



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

1

לפני כב' השופטת אביגיל כהן, סגנית נשיא

המבקשת – המערערת: קרוז תור בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד יוליה קרביץ

נגד

המשיב: מיכאל בורשטיין
ע"י ב"כ עו"ד שלי גרשט

2

פסק דין

3

4

5 1. לפני בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בימ"ש לתביעות קטנות (כב' השופט רונן אילן)

6 בת"ק 24-01-71755 מיום 28.7.24 לפיו התקבלה ברובה תביעת המשיב נגד המבקשת.

7

8 2. עסקינן בתביעה קטנה על סך 26,213 ₪.

9

10 בכתב התביעה נטען כי המשיב רכש ביום 21.8.23 מהמבקשת טיול מאורגן לדרום אפריקה

11 ונמייבה עבורו ועבור אשתו ליום 1.2.24 בעלות של 49,289 ₪.

12 נטען כי הרכישה נעשתה בהזמנה טלפונית ומדובר בעסקת מכר מרחוק.

13 ביום 21.11.23 הודיע המשיב לנציגת המבקשת (גב' מירב מאברי) על ביטול ההזמנה עקב

14 חשש גדול לצאת לנסיעה בשל שינוי מצב בטחוני בארץ ובעולם.

15 ההזמנה בוטלה ע"י המבקשת והיא ביצעה החזר כספי בסך של 65% מהעסקה – סך של

16 31,571 ₪.

17 לטענת המשיב, יש לחייב את המבקשת להשיב את מלוא הסכום ששולם בגין ההזמנה

18 הואיל והמשיב ורעייתו הינם **אזרחים ותיקים** (גילם מעל 75). משכך, בביצוע עסקת מכר

19 מרחוק הם רשאים לבטל את העסקה בתקופה של 4 חודשים מיום ביצועה ולקבל החזר

20 מלא.

21 **הסעד המבוקש**: החזר בסך 17,713 ₪ ופיצוי בגין עגמת נפש בסך 8,500 ₪.

22



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

3. בכתב ההגנה נטען כי לסלק את התובענה על הסף מחמת העדר עילת תביעה. נטען כי לא הייתה מניעה אובייקטיבית לקיום הטיול, שאף יצא לפועל כמתוכנן, והתובע מבקש לפטור אותו מחובתו עפ"י ההסכם שאושר על ידו במעמד ביצוע ההזמנה, ללא כל בסיס בדין. עוד נטען כי במקרה דנן המשיב לא עומד בתנאי סעיף 1ג14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") שכן לא מדובר בעסקת מכר מרחוק, ההזמנה בוצעה ושולמה באופן מכוון כך שלא התקיימה שיחה מהותית בין הצדדים במהלך ביצוע העסקה, למשיב לא היו פערי מידע בנוגע לטיול ותנאיו. נטען גם כי חלק מהסכום הנתבע נדרש עבור אשתו של המשיב שאינה תובעת בתיק ואינה חלק מההליך.
- לגופו של עניין, נטען כי המשיב ביצע את ההזמנה באמצעות פנייה יזומה שלו לאתר המבקשת, שם הוצג בפניו כל המידע המהותי אודות הטיול. המשיב חויב בדמי ביטול בשיעור 35% עפ"י תנאי הביטול כפי שהיו ידועים ופורסמו מראש בתוכנית הטיול ובתנאים הכלליים שאושרו על ידו באתר המבקשת. מדובר בטיול מאורגן שמשלב ספקים רבים וגם בשל התשלום לספקים, הביטול כרוך בדמי ביטול הקבועים בהסכם בין הצדדים בהתאם למועד הביטול. צוין כי במועד הביטול, המבקשת שילמה זה מכבר לספקים שונים עבור הזמנת המשיב ואשתו, ולא עומדת להם זכות להחזר מלוא התמורה ששולמה בגין הטיול עפ"י ההסכם בין הצדדים או עפ"י החוק.
- נטען כי לא מתקיימים התנאים המצטברים לביטול עסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק הגנת הצרכן: לא מדובר בעסקת מכר מרחוק, לא התקיימה שיחה מהותית בין הצדדים וסיבת הביטול לא מזכה בביטול החופשה עפ"י החוק.
- נטען כי הפיצוי הנדרש בגין עגמת נפש מוגזם ונטען באופן כללי וסתמי.
4. דיון התקיים בבימ"ש לתביעות קטנות ביום 25.7.24 במהלכו העידו המשיב ומנכ"ל המבקשת.
- מנכ"ל המבקשת הציג טופס הרשמה והעיד כי המשיב נרשם בטופס באינטרנט וכתב שהגיע למבקשת באמצעות חיפוש בגוגל. העיד כי פנה למבקשת ולא היא פנתה אליו. טען כי כשלקוח פונה למבקשת מיוזמתו – אין עסקת מכר מרחוק.
- מנגד, המשיב הפנה להגדרת "שיווק מרחוק" בחוק הגנת הצרכן.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

- 1 **פסק דינו של בימ"ש קמא:** 5.
- 2
- 3 א. בימ"ש לתביעות קטנות עמד על כך שהעובדות בענייננו אינן שנויות במחלוקת: התובע
4 והנתבעת הסכימו על השתתפות התובע ורעייתו בטיול; הסיכום על הטיול נעשה במהלך
5 אוגוסט 2023 לקראת הטיול שנועד לצאת לדרכו ביום 1.2.24; התובע הודיע על ביטול
6 ההשתתפות בטיול ביום 21.11.23, דהיינו כ- 3 חודשים לאחר ההזמנה וכ- 70 יום לפני מועד
7 הטיול המיועד.
- 8
- 9 ב. נקבע כי מתקיימים 4 התנאים המצטברים בהוראה המסדירה ביטול עסקת מכר מרחוק
10 שנערכה עם צרכן שהוא אזרח ותיק - סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, המקנים לתובע את
11 הזכות לבטל את ההשתתפות בטיול.
12 **ראשית**, אין חולק שהתובע ואשתו הינם "**אזרחים ותיקים**".
13 **שנית**, עסקת ההשתתפות בטיול הינה "**עסקת מכר מרחוק**" שמוגדרת בסעיף 14ג(ו) לחוק
14 הגנת הצרכן.
15 נקבע כי: "**בהגדרתה של "עסקת מכר מרחוק" אין כל התייחסות לזהות יוזם העסקה או**
16 **זהות זה שפנה ראשון כדי להציע את העסקה. ליבת הוראה זו הינה העובדה שהעסקה**
17 **נכרתה בלי נוכחות משותפת של הצדדים, כפי שארע במקרה דנא**".
18 **שלישית**, אין חולק שהודעת הביטול נמסרה למשיבה פחות מ- 4 חודשים מיום ההזמנה.
19 **רביעית**, עיון במסמכים שצורפו מלמד כי התקשרות הצדדים בעסקה כללה שיחה טלפונית.
20
- 21 ג. נקבע כי מעת שנמצא שמתקיימים התנאים הקבועים בסעיף 14ג(ג) בחוק הגנת הצרכן,
22 עומדת לתובע הזכות לבטל את העסקה ולקבל השבה מלאה של התשלום ששילם. הוראה
23 אשר לא ניתן להתנות עליה בהסכם עם הנתבעת וגם לא ניתן לנסות ולאבחן אותה כפי
24 שעשתה הנתבעת.
25 כשם שדיני הגנת נצרכן נחשבים לדין קוגנטי שלא ניתן להתנות עליו, כך גם לא ניתן
26 "לאבחן" את נסיבות העניין כדי לקבוע את תחולתם.
- 27
- 28 ד. הנתבעת לא הציגה ראיות לביסוס טענתה כי נאלצה להשקיע משאבים בהתארגנות לטיול
29 וכספים ששילמה אין באפשרותה לקבל נוכח עיתוי הביטול. אף לו הציגה ראיות, לא היה
30 בכך לשנות את התוצאה שהרי עסקינן בדין קוגנטי.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 52608-09-24 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

- 1 מאידך, מתוך עמדת הכוח שיש לנתבעת כעוסק וכמי שמודע להוראות הדין, היה
2 באפשרותה גם להיערך בהתאם כשהיא מתקשרת בהסכם עם צרכן עליו חלות הוראות חוק
3 הגנת הצרכן, ואם לא עשתה כן, אין לה להלין אלא על עצמה.
4
- 5 ה. הנתבעת מלכתחילה התעלמה מהוראות חוק הגנת הצרכן.
6 סעיף 14ג(א) בחוק הגנת הצרכן משית על הנתבעת, בין היתר גם את החובה לגלות מראש
7 את זכות הצרכן לבטל את העסקה בתנאים הקבועים בסעיף 14ג(ג) בחוק הגנת הצרכן.
8 הנתבעת הקפידה לקבוע תנאי ביטול בהסכם עם התובע, אך לא טרחה לכלול בהם את
9 זכותו לביטול העסקה בתנאים הקבועים בסעיף 14ג(ג) לחוק לצרכן שהוא "אזרח ותיק".
10
- 11 ו. נדחתה טענת הנתבעת לפיה אין לתובע זכות לבוא חשבון עמה על מלוא הכספים ששולמו
12 לה עבור הטיול, שכן סופיה (רעייתו) איננה בעלת דין והיא הרי שילמה את מחצית התשלום.
13 בימ"ש קמא סבר כי לא ברור מדוע כעת טוענת הנתבעת טענה הפוכה לאופן בו התנהגה.
14 עובדה היא שכאשר השיבה הנתבעת חלק מהתשלום, 65% מהתשלום, עשתה כן לבקשת
15 התובע לבדו ובלי שתבקש ממנו את אישור סופיה.
16 צוין כי התובע הוא זה שנשא בתשלום לנתבעת, וממילא שמכך גם זכותו לתבוע את ההשבה
17 המלאה מהנתבעת. נקבע כי היותו תובע יחיד (אף שסופיה נכחה באולם במהלך הדיון)
18 איננה שוללת זכות זו ממנו.
19
- 20 ז. בימ"ש קמא אמד את הנזק הלא ממוני שנגרם לתובע בסך 1,500 ₪.
21 נקבע כי דווקא נוכח היותו של התובע אזרח ותיק, הנתבעת הייתה חייבת לגלות זהירות
22 יתרה ביחס לכך והימנעותה מכך הסבה לו עגמת נפש והתעסקות מיותרת.
23
- 24 ז. התביעה התקבלה. הנתבעת חויבה לשלם לתובע סך של 19,213 ₪ ולשאת בהוצאות התובע
25 בגין הגשת התביעה, באגרת בית משפט ובהוצאות בסך של 500 ₪.
26
27
28
29
30
31
32





בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

- 1 **תמצית טענות המבקשת בבקשת רשות ערעור שלפני:** 6.
- 2 נטען כי בהחלטת בימ"ש קמא נפלו טעויות משפטיות ברורות.
- 3 א. בימ"ש קמא שגה בקביעה לפיה מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" למרות שאין מחלוקת כי
4 המשיב יזם את הפניה למבקשת והעסקה לא נעשתה כתוצאה מפעולות שיווק מרחוק
5 כהגדרת חוק הגנת הצרכן. בימ"ש קמא הרחיב את פרשנות המונח "עסקת מכר מרחוק"
6 וקבע כי כל עסקה המתבצעת ללא נוכחות פיזית משותפת של הצדדים נכנסת בהגדרה זו.
7 פרשנות בימ"ש ל"עסקת מכר מרחוק" מרחיבה את תחולת החוק באופן בלתי סביר ואינה
8 עולה בקנה אחד עם הפרשנות שניתנה למונח זה בפסיקה.
- 9
- 10 ב. בימ"ש שגה בפרשנות המונח "שיחה" כהגדרתו בסעיף 14ג(ג) לחוק וקביעתו הכללית כי
11 המסמכים שצורפו מלמדים על כך שההתקשרות בעסקה כללה שיחה טלפונית המקיימת
12 את דרישות החוק וכי גם הודעת הדוא"ל שנשלחה ע"י המבקשת ביום 30.8.23 עם פרטי
13 ההזמנה היא בבחינת "שיחה". נטען כי מסקנה זו מנוגדת לפסיקה. בשים לב לתכלית
14 הוראת החוק, משלוח דוא"ל עם פרטי העסקה (לאחר כריתתה) או שיחה לצורך גביית
15 תשלום בלבד, לא מהווים "שיחה" כדרישת החוק.
- 16
- 17 ג. בימ"ש קמא התעלם מתכלית החוק בנוגע לנסיבות ביטול העסקה. פרשנות בימ"ש קמא
18 לפיה אין משמעות לסיבת הביטול עפ"י סעיף 14ג לחוק מרחיבה וחורגת מתכלית החקיקה
19 ויוצרת עיוות בלתי סביר.
- 20 המשיב ניצל את ההגנה בחוק כדי להצדיק את ביטול העסקה תוך שימוש בנסיבות חיצוניות
21 שלא היה בהן למנוע את קיומו של הטיול או השתתפותו. המשיב ידע היטב את פרטי
22 העסקה ותנאי הטיול שהוזמן על ידו, ולפי הפסיקה לא ניתן לנצל את הסעיף לצורך קבלת
23 החזר כספי מלא במקרה של ביטול מסיבה שאינה נעוצה בעסקה עצמה.
- 24
- 25 ד. המבקשת חויבה להשיב את מלוא דמי הביטול, ללא אפשרות לגבות אף דמי ביטול
26 מינימליים לפי סעיף 14 ה (ב)(1) לחוק, מבלי שניתן נימוק או סיבה לכך.
- 27
- 28 ה. בימ"ש קמא התעלם מההסכם בין הצדדים והוראות הביטול הקבועות בו.
- 29
- 30 ו. נטען כי הסוגיה המשפטית בתיק (פרשנות המונח "עסקת מכר מרחוק" וגבולות תחולת
31 סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן) היא בעלת חשיבות עקרונית, והשלכות פסה"ד חורגות
32 מעניינם של הצדדים הישירים לסכסוך.
33



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

7. תמצית טענות המשיב בתשובתו לבקשת רשות הערעור:

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32

- א. מדובר במחלוקת פרטנית הנוגעת ליישום הוראות החוק על נסיבות המקרה הספציפי. אין בבקשת רשות הערעור עילה המצדיקה מתן רשות ערעור ומדובר בניסיון להשיג על קביעות עובדתיות ומשפטיות מבוססות שקבע בימ"ש קמא. טענות המבקשת נטענו ונדונו באופן מורחב ע"י בימ"ש קמא.
- ב. דין טענת המבקשת כי העסקה אינה "עסקת מכר מרחוק" מאחר שהמשיב יזם את ההתקשרות - להידחות. נטען כי המשיב פנה באמצעות אתר אינטרנט שמטרתו לשווק את החבילות שמציעה המבקשת, ולכן מדובר בשיווק. בעניינו פניית הלקוח באמצעות אתר אינטרנט היא כתוצאה מפעולת שיווק והמשיב לא פנה באופן רנדומלי או התקשר מיוזמתו למבקשת. כמו כן התקיימה שיחה בין הצדדים. צדק בימ"ש קמא בכך שהמשיב עומד בכל התנאים עפ"י חוק הגנת הצרכן ובהיותו אזרח ותיק שביקש לבטל את העסקה במועד ובהתאם לחוק זכאי להחזר כספי מלא. המבקשת לא טרחה באופן מודע לגלות למשיב את התנאים לביטול העסקה.
- ג. ביחס לדמי הביטול נטען כי בימ"ש קמא צדק בכך שחייב את המבקשת להשיב לו את מלוא התשלום ללא דמי ביטול הואיל והמשיב הוא אזרח ותיק וכן הואיל והמבקשת פעלה בחוסר תום לב בכך שלא גילתה לו באופן ברור וודאי לגבי דמי ביטול.
- ד. בימ"ש קמא צדק בקביעה כי אין משמעות לסיבת הביטול שהרי חוק הגנת הצרכן אינו קובע תנאים או סיבות בגינן ניתן לבטל עסקה. זכותו של המשיב לבטל את העסקה מכוח סעיף 14ג לחוק. נקבע כי סעיף זה אינו כולל תנאים בדבר סיבת הביטול. להיפך, הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק אינה מוגבלת לסיבות מסוימות. סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן דן בתוצאות ביטול עסקה והמבקשת עצמה טוענת כי יש לנכות מהחזר המלא סך של 5% או 100 ₪.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

- 1 לאחר עיון בטענות הצדדים, הגעתי למסקנה לפיה יש לתת רשות ערעור. לדחות לגופו
 2 את רובו של הערעור ולקבלו בחלקו הקטן, וזאת מהנימוקים כדלקמן:
 3
- 4 9. בימ"ש מחוזי מתערב בפסק דין של בימ"ש לתביעות קטנות רק במקרים חריגים.
 5 התערבות בפסק דין של בית המשפט לתביעות קטנות אינה נעשית רק כשמתעוררת
 6 שאלה עקרונית משפטית, ויכולה שהיעשות גם במקרים בהם נפלה טעות גלויה
 7 ובולטת בממצא עובדתי או ביישום הדין או כשחלה פגיעה בכללי הצדק
 8 הטבעי (רע"א 2816/17 דהרי נ' לוי סעיף ט' להחלטת כב' המשנה לנשיאה השופט
 9 רובינשטיין (10.5.17); רע"א 2983/17 קליין נ' ידיעות אינטרנט בע"מ, סעיף 7 להחלטת
 10 כב' השופטת ברק – ארז (27.6.17).
 11
- 12 במקרה דנן יש מקום להתערבות במידה מועטה בתוצאת פסק הדין נוכח טעות גלויה
 13 ובולטת ביישום הדין. יודגש כי אני מסכימה עם הקביעה העקרונית בפסה"ד לפיה מדובר
 14 בעסקת מכר מרחוק ומתקיימים בענייננו התנאים בסעיף 1ג14 (ג) לחוק הגנת הצרכן.
 15 ההתערבות היא אך ורק לעניין "זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס
 16 נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפיה נמוך מביניהם; " (סיפא של סעיף
 17 ה14(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן).
 18
- 19 10. ההגנות על הצרכן המתקשר בעסקת מכר מרחוק הוספו לחוק הגנת הצרכן במסגרת תיקון
 20 7 לחוק הגנת הצרכן.
 21 זכות הביטול הצרכנית היא בין ההגנות הצרכניות שנקבעו עבור עסקאות מכר מרחוק
 22 המעוגנת בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן.
 23 ההגנות הצרכניות נועדו להגשים את תכליות דיני הגנת הצרכן – גישור על פערי המידע
 24 והכוח בין הצרכן לעוסק, ושמירה על האינטרסים של הצרכנים בעצם קיומן של העסקאות
 25 הצרכניות.
 26 ראה: דנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ סעיף 34 ו- 41
 27 לפסק דינו של כב' השופט ס' גיבראן (12.9.17) (להלן: "עניין צמח").
 28
- 29 11. ההגנה הקבועה בסעיף 14ג (ג) לחוק הגנת הצרכן היא מתן זכות ביטול לצרכן המאפשרת
 30 לו לבטל את החוזה תוך 14 יום מהמועד בו נעשתה העסקה, או מהמועד בו קיבל את
 31 המסמך הכולל את הפרטים המהותיים של העסקה, לפי המאוחר מביניהם.
 32



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

1 במסגרת הוראות חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47), התשע"ו – 2016 שהתקבל בכנסת
2 בחודש יולי 2016 הוּאֲרְכָה תקופת הביטול האפשרית שעמדה על 14 ימים, לתקופה של 4
3 חודשים, עבור אנשים עם מוגבלות, עולים חדשים ואזרחים ותיקים.

4
5 סעיף 14ג1. לחוק הגנת הצרכן כותרתו: "ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על
6 ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש" קובע כך:
7 "בסעיף זה –

8 ...
9 "אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 65 שנים;

10 ...
11 "עסקת מכר מרחוק" – כהגדרתה בסעיף 14ג(ו);

12 ...
13 (ג) בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה
14 חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום
15 קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב), לפי
16 העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל
17 זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית".

18
19 סעיף 14ג(ו) מגדיר "עסקת מכר מרחוק" ו"שיווק מרחוק" כך:
20 "עסקת מכר מרחוק" – "התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר
21 ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;
22 "שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת
23 אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא
24 באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד
25 האמצעים האמורים".

26
27 12. לאור לשון החוק מתקיימים בעניינינו התנאים בסעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן.

28
29 עסקינן בעסקת מכר מרחוק.

30 מדובר בעסקה צרכנית מקוונת שנערכה ברשת האינטרנט.
31 עסקה מסוג זה מאופיינת לרוב בכך שהצרכן הוא יוזם הרכישה (או לכל הפחות לוקח חלק
32 פעיל בהתחלת הליך הרכישה) (ראה בעניין זה: סעיף 43 לפס"ד בעניין צמח).
33



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

1 אין בעובדה שהתובע פנה לאתר המבקשת וביצע הרשמה לטיול והזמנה מיוזמתו בכדי
2 לאיין את הגדרת העסקה כ"עסקת מכר מרחוק".
3 מדובר בשיווק מרחוק. ה"פניה של העוסק"- המבקשת היא באמצעות "תקשורת
4 אלקטרונית... והיא באה לידי ביטוי בכך שהטיול שהוזמן מפורסם באתר של המבקשת על
5 מנת שמזמין יוכל להתקשר בעסקה, מבלי שנדרשת נוכחות משותפת של הצדדים אלא
6 באמצעות האתר עצמו.

7
8 פסקי הדין השונים של בית משפט לתביעות קטנות אליהם מפנה המבקשת אינם בגדר
9 פסיקה מנחה. אציין כי ביחס לת"ק 39947-01-23 כהנא נ' קשרי תעופה בע"מ (15.8.23),
10 בקשת רשות ערעור שהוגשה לבימ"ש זה נדחתה על ידי בהחלטה מיום 4.9.23 – רת"ק
11 65275-08-23; אולם כפי שקבעתי היה מדובר שם במחלוקת עובדתית בלבד ולא משפטית
12 וכידוע, בימ"ש נדרש להכריע רק ביחס למחלוקות שהצדדים מביאים לפניו.

13
14 ההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת
15 אלקטרונית.

16
17 בימ"ש קמא קבע בהקשר זה :

18 "עיון במסמכים שצורפו מלמד כי התקשרות הצדדים בעסקה כללה שיחה טלפונית.
19 התובע טען שההזמנה נעשתה בעקבות שיחה שקיים עם נציגת הנתבעת (סעיף 3 בכתב
20 התביעה). הנתבעת לא הכחישה קיומה של שיחה שכזו וטענה בכתב ההגנה כי זו לא
21 הייתה "שיחה מהותית" (סעיף 7.2 בכתב ההגנה). ממילא שגם צורפה הודעת דואר
22 אלקטרוני ששלחה נציגת הנתבעת, ככל הנראה גב' מירב מבארי, לתובע ביום 30.8.23"
23 (סעיף 11 לפסה"ד).

24
25 מדובר בקביעה עובדתית שמבוססת על חומר הראיות שהוצג לבימ"ש קמא.

26 ערכאת הערעור אינה נוטה להתערב בקביעות כגון אלו.

27 עיינתי גם בסעיפים הרלוונטיים בכתבי הטענות ונספח ב' לכתב התביעה, ולא מצאתי
28 בטיעוני המבקשת טעם המצדיק התערבות בקביעה זו.

29
30 13. כאשר צרכן מבטל חוזה לפי סעיף 14ג(ג), שלא מהטעמים המנויים בסעיף 14ה(א),

31 הרי שהוא מחויב בדמי ביטול.

32 שיעורם של דמי הביטול קבוע בסעיף 14ה(ב) (1) שקובע כך :



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

1 לצמצם את הפגיעה בעוסק, נקבע פרק זמן מוגבל ומתוחם למימוש זכות הביטול,
2 וכן נקבעו מקרים בהם לא תינתן או תצומצם זכות הביטול, כאשר המאפיין
3 מקרים אלו הוא הפגיעה הקשה באינטרסים של העוסק".

4
5 נוכח הלשון המפורשת של החוק ופסיקת ביהמ"ש העליון, אני דוחה את טענת המבקשת
6 לפיה היה על בימ"ש קמא לבחון את הסיבות שהובילו לביטולה של העסקה.
7 אין מקום לקבל את טענת המבקשת לפיה הואיל וביטול ההזמנה ע"י המשיב היה נעוץ
8 בנסיבות אישיות ולא בשל אי הבנה או אי התאמה של העסקה עצמה, הרי שאין מקום לנצל
9 את ההגנה בחוק; דין הטענה להידחות.

10
11 יובהר כי מדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47) (ביטול עסקה ברוכלות
12 ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש)
13 התשע"ו – 2016 (רשומות הצעות חוק 635, ט"ו אייר תשע"ו 25.5.2016) עולה מה הייתה
14 מטרת התיקון. מוסבר מדוע ביחס לאדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש יש מקום
15 להאריך את התקופה לביטול עסקה ל – 4 חודשים:

16 "... בשל טיבן של עסקאות ברוכלות ועסקאות מכר מרחוק, עולה לעתים החשש כי הצרכן
17 יתקשר בעסקה בהיעדר גמירות דעת מלאה, למשל בנסיבות שבהן הוא לא היה מעוניין
18 במוצר או בשירות ורכש אותו בשל לחץ שיווקי שהופעל עליו או אם לא עלה בידו לעמוד
19 על טיבו של המוצר בעת ההתקשרות בעסקה משום שראה תמונה של המוצר ולא את
20 המוצר עצמו.

21 יש קבוצות צרכנים שלגביהן החשש שעסקאות מסוגים אלה נעשו בהיעדר גמירות דעת
22 מלאה מצדם אף גדול יותר, בין היתר, אלו הם עולים חדשים שאינם שולטים בשפה
23 וייתכן שלא הבינו די הצורך אילו יכולות ומוגבלות יש למוצר שרכשו, וכן אנשים עם
24 מוגבלות ואזרחים ותיקים.

25 לפיכך, מוצע להאריך לארבעה חודשים את התקופה שבה יוכלו צרכנים הנמנים עם אחת
26 מקבוצות אלה לבטל עסקה ברוכלות או עסקת מכר מרחוק. הארכת התקופה לביטול
27 העסקה צפוי שתיטיב עם צרכנים הנמנים עם קבוצות אלה, בין השאר משום שהיא
28 תאפשר להם להתייעץ עם אחרים, ובכלל זה עם בני משפחתם, בעניין כדאיות העסקה
29 שהתקשרו בה".

30 אין מקום להסיק מדברים אלה כי במקרה שבו הצרכן נמנה על אחת האוכלוסיות עליהן
31 חל סעיף 11ג14; אולם הסיבה לביטול נעוצה בנסיבות אישיות ולא בשל אי הבנה או אי



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

- 1 התאמה של העסקה עצמה, כי אין מקום לתחולת הסעיף, כפי שמנסה המבקשת לטעון
2 בבקשת רשות הערעור.
3
- 4 14. חוק הגנת הצרכן מקנה הגנה שלא ניתן להתנות עליה, לציבור הלקוחות שמצוי
5 בעמדת נחיתות מובנית מבחינת כוח המיקוח והמידע שברשותו.
6 הוראות חוק הגנת הצרכן הן הוראות כופות כפי שהורה המחוקק במפורש בסעיף
7 36 לחוק: "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד".
8 סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן קובע כי הוראות חוק הגנת הצרכן הן קוגנטיות.
9 לפיכך, לא ניתן באמצעות ההסכם בין הצדדים לשלול את תחולתן של הוראות קוגנטיות
10 הקבועות בחוק הגנת הצרכן.
11 (ראה: רע"א 4159/21 חברת פרטנר תקשורת בע"מ נ' כרמי, סעיף 25 לפסק דינה של כב'
12 השופטת ברון (29.5.23); רע"א 6992/22 AGODA COMPANY Pte Ltd נ' צביה, סעיף
13 65 לפסק דינו של כב' השופט גרוסקופף (27.5.24)).
14
- 15 15. בהתאם להוראת סעיף 14 ה (ב) (1) לחוק הגנת הצרכן שחל בענייננו, על המשיב לשאת
16 בדמי ביטול בסך 100 ₪ עבור הזמנת הטיול שבוטלה. משכך, על המשיב להשיב למבקשת
17 100 ₪ בגין גובה דמי ביטול שהיה מקום להפחית מהסכום שהחזירה המבקשת למשיב לפי
18 פסה"ד של בימ"ש קמא בגובה היתרה של 35% ממחיר העסקה.
19
- 20 16. לסיכום:
21
- 22 א. לאור האמור לעיל, ניתנת רשות ערעור והערעור נדחה ברובו.
23 פסק דינו של בימ"ש קמא נותר על כנו; אולם על המשיב לשלם למבקשת 100 ₪ בגין גובה
24 דמי הביטול שהיה מקום להפחית מהסכום שהוחזר למשיב בהתאם לפסה"ד.
25
- 26 ב. בנסיבות העניין, כל צד יישא בהוצאותיו.
27 העירבון יושב למבקשת באמצעות בא כוחה.
28
- 29 ג. המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.
30
31
- 32 ניתנה היום, כ"ז חשוון תשפ"ה, 28 נובמבר 2024, בהעדר הצדדים.
33





בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 52608-09-24 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין

אביגיל כהן, שופטת, סגנית הנשיא

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

ניתנה היום, כ"ז חשוון תשפ"ה, 28 נובמבר 2024, בהעדר הצדדים.

חתימה

