



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 20-03-40930 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

בפני כב' הרשמת הבכירה יפעת שקדי שץ

תובעים

1.איזבלה חנוך  
2.ולדימיר חנוך

נגד

נתבעת/מגישת הודעת צד ג' שטורמן תיירות ונופש בע"מ

נגד

הצד השלישי כספי תעופה בע"מ

### פסק דין

1 לפניי תביעה קטנה על סך של 10,000 ש"ח שעניינה ביטול עסקת נופש. השאלה העומדת במרכזו של  
2 הליך זה נוגעת לתנאי ביטול עסקה על ידי אזרח ותיק שעה שההתקשרות בוצעה בהמשך לפרסום  
3 באתר אינטרנט.

### טענות התובעים

- 4
- 5 1. התובעים, זוג נשוי בשנות ה-70 לחייהם, יצרו קשר עם הנתבעת על מנת לקבל מידע אודות  
6 נופש מאורגן ושוחחו עם נציג החברה.  
7 מדובר היה על טיול מאורגן לדוברי השפה הרוסית ליעדים הונג-קונג, מקאו וסינגפור.
- 8 ביום 11.11.2019, לאחר שקיבלו את פרטי הנופש דרך שיחה טלפונית ביקשו התובעים  
9 להתחייב לעסקה ולרכוש את הנופש.  
10 הנתבעת העבירה לתובעים באמצעות דוא"ל את הסכם ההתקשרות בו פרטי הנופש והעלויות.  
11 בסעיף 21 להסכם צוין, כי יש למלא את הטופס ולשלוח אותו בחוזר בו ביום או למחרת.  
12 בהתאם, חתמו התובעים על החוזה ושלחו אותו חזרה לנתבעת.
- 13 2. בעקבות משבר הקורונה הוכרז על מצב חירום בהונג קונג והתובעים, אשר חששו לחייהם,  
14 החליטו לפנות לנתבעת ולדעת מה זכויותיהם בנוגע לביטול העסקה.
- 15 3. הנתבעת עמדה על כך כי יהיה עליהם לשלם את המחיר המלא שכן חלפו 14 ימים ממועד  
16 ביצוע העסקה.  
17 לא נאמר לתובעים, כי מאחר והם אזרחים ותיקים באפשרותם לפעול לפי סעיף 14ג' לחוק  
18 הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("החוק") לפיו תקופת הביטול של עסקת מכר מרחוק היא  
19 ארבעה חודשים ממועד עשיית ההסכם, מסירת הנכס או קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי  
20 סעיף 14(ד) לחוק, על פי המאוחר.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 20-03-40930 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

- 1 התובעים, אשר חסכו לנופש משך שנתיים שלמות, נכנסו לבהלה וחרדה נוכח העובדה כי היו  
2 אמורים לטוס למקום בו משתולל נגיף הקורונה ובמידה ויבטלו ידרשו לשלם את הסכום  
3 המלא - 16,682 ש"ח.
- 4 ביום 12.2.2020 נציגת הנתבעת יצרה קשר עם התובעים והודיעה, כי ביטול העסקה יתאפשר  
5 בתמורה לתשלום קנס בסך של 350 דולר לאדם. התובעים ניסו להסביר, כי הביטול בוצע תוך  
6 המועד הנקוב בחוק אולם נתקלו בסירוב.
- 7 ביום 12.2.2020 בשעות הערב המאוחרות שלחו התובעים לנתבעת מכתב התראה. בעקבות  
8 מכתב ההתראה הציעה הנתבעת לתובעים להחליף את הטיול לטיול מאורגן ליפן בחודש מרץ  
9 או אפריל 2020.
- 10 מאחר ולא היו בידי התובעים ברירות, החליטו לבטל את העסקה ולשלם את הקנס של 700  
11 דולר.
- 12 בתביעה שהוגשה תובעים התובעים את השבת שווי הקנס שהושת עליהם כדמי ביטול בשיעור  
13 של 2,464 ש"ח וכן תובעים סך נוסף של 7,536 ש"ח בגין הטרחה, הצער, הסבל ועגמת הנפש.
- 14 **טענות הנתבעת/מגישת הודעה לצד השלישי**
- 15 התובעים הזמינו טיול מאורגן של כספי תעופה בע"מ (הצד השלישי - "כספי"), דרך אתר  
16 הנתבעת.
- 17 ההזמנה בוצעה בעקבות פניה יזומה של התובעת אשר התקשרה והתעניינה לכתחילה בטיול  
18 מאורגן אחר ולאחר מכן החליטה להזמין את הטיול נשוא ההליך. התובעת בקיאה בנושא  
19 הטיולים המאורגנים, עקבה אחרי הטיול באתר הנתבעת החל מתחילת שנת 2019 והשוותה  
20 מחירים עם אתרים מתחרים של הנתבעת.
- 21 התובעת ביקשה הנחה כלקוחה קבועה ופניה לנתבעת נעשתה לאור היכרות קודמת עם  
22 הנתבעת ולאחר שהשתתפה בטיולים שהזמינה דרכה בשנים 2015-2019.
- 23 לצורך גיבושה של עסקת מכר מרחוק לא די בכך שהעסקה נכרתה ללא נוכחות של הצדדים  
24 אלא שקיים תנאי נוסף לפיו העסקה נכרתה בעקבות פניה של העוסק לצרכן ולא להיפך.
- 25 במקרה כאן מדובר בלקוחה אשר מכירה את עולם התיירות ואף נוסעת לעיתים קרובות,  
26 יודעת היכן למצוא את כל הפרטים ובקיאה בהצעות של משרדי נסיעות אחרים והיא זו  
27 שפנתה לנתבעת לצורך ביצוע ההזמנה.
- 28 עוד נטען, כי דמי הביטול הועברו לכספי בהיותו ספק הטיול אשר על אישורו הסתמכה  
29 הנתבעת בגביית דמי הביטול מהתובעים.
- 30  
31



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 20-03-40930 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

### טענות הצד השלישי - כספי

- 1
- 2 11. כספי העבירה את התשלומים לספקים זמן רב לפני היציאה לטיול. הטיול כלל, בין היתר,
- 3 שהות בבתי מלון וטיסה פנימית בחברת תעופה סינגפורית.
- 4 הקנס נגבה מאחר שבאותה התקופה לא חלו מגבלות והפעילות המשיכה כסדרה (באותו
- 5 השבוע כספי הפעילה טיול לסינגפור שהתקיים ללא כל מגבלה).
- 6 12. הסכום שנגבה היה עבור כיסוי ההוצאות בגין ביטול הטיסה הפנימית ועלות של הלילה
- 7 הראשון בסינגפור, כפי שחויבה כספי על ידי הספקים המקומיים.

### הדיון בבית המשפט

- 8
- 9 13. ביום 21.10.2020 התקיים דיון בתביעה.
- 10 התובעת העידה, כי ראתה מודעה על הטיול אשר היה חלום שלה ושל התובע כל חייהם וכי
- 11 העסקה היתה טלפונית ובאמצעות דוא"ל (עמ' 1, ש' 19-21).
- 12 נוסף על כך העידה התובעת, כי ראתה מודעה באתר של הנתבעת וכי כאשר נכנסים לאתר יש
- 13 תמונה של נציג אשר מציע עזרה (עמ' 2, ש' 2-5, מוצג ת/1; עמ' 4, ש' 3-4).
- 14 נציג הנתבעת העיד, כי הנתבעת לא יזמה את הפניה לתובעים (עמ' 2, ש' 27-28); כי הפניה
- 15 נעשתה ביוזמת התובעת לאור היכרות קודמת כלקוחה קבועה (עמ' 3, ש' 2-4) וכי אין פניה
- 16 יזומה ללקוחות אלא כאשר נכנסים לאתר יש חלונית שנפתחת בהצעת עזרה (עמ' 3, ש' 31-
- 17 29).
- 18 נציג הצד השלישי העיד, כי סכום הקנס שנגבה נגבה על ידי הצד השלישי בשל הכספים
- 19 ששולמו לספקים בחו"ל (עמ' 3, ש' 8-20).

### דיון והכרעה

- 20
- 21 14. בסעיף 14ג.ו) מוגדרת "עסקת מכר מרחוק" כהתקשרות בעסקה של מכר נכס או מתן שירות
- 22 כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של צדדים לעסקה.
- 23 "שיווק מרחוק" מוגדר כפניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה,
- 24 תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי
- 25 כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד
- 26 האמצעים האמורים.
- 27 בהתאם להוראות סעיף 14ג1 צרכן שמלאו לו 65 שנים ראשי לבטל עסקת מכר מרחוק תוך 4
- 28 חודשים ממועד עשיית העסקה, קבלת הנכס או קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים
- 29 בסעיף 14ג1(ב) לפי הענין, לפי המאוחר ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק
- 30 לצרכן ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 40930-03-20 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

- 1 סעיף 14(ב) לחוק קובע כי מי שביטל עסקה של מכר מרחוק בנסיבות האמורות יהא זכאי  
2 להשבת מלואו של הכסף ששילם זולת דמי-ביטול בשיעור של 5 אחוזים ממחיר העסקה, או  
3 100 שקלים, לפי הנמוך.
- 4 הוראה דומה מצויה בתקנה 5(א) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010.
- 5 15. כלומר, עסקה שנכרתה בעקבות פניה של עוסק לצרכן ניתנת לביטול על ידי אזרח ותיק תוך  
6 4 חודשים.
- 7 16. השאלה הדורשת הכרעה בענייננו היא האם במקרה בו התובעת נכנסה לאתר האינטרנט של  
8 החברה (כך נטען בכתב התביעה וכך אישרה בעדותה); יצרה קשר עם הנתבעת; קיבלה את  
9 פרטי הנופש בשיחת טלפון וההתקשרות בוצעה באמצעות חלופת הודעות דוא"ל מדובר  
10 בעסקת מכר מרחוק הניתנת לביטול על ידי התובעים משך 4 חודשים ממועד ביצוע העסקה  
11 או קבלת הפרטים הרלבנטיים.
- 12 17. סוגיות המשיקות לשאלה שלפניי התעוררו בפסיקה מספר פעמים.
- 13 כך למשל, בתק (ת"א) 67385-02-20 טננבאום נ' קרוז תור בע"מ (10.8.2020), כאשר בחן בית  
14 המשפט את זכות ביטולה של עסקת שייט עקב נגיף הקורונה קבע בית המשפט, כי בנסיבות  
15 בהן התובעים הבינו היטב את פרטיה של העסקה ואת תנאיה והם נקשרו בה מרצונם המלא  
16 ולאחר שנתבררו להם הפרטים כל צורכם; וכאשר סיבת הביטול לא הייתה תלויה בהבנתם  
17 את פרטי העסקה אלא בשל נסיבות חיצוניות שעשו את העסקה לא רצויה עוד - לא מתקיימת  
18 התכלית של תיקון החוק המאפשר תקופת ביטול ארוכה יותר לאזרח ותיק (על כן דן במקרה  
19 שם בית המשפט בזכות הביטול מכח דיני החוזים).
- 20 בתק (ראשל"צ) 30434-10-18 קמינסקי נ' קשרי תעופה בע"מ (23.9.2019) קבע בית המשפט,  
21 כי במקרה בה פנה התובע מיוזמתו לאחר שערך ברור עם חברות דומות, אין בעסקת המכר  
22 את אלמנט ההפתעה אותו מבקש החוק למנוע ואין להחיל את זכות הביטול בתקופה  
23 המוארכת.
- 24 בתק (הרצי) 4417-06-20 בלאט ואח' נ' בשביל הזהב תיירות בע"מ (16.8.2020) קבע בית  
25 המשפט, כי בנסיבות בהן התובעים הכירו את פרטי העסקה וביקשו להתקשר באופן מקוון  
26 בשל היתרונות שבהתקשרות זו (הנחה כספית) החלת הוראות החוק כפשוטן אינה הולמת את  
27 הנסיבות.
- 28 במקרה זה מדובר היה, כבענייננו, בביטול בשל משבר הקורונה ובית המשפט קבע, כי מאחר  
29 ולא מדובר בהטעיה, מסירת פרטים חלקיים או שגויים בנוגע לטיב העסקה לא עומדת  
30 לתובעים הגנת האזרח הוותיק הקבועה בחוק.
- 31 לתוצאה שונה הגיע ביתה משפט בתק (קריות) 47179-12-19 תומאש הרץ נ' מונה טורס  
32 בע"מ (13.9.2020), שם נקבע, כך:





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 40930-03-20 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

- 1 "עיון באתר אינטרנט של עוסק בו מפורסמת האפשרות להתקשר בעסקה ללא  
2 נוכחות משותפת, עונה על דרישות הסעיף אף אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת  
3 הצרכן. מדובר בפניה של עוסק לצרכן אף אם הצרכן "חיפש" אותה".
- 4 ברתי"ק 26539-09-17 ר.ת. **דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' אפיק** (27.9.2017) קבע בית המשפט,  
5 כי פניה באמצעות שימוש בפונקציה "צור קשר" באתר האינטרנט נכנסת בגדר הגדרת "עסקת  
6 מכר מרחוק" שנעשתה בעקבות שיווק מרחוק.
- 7 העמדה בפסק דין זה מבוססת על פסק הדין בדנ"א 5783/14 עו"ד **ליאור צמח נ' אל על נתיבי**  
8 **תעופה בע"מ** (12.9.2017) שם רכש התובע כרטיסי טיסה באתר האינטרנט של הנתבעת מבלי  
9 שהיא פנתה אליו קודם באופן אקטיבי והנחת המוצא של בית המשפט העליון הייתה כי  
10 מדובר בעסקת מכר מרחוק.
- 11 מעיון בדברי ההסבר לתיקון 47 לחוק (הצעת חוק הכנסת - 635, מיום ט"ו באייר התשע"ו (23  
12 במאי 2016), עמ' 108) עולה, כי מטרת תיקון החוק היתה להגן על צרכנים הנמנים עם  
13 אוכלוסיות מיוחדות בהן, בין היתר, אזרחים ותיקים אשר התקשרו עם עוסק בעסקת מכר  
14 מרחוק, שעה שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלות בספק.
- 15 המחוקק סבר, כי לגבי אוכלוסיות אלה קיים חשש שהעסקה נכרתה עקב לחץ שיווקי שהופעל  
16 על הצרכן או בנסיבות בהן לא הובנו פרטי העסקה באופן מלא ועל כן יש הצדקה להאריך את  
17 תקופת הביטול, כדי לאפשר לצרכן להתייעץ בענין כדאיות העסקה שהתקשר בה.
- 18 במקרה שלפניי תכליתו האמורה של החוק אינה מתקיימת. 20
- 19 לא מדובר בעסקה שנכרתה בעקבות פניה של הנתבעת אל התובעים, כאשר לא ניתנה בידי  
20 התובעים האפשרות להבין את פרטי העסקה לאשורה ואין ספק לגבי גמירות דעתם של  
21 התובעים להתקשר בעסקה.
- 22 אסביר:
- 23 התובעים הם לקוחות של הנתבעת ורכשו את שירותיה בעבר. התובעים חלמו על נופש ליעדים  
24 אלה (עמ' 1, ש' 20) ונכנסו לאתר הנתבעת אשר היתה מוכרת להם מנסיעות קודמות כדי לחפש  
25 את הנופש המבוקש (עמ' 4, ש' 3-4).
- 26 התובעת יצרה קשר טלפוני עם נציג הנתבעת על מנת לברר פרטים נוספים אודות הנופש (סעיף  
27 3 לכתב התביעה).
- 28 לאחר שקיבלה התובעת את הפרטים, למחרת, שלחה את ההסכם חתום לנתבעת.
- 29 כלומר, מדובר בהתקשרות שמקורה בפעולה אקטיבית של התובעת (נכנסה לאתר הנתבעת  
30 ויצרה עמה קשר טלפוני בעקבות הפרסום באתר), ולא בפניה יזומה של הנתבעת.





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020

ת"ק 20-03-40930 חנוך ואח'

תיק חיצוני:

1 אמנם, ההגדרה בחוק של "שיווק מרחוק" כוללת גם פרסום של מודעה אולם במקרה שלפניי,  
2 כאשר לא מדובר בפניה של העוסק אל הצרכן, אלא בפניה מודעת ומושכלת של הצרכן אל  
3 העוסק בעקבות היכרות קודמת ומתן שירותים בעבר, איני סבורה כי יש מקום להחיל את  
4 הוראות החוק בענין זה.

5 החלת תקופת הביטול המוארכת **במקרה שלפניי** אינה עולה בקנה אחד עם תכליתו של החוק  
6 והתוצאה של החלת זכות הביטול בתקופה המוארכת במקרה שלפניי (כאשר בין הצדדים היו  
7 התקשרויות קודמות, בעקבותן נוצר הקשר הנוכחי, והביטול מקורו במשבר הקורונה) תוביל  
8 לתוצאה שאינה סבירה ומידתית מבחינתם של הנתבעת והצד השלישי.

9 **סוף דבר:**

10 לאחר ששקלתי את נסיבות המקרה שלפניי החלטתי לדחות את תביעת התובעים להשבת דמי הביטול  
11 שנגבו מהם ופיצוי נוסף.

12 לאור הנסיבות, המצב השורר במשק והסיבות שהובילו להגשת התביעה, אני קובעת, כי כל צד יישא  
13 בהוצאותיו.

14 **המועד להגשת בקשת רשות ערעור על פסק דין זה הוא 15 ימים ממועד קבלת פסק הדין.**

15

16 ניתן היום, ח' חשוון תשפ"א, 26 אוקטובר 2020, בהעדר הצדדים.

17

18 יפעת שקדי שץ, רשמת בכירה

19

20

21

22

23

24

