מאחורי התביעה ולהשקיע את המשאבים הנדרשים לשם כך, הן מבחינת הזמן והן מבחינה כלכלית.
- ד. משכך, ארז ומאיר הינם נציגים ראויים לניהול התובענה הייצוגית דנן.
- ה. **עורכת הדין אלונה כביר** המייצגת את התובעים הינה עו"ד ונוטריון המנהלת משרד עצמאי. בעלת וותק של למעלה מ-13 שנים במקצוע. מתמחה בליטיגציה והופעות בפני בית המשפט מזה שנים ושמה הטוב הולך לפנייה.
- ו. **עורך הדין יצחק לוי** המייצג את התובעים הינו עו"ד ונוטריון המנהל משרד עצמאי. בעל וותק של יותר מ-30 שנה, יוצא ובא בפני בית המשפט, מייצג חברות מסחריות ושמו הטוב הולך לפניו אף הוא.
- ז. עו"ד יצחק לוי הגיש בזמנו בקשה לתביעה ייצוגית נגד המדינה להשבת כספים של אגרות פרוטוקול בבתי המשפט לגבי תיקים בהם לא נתקיימו פרוטוקולים. במסגרת ת.א 2301/01 **אורי גרוס בע"מ ואח' נ' מדינת ישראל**.
- ח. התביעה הייצוגית אומנם נמחקה, אך היה זה מחמת כך שזו הוגשה לפני חוק תובענות ייצוגיות ובית המשפט העליון בפסק דין א.ש.ת. לא אישר הגשת תובענות ייצוגיות המסתמכות על תקנה 29 לתקנות סדר הדין. עם זאת, לאחר אותה תביעה תוקנו תקנות בתי המשפט אגרות ובוטלה אגרת הפרוטוקול שהייתה משולמת קודם לכן בעת הגשת תביעה לבית משפט.
305. המבקשים מיוצגים ע"י עוה"ד הח"מ, המבטיחים להעמיד לרשות הקבוצה ייצוג משפטי ככל שיידרש על מנת לממש את זכויות החברים בקבוצה כלפי המשיבים.

יח. הגדרת הקבוצה והנזק המצטבר שנגרם:

306. יובהר ראשית, כי בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות תפקידו של בית המשפט הנכבד הוא להגדיר את קבוצת התובעים, כאמור בסעיף 10 (א) לחוק בו מצוין כי "אשר בית המשפט תובענה ייצוגית, יגדיר בהחלטתו את הקבוצה שבשמה תנוהל הקבוצה".
307. כפי שהוכח לעיל, אייבורי ו-KSP מכרו כוננים קשיחים מהסדרה הפגומה ביודעין החל ממצבית 2008 לערך ועד לסוף שנת 2009 לערך.
308. הווי אומר כל אחת מהרשתות מכרה מוצר פגום בידיעה במשך תקופה של כ- 20 חודשים.
309. בהערכה זהירה ומינימלית כל רשת מכרה בכל חודש במצטבר כ- 1,000 כוננים קשיחים מהסדרה הפגומה.
310. כלומר, כל רשת מכרה ביודעין במשך 20 חודשים (כשנה וחצי) לפחות 20,000 כוננים קשיחים מהסדרה הפגומה!!
311. כפי שהוכח, שיעור הכשלים היה גבוה ביותר!! רבים מהרוכשים של הסדרה הפגומה נאלצו לשלם לחברת שיחזור מידע חיצונית כ- 2,000 ₪.
312. לפיכך, 2,000 ₪ כפול 20,000 כוננים קשיחים, הווי אומר כל רשת גרמה לנזק של 40,000,000 ₪ ובמילים: ארבעים מיליון ₪.
313. לפיכך, הנזק שניתן לכימות שגרמו המשיבים ביחד עומד על סך 80,000,000 ₪, ובמילים: שמונים מיליון ₪.
314. מעבר לכך, לכל אדם שנפגע מהמוצר הפגום נגרם נזק של עוגמת נפש אשר ברף התחתון מסתכם בסך של 2,000 ₪ לאדם.
315. אין לתאר את עוגמת הנפש שחווה אדם שבאופן פתאומי ותוך תקופה קצרה ביותר לאחר שרכש מוצר שהתגלה כפגום, מבין שהוא איבד במחי יד את כל נוף חייו; תמונות, סרטונים, נוסטלגיה. ואף פירות עמלו במקרה שמדובר במסמכים, עבודות, מצגות.
316. רגש עוגמת הנפש והתסכול מתעצם, כשאותו אדם חוקר קצת ומגלה שהמוצר שרכש הינו פגום שנמכר לו במודע והוא קנה "חתול בשק" ולמרות זאת החברה שממנה רכש את המוצר הפגום ברוב חוצפתה מתכחשת לכך ומפנה אותו לחברות שיחזור מידע חיצוניות שספק אם יצליחו לשחזר לו את כל המידע ואף יגבו ממנו טבין ותקילין לשם כך.
317. עוגמת הנפש של הצרכן ממשיכה להתעצם עת שהוא מגלה בדיעבד שהיה בכוח החברה שממנה רכש את המוצר לגלות לו שקיים פתרון של "עזכון קושחה" שהיה יכול להציל את המידע של המוצר הפגום.
318. לאור כל האמור לעיל, יש להכפיל את סכום התביעה, לסכום של 160,000,000 ₪ ובמילים: מאה שישים מיליון ₪.

יט. הסעדים

319. דרך המלך במתן סעד במסגרת תביעה ייצוגית הינה באמצעות פסיקת פיצוי אינדוידואלי לכל חבר בקבוצת התובעים.
320. בהקשר זה, קובע סעיף 20 (א) לחוק תובענות ייצוגיות באופן הבא:
- א. הכריע בית המשפט בתובענה הייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוחלה התובענה הייצוגית, כולה או חלקה, רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות, בין השאר, הוראה כמפורט להלן, לפי העניין, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להכביד במידה העולה על הנדרש על חברי הקבוצה או על בעלי הדין:
1. על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;

2. על כך שכל חבר קבוצה יוכיח את זכאותו לפיצוי כספי או לסעד אחר;
3. על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל ועל אופן חישוב חלקו של כל חבר בקבוצה, ובלבד שסכום הפיצוי הכולל ניתן לחישוב מדויק על יסוד הראיות שבפני בית המשפט; הורה בית המשפט על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל כאמור, רשאי הוא להורות בדבר חלוקה בין חברי הקבוצה, באופן יחסי לנזקיהם, של יתרת הסכום שתיוותר עם חבר קבוצה, אחד או יותר, לא דרש את חלקו, לא הוכיח את זכאותו לפיצוי או לסעד, לא אותר או שלא ניתן לחלק לו את חלקו מסיבה אחרת, ובלבד שחבר קבוצה לא יקבל פיצוי כספי או סעד אחר מעבר למלוא הפיצוי או הסעד המגיע לו; נותרה יתרת סכום לאחר החלוקה לחברי הקבוצה כאמור, יורה בית המשפט על העברתה לאוצר המדינה.

321. החוק קובע אם כן, מנגנון גמיש במסגרתו יהא רשאי ביהמ"ש לקבוע כיצד ניתן יהיה להוכיח את נזקם האישי של החברים בקבוצה, כאשר בהתאם לסעיף 20 (א) (3) יתרת הכספים- אשר לא יידרשו- תועבר לאוצר המדינה.

322. לחליפין, במידה ויתגלו קשיים באיתור חלק מחברי קבוצת התובעים, ניתן יהיה ליישם את עקרונות הפיצוי לטובת הציבור הקבועים בסעיף 20 (ג) לחוק:

"מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות העניין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין".

323. פסיקת סעד לטובת הציבור הוכרה גם כסעד ראוי בפסק-דינה של כבוד השופטת נאור בעניין תנובה נ' ראבי (בעמ' 687) :

"שאלת הסעד ושאלת הגדרתה של הקבוצה הן שאלות שיש בינהן, כפי שנראה, קשר גומלין הדוק. בית המשפט עמד בצדק על כך שאין דרכם של צרכנים לשמור קבלות בגין רכישת החלב, ויהיה קושי במפשט עצמו בהבאת ראיות בידי תובעים פוטנציאליים. נראה לי שפתרון אפשרי לקושי בזיהוי חברי הקבוצה שסביר שאכן יתעורר הוא שייקבע פיצוי לטובת הקבוצה או לטובת הציבור..."

לבית המשפט סמכות רחבה לקבוע את הסעד, ועמדתי היא שגם בתביעות לפי חוק הגנת הצרכן, ניתן לקבוע סעד לטובת הציבור או סעד לטובת הקבוצה"

324. את חישוב הסך הכולל של הפיצוי לחברי הקבוצה, ניתן אף לעשות באמצעות כלים סטטיסטיים או בדרך של אומדנא. כפי שנקבע למשל לאחרונה ע"י בית המשפט העליון בע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי המנוח משה שמש ז"ל (ניתן ביום 7.6.07) :

"סיכומם של דברים עד כה, עקרונית ניתן לקבוע את הנזק בתובענות ייצוגיות בדרכים שונות אשר מיושמות בקשת רחבה של מצבים. מן הצד האחד עומדת, כנקודת מוצא, דרך ההוכחה הקבועה בסעיף 20 (א) (2) לחוק תובענות ייצוגיות ובתקנות ניירות ערך, לפיה מוכח הנזק באמצעות הגשת תצהירים על – ידי כל אחד מחברי הקבוצה. דרכי הוכחה נוספות, אשר קרובות במהותן להליך האינדבידואלי, מבוססות על קביעת נזקו של כל אחד מחברי הקבוצה אך זאת, ללא ניהול הליך מפורט של הגשת תצהירים, אלא באמצעות חישוב כללי המבוסס על נתונים עובדתיים שאינם שנויים במחלוקת או ניתנים להוכחה פשוטה. ניתן כמובן, לשלב בין שתי הדרכים, על-ידי התוויית נוסחה כללית שתיושם, לגבי כל אחד מיחיד הקבוצה, על-פי הנתונים המיוחדים הנוגעים לו. מן העבר האחד, קיימות דרכים נוספות לקביעת הפיצוי, המבוססות על קביעת סכום הנזק הכולל שנגרם לקבוצה כולה באמצעות שיטות שונות שפורטו לעיל. לבסוף, במקרים בהם לא ניתן לחשב את הנזק (אף שאין חולק כי נגרם), קיימת אפשרות לקבוע את סכום הפיצוי גם על דרך האומדנה".

325. מכל האמור לעיל, המשיבים נדרשים לשלם ללקוחותיהם את הסך של 160,000,000 ₪ על פי יחס אשמתם ביחד ולחוד כדלקמן:

שם המשיבה	הכינוי	משיבה מס'	הסכום הנדרש
אייבורי מחשבים בע"מ	אייבורי	1	80,000,000 ₪
פי.אס.די.אס. יזמות בע"מ	KSP	2	80,000,000 ₪
קיי.אס. פי מחשבים (ירושלים) 2004 בע"מ		3	
סי.אר.ג'י. אלקטרוניקס בע"מ	היבואן	4	160,000,000 ₪

326. כמו כן יתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את המשיבים:

- לשלם למבקשים הוצאות משפט זה,
- לשלם למבקשים שכר מיוחד;
- לשלם לב"כ המבקשים שכ"ט בצירוף מע"מ כדין;
- הכול בצירוף הצמדה וריבית כחוק החל ממועד החיוב ועד לתשלום בפועל.

327. בשיקוליו בפסיקת ההוצאות, מתבקש בית המשפט הנכבד להביא בחשבון את הטירחה העצומה שהשקיעו המבקשים:

- המדובר בהשקעה של מאות שעות עבודה.
- המבקשים גלשו בעשרות פורומים בארץ ובחו"ל בשפה האנגלית, ולמדו היטב את הנושא
- המבקשים התכתבו עם עשרות צרכנים שנפגעו,
- המבקשים ביצעו תחקירים, הקלטות ועבודת שטח מדהימה.
- ניסוח כתבי הטענות, כתב התביעה והבקשה דרשו אף הם השקעה עצומה בדומה.

328. לבקשה זו מצורפים תצהירי המבקשים כנדרש.

אלונה כביר, עו"ד
ב"כ המבקשים

יצחק לוין, עו"ד
ב"כ המבקשים