



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

בפני כבוד השופט אפרים צ'יזיק

קיי.אס.פי אקספרס בע"מ  
ע"י ב"כ עוה"ד אסף רון ואח'

מערערת

נגד

מדינת ישראל – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן  
באמצעות פרקליטות מחוז חיפה

משיבה

### פסק דין

1 .1 בפניי ערעור על החלטת הממונה על העיצומים הכספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר  
2 שבמסגרתה מתבקש בית המשפט להורות על ביטול שתי החלטותיו של המשיב הוגן מיום  
3 18.11.2019 כדלקמן :

4  
5 א. הטלת עיצום כספי בסך של 50,250 ₪ לפי סעיפים 22ג(ב)(1) ו- 22ג(א)(24) לחוק  
6 הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 בגין הפרת סעיפים 2(א)(21) ו- 14ג(א) לחוק הגנת  
7 הצרכן בהתאם לנסיבותיו המחמירות של הוראת סעיף 22ד' לחוק.

8  
9 ב. התראה מינהלית בהתאם לסמכות הממונה על העיצומים הכספיים לפי הוראת  
10 22י"ד לחוק בשל הפרת סעיף 14(ט)(ב) לחוק הגנת הצרכן.

#### רקע עובדתי :

11  
12 .2 המערערת הינה חברה פרטית אשר משווקת מוצרי מחשב ומוצרים אלקטרוניים, בין  
13 היתר, באמצעות אתר אינטרנט שכתובתו KSP.CO.IL.

14  
15 .3 בתאריכים 27.12.2017 ו- 28.12.2017 ערך מנהל אגף החקירות מחוז ירושלים במשיבה,  
16 מר יובל קסטלמן, ביקורת יזומה באתר האינטרנט של המשיבה.

17  
18 .4 בתאריך 30.5.2019 שלח הממונה על העיצומים הכספיים במשיב אל מנכ"ל חברת  
19 קיי.אס.פי מחשבים (תל אביב) בע"מ תל-אביב הודעה בכתב בדבר כוונת המשיב להטיל  
20 על המשיבה עיצום כספי בשיעור של 115,600 ₪ בהתאם להוראת סעיף 22ה' לחוק הגנת



## בית משפט השלום בחיפה

### עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

- 1 הצרכן בשל הפרות הוראות סעיפים 22ג(א)(24), 22ג(א)(31א), 22ג(א)(ב31) ו – 22ג(ב)(1)
- 2 לחוק אשר מהווים הפרה של הוראת סעיף 2(א)(21), 14ג(א) ו – 14ט לחוק הגנת הצרכן.
- 3
- 4 5. לאחר קבלת המכתב בתאריך 11.6.2019 פנתה המערערת (באמצעות ב"כ) אל המשיבה,
- 5 במכתב בו ציינה כי חברת KSP תל-אביב אינה החברה אשר מפעילה את אתר האינטרנט
- 6 שבגיניו הוטל העיצום, ולכן לא ניתן להטיל על חברה זו את העיצום הכספי.
- 7
- 8 6. בתאריך 15.9.2019 שלח הממונה על העיצומים הכספיים במשיבה, מר שגיא תמיר,
- 9 הודעה בכתב על ביטול הודעת החיוב ושובר התשלום אשר נשלחו אל חברת KSP תל-
- 10 אביב בתאריך 30.5.2019, ועל ביטול ההליך המנהלי אשר נפתח כנגד החברה, לאחר
- 11 שקיבל את טענת החברה ולפיה היא אינה משמשת כמפעילת אתר האינטרנט שבגיניו
- 12 הוטל העיצום הכספי.
- 13
- 14 7. בו ביום שלחה המשיבה אל המערערת מכתב נוסף, לאחר שמר קסטלמן ביצע בתאריך
- 15 15.8.2019 בדיקה נוספת באתר האינטרנט של משרד המשפטים שממנה עלה כי החברה
- 16 אשר הפעילה את אתר האינטרנט הינה חברת "קיי.אס.פי אקספרס בע"מ" (ח.פ.
- 17 515348381).
- 18
- 19 8. למקרא דו"ח נימוקי העיצום אשר נשלח אל המערערת, עולה כי המשיבה הכירה בטעות,
- 20 והחליטה להטיל על המערערת עיצום כספי בשל העובדה שהמערערת ציינה הן בתקנון
- 21 החברה והן באתר האינטרנט שלה כי בכל אותם מקרים שבהם מתבצעת הזמנה
- 22 באמצעות רשת האינטרנט, או אז החברה שומרת לעצמה את האפשרות שלא לאפשר
- 23 רכישת מוצרים ללקוח מסוים, ואף לבטל את ההזמנה בכל עת בהתאם לשיקול דעתה.
- 24
- 25 9. בנוסף לכך, המשיבה מצאה לנכון להטיל עיצום כספי על המערערת, משום שתקנון
- 26 החברה מאפשר בידיה לחייב את הצרכן בתשלומי עמלות סליקה בכל אותם מקרים
- 27 שבהם מתבטלת עסקה ו/או מוחזר מוצר.
- 28
- 29 10. טעם נוסף להטלת העיצום הינו הפרה של הוראת סעיף 14(ג)(א) לחוק משום שהמערערת
- 30 לא גילתה באתר האינטרנט את שמה ואת מספר החברה שלה, לא ציינה באתר האינטרנט
- 31 פרטים בכל הנוגע לזכותו של הצרכן לבטל את העסקה כאמור בהוראות סעיפים 14ט(א) ו
- 32 – 14ט(ה)(2) ואף לא ציינה באתר האינטרנט שלה מהן האפשרות לביטול העסקה בעל פה
- 33 (טלפונית או בעל פה בבית העסק) או באינטרנט וכל זאת בניגוד להוראת סעיף 14ט(ה)(2)
- 34 לחוק.



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-1927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

- 1
- 2 11. עוד עולה מדו"ח נימוקי העיצום כי המערערת לא יצרה במסגרת הדף הראשי שלה קישור
- 3 ייעודי מובלט וברור, שבאמצעותו יש באפשרות הצרכן לשלוח הודעה על ביטול עסקה
- 4 כאמור בהוראת סעיף 14ט(ב) לחוק הגנת הצרכן.
- 5
- 6 12. על פי קביעות דו"ח נימוקי העיצום, התניה הגורפת אשר מופיעה בתקנון החברה, ולפיה
- 7 המערערת שומרת לעצמה את הזכות שלא לאפשר את ביטול העסקה הינה, תניה אשר
- 8 עלולה להטעות את הצרכן, משום שעל פי הוראות סעיפים 14ג(ג) ו- 14ג(1) לחוק הגנת
- 9 הצרכן צרכן רשאי לבטל מיוזמתו עסקה במהלך התקופה אשר תחילתה ביום עשיית
- 10 העסקה וסיומה בתוך שבועיים מיום קבלת המוצר בפועל, ולעיתים גם עד ארבעה
- 11 חודשים, וזאת ככל שמדובר באדם עם מוגבלות/אזרח ותיק/עולה חדש.
- 12
- 13 13. בנוסף לכך, נקבע בדו"ח נימוקי העיצום כי תקנון החברה עלול להטעות את הצרכנים בכל
- 14 הנוגע לזכותה של המערערת לנכות עמלות סליקה, משום שהחוק אוסר על המוכר להטיל
- 15 על הצרכן דמי ביטול (לרבות עמלות) בעסקאות אשר כרוכות בביטול עסקה יזום מצד
- 16 הצרכן עקב פגם בנכס/אי אספקת נכס או שירות/אי התאמה בין הנכס לבין השירות.
- 17
- 18 14. בדו"ח מצוין כי המערערת יצרה מצג שווא בכך שהיא מציינת בתקנון שלה כי הינה
- 19 רשאית לחייב את הצרכן בעמלות סליקה בנוסף לחיוב בדמי ביטול עסקה, משום שעל פי
- 20 הוראת סעיף 14ה(ב) לחוק, גובה דמי הביטול שאותם ניתן להטיל על צרכן בגין ביטול
- 21 עסקה נעים בין 5% ממחיר המוצר או 100 ₪ (לפי הנמוך מבין שתי החלופות).
- 22
- 23 15. דו"ח נימוקי העיצום מציין כי הוראת סעיף 14ה(ד) לחוק הגנת הצרכן קובעת שדמי ביטול
- 24 העסקה כוללים גם כל הוצאה אחרת או התחייבות אחרת אשר החברה יכולה לטעון
- 25 שהוצאה על ידה, או שהיא התחייבה בה בשל התקשרות בעסקה, או בשל ביטולה, ולכן
- 26 חיוב הצרכן בעמלת סליקה נכללת במסגרת הגדרת המונח "דמי ביטול", כך שלשיטת
- 27 המשיבה לא ניתן להשית על הצרכן חיוב חוזר בגין ביטול עסקה.
- 28
- 29 16. עוד עולה למקרא הדו"ח כי הממונה מצא לנכון לקבוע שהמערערת לא מילאה אחר חובת
- 30 גילוי פרטי עסקת המכר מרחוק אשר מפורטים במסגרת סעיף 14ג(א) לחוק הגנת הצרכן,
- 31 אשר הסנקציה בגינה הינה הטלת עיצום כספי בשיעור של 22,000 ₪ בהתאם להוראת
- 32 סעיף 22ג(א) לחוק.
- 33



## בית משפט השלום בחיפה

### עש"א 19-12-1927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

- 1 17. בנוסף לכך, קובע הדו"ח כי המערערת לא הציגה קישור ייעודי בדף אתר האינטרנט  
 2 הראשי שבמסגרתו ניתן להודיע על ביטול של הודעות ביטול עסקאות, וזאת בניגוד  
 3 להוראות סעיפים 14ט(ב) לחוק הגנת הצרכן הגם שהפרת הסעיף מאפשרת בידי המשיב  
 4 להטיל על מוכר עיצום כספי בשיעור של 22,000 ₪ בהתאם להוראת סעיף 22ג(א)(א31)  
 5 לחוק הגנת הצרכן.  
 6
- 7 18. באשר לגובה העיצום הכספי מציין הדו"ח כי בגין הפרת הוראת סעיף 2(א) לחוק בגין  
 8 ההטעיה אשר נוגעת לדרך ביטול העסקה, נמצא לנכון להטיל על המערערת עיצום כספי  
 9 בשיעור של 67,500 ₪. בגין אי גילוי הפרטים הנדרשים על פי הוראת סעיף 14ג(א) לחוק  
 10 נמצא לנכון להטיל עיצום כספי בשיעור של 33,000 ₪ ואילו בנוגע להפרת הוראת סעיף  
 11 14ט(ה)(2) לחוק בגין אי גילוי דרכי ביטול העסקה נמצא לנכון להטיל עיצום כספי בשיעור  
 12 של 22,000 ₪ בהתאם להוראת סעיף 22(א)(ב31) לחוק.  
 13
- 14 19. בהתחשב בכך שלא נמצאו בעבר הפרות קודמות מכח חוק הגנת הצרכן מצא הממונה  
 15 לנכון להפחית 20% מתוך גובה העיצום הכולל בהתאם להוראת סעיף 2 לתקנות הגנת  
 16 הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה – 2014 ולהעמיד את גובה העיצום  
 17 ע"ס של 115,600 ₪ בהתאם לחישוב הבא :  
 18
- 19 
$$(1-0.2) * (22,000 * 2) + (45,000 * 1.5) + (22,000 * 1.5)$$
  
 20
- 21 20. בתאריך 22.7.2019 שלח ב"כ המערערת אל המשיב את תגובתו בנוגע לדו"ח העיצום, ובו  
 22 טען כי בניגוד לממצאיו של החוקר, הרי שאופציית ביטול העסקאות באתר האינטרנט  
 23 הוסדרה כבר במהלך אוקטובר 2017, ברם, עובדה זו נעלמה מעיני החוקר, משום  
 24 שהאחרון צפה בדפי אתר האינטרנט בתצוגה בלתי סטנדרטית אשר לא אפשרה בידי  
 25 לראות את השינוי שבוצע על ידי המערערת.  
 26
- 27 21. כמו כן, נטען במכתב התשובה, כי בניגוד לנטען בדו"ח, הרי שהתקנון אכן מפרט את דרכי  
 28 ההתקשרות, וכן גם את דרכי ביטול העסקאות והחזרת המוצרים במסגרת סעיפים י.ק.  
 29 11 ו- 12. 27.12.17 י.ק. וכי גם האופציה של ביטול עסקה קיימת במסגרת  
 30 האתר.  
 31
- 32 22. באשר להחלטה אשר נוגעת לעמלות הסליקה, נטען במכתב התשובה כי אין מדובר  
 33 בדרישה רלוונטית, משום שהמערערת אינה עוסקת במכר מרחוק, אלא מפעילה חנות



## בית משפט השלום בחיפה

### עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

- 1 ועוסקת במכירה פרונטאלית, ולכן בהתאם לתקנות הגנת הצרכן הינה רשאית לגבות דמי  
2 סליקת אשראי.  
3
- 4 23. בתאריך 15.9.2019 הודיעה המשיבה למערערת על החלטתה להפחית את גובה העיצום  
5 הכספי לסכום של 80,400 ₪ בגין הפרת סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן (67,500 ₪) ובשל  
6 הפרת הוראת סעיף 14ג(א) לחוק בשל אי גילוי פרטים (33,000 ₪) ובקיצוץ 20% מהחוב  
7 בסך של 80,400 ₪.  
8
- 9 24. בתאריך 29.10.2019 שלח ב"כ המערערת אל המשיב מכתב נוסף שבו דרש לבטל את  
10 העיצום הכספי. בתאריך 18.11.2019 הודיעה המשיבה למערערת על החלטתה להפחית  
11 את העיצום לסכום של 50,250 ₪.  
12
- 13 25. במסגרת מכתב נימוקי החלטת ההפחתה, צוין כי טענת המערערת ולפיה פרק הזמן  
14 הארוך אשר חלף בין מועד הביקורת לבין מועד קבלת ההודעה על כוונת החיוב יצר  
15 תקופת שיהוי אשר מחייבת את ביטול ההודעה, נדחתה על ידי המשיבה, בנימוק שלשון  
16 החוק אינה מגדירה את מתחם פרק הזמן הסביר אשר נדרש לצורך ביצוע פעולת אכיפה  
17 מנהלית, החל משלב קבלת התלונה, המשך בשלב החקירה וכלה במועד מתן  
18 ההחלטה/הודעה.  
19
- 20 26. בנוסף לכך, מציין המשיב בתשובתו כי הנחיית היועץ המשפטי לממשלה מיום 18.4.2016  
21 (הנחייה מספר 1.0003) קובעת כי מתחם הזמן הסביר לצורך נקיטה בהליכי אכיפה  
22 חלופית הינה כשנתיים מרגע גילוי ההפרה, ולכן בענייננו לא מתקיים שיהוי אשר פוגם  
23 בתוקף ההליך המנהלי, משום שבמקרה דנן לא חלפו למעלה משנתיים מאז מועד גילוי  
24 ההפרה.  
25
- 26 27. באשר לטענת המערערת בדבר הצורך בבדיקה חוזרת של אתר האינטרנט, הרי שלשיטת  
27 המשיבה הדבר אינו מאיין את ההפרות אשר נמצאו בו בשלב ביצוע הביקורת, ברם,  
28 המשיבה הבהירה בנימוקי החלטתה כי תיקון מאוחר של פגם באתר החברה צריך להיבחן  
29 בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה – 2014.  
30
- 31 28. בנוסף לכך, נדחו טענות המערערת בכל הנוגע לעניין הלגיטימיות בשמירה על זכותה שלא  
32 לאפשר רכישת מוצרים ללקוח מסוים ו/או שמירה על זכותה לבטל הזמנה בכל עת,  
33 ובנוסף לכך גם נדחתה טענתה של המערערת ולפיה הינה רשאית לנכות את עמלות



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

1 הסליקה ופרסום פרטים דוגמת מספר החברה, אולם עם זאת נמצא לנכון להפחית את  
2 העיצום הכספי לסכום של 50,250 ₪.

3  
4 29. כמו כן, קבע הממונה בהחלטתו מיום 18.11.2019 כי יש לדחות את בקשת המערערת  
5 לביטול ההתראה המנהלית אשר נשלחה אליה בתאריך 15.9.2019 עקב הפרת הוראת  
6 סעיף 14(ה2), אשר עניינה אי גילוי ופירוט דרכי ביטול עסקאות מכר המתבצעות על  
7 ידי אוכלוסיות מוחלשות (קשישים/עולים חדשים/נכים) במסגרת העמוד הראשי של אתר  
8 האינטרנט. עם זאת, התקבלה עמדת המערערת ולפיה היא לא הפרה את הוראת סעיף  
9 14(ב) לחוק, בכך שלא היה מחובתה ליצור קישור ייעודי במסגרת אתר האינטרנט  
10 לצורך ביטול עסקאות מכר.

### 11 דיון והכרעה :

12  
13  
14 האם יש מקום לבטל את העיצום בשל השיהוי בהתנהלות המשיבה ?

15  
16 30. לטענת המערערת, המשיבה פעלה בצורה רשלנית, בכך שבמהלך חודש דצמבר 2017  
17 פתחה בחקירה כנגד חברת "קיי.אס.פי תל אביב" שאינה האישיות המשפטית הרלוונטית,  
18 ושאליה נשלחה ההודעה הראשונה בתאריך 30.5.2019, וכי ההודעה מיום 30.5.2019  
19 בוטלה בפועל רק בתאריך 15.9.2019 לאחר שהמשיבה הגישה כנגדה את הודעת כוונת  
20 החיוב המתאימה.

21  
22 31. המשיבה טוענת כי פער זמנים של קרוב לשנתיים בין מועד תחילת החקירה לבין מועד  
23 הגשת ההודעה על כוונת חיוב אינו פרק זמן סביר, ולכן ככל שהמשיבה הייתה עושה  
24 מלאכתה נאמנה ובודקת את אתרי האינטרנט שלה ושל חברת "קיי.אס.פי תל אביב",  
25 הרי שהיא הייתה מגלה כי אותן הפרות הוסדרו על ידה, ולכן ההחלטה מיום 18.11.2019  
26 אינה סבירה בנסיבות העניין.

27  
28 32. לטענת המערערת, מנימוקי סעיף 4 להחלטת המשיבה מיום 18.11.2019 עולה כי ההחלטה  
29 בדבר הטלת עיצום כספי על המשיבה מעלה שהמשיבה פוטרת את עצמה מביצוע בדיקה  
30 חוזרת של האתר, בנימוק שגם אם בוצעו התיקונים הנדרשים הרי שהדבר אינו מאיין את  
31 ההפרות אשר נמצאו במועד ביצוע הבדיקה על ידי החוקר מטעמה.  
32



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

- 1 33. המערערת טוענת כי תשובה זו עומדת בסתירה מוחלט להנחיות היועץ המשפטי לממשלה,  
2 ואף אינה יעילה, ולכן לשיטת המערערת, השימוש בעיצום כספי במקום נקיטה בהליך של  
3 עיצום כספי מהווה חוסר תום לב מצד המשיבה.  
4
- 5 34. המערערת מוסיפה ומציינת כי המשיבה לא התייחסה בהחלטתה לטענותיה בכל הנוגע  
6 לפער הזמנים הרב שבין מועד ביצוע החקירה ועד למועד מתן ההחלטה הסופית בעניינה,  
7 ולכן על פניו מדובר בהפרה של הנחיות היועץ המשפטי לממשלה מיום 18.4.2016, אשר  
8 עודכנו בתאריך 6.8.2019 - הנחייה מספר 1.0003 אשר קובעת כי על הליך אכיפה מינהלי  
9 להסתיים בתוך פרק הזמן הקצר ביותר האפשרי.  
10
- 11 35. אמנם שיהוי בהליכים מנהליים צריך להיות קצר במידה רבה מתקופת ההתיישנות בהליך  
12 אזרחי, ברם, לבית המשפט נתון שיקול דעת רחב בסוגיה זו בהתבסס על כל נסיבות  
13 העניין, שכן את השיהוי מתחילים למנות במועד שבו התקבלה ההחלטה על ידי הרשות או  
14 שהמעשה המנהלי הנתקף נעשה.  
15
- 16 36. כדי להחליט אם קם שיהוי בהליך מנהלי, בוחנים את מהות העניין והאם מתקיים שיהוי  
17 סובייקטיבי מצד העותר/מערער, או שיהוי אובייקטיבי, וזאת במידה ולצד שכנגד נגרמו  
18 נזקים ישירים ועקיפים אשר היו נמנעים ככל שהעתירה (או הפעולה המנהלית, בהקשר  
19 זה) הייתה מוגשת במועד (ראה: בר"ם 8257/18 טוביה מסורי נ' מנהל הבחירות במועצה  
20 אורית עמק חפר-הרצל שושן ואח' מיום 30.1.2019).  
21
- 22 37. במקרה דנן לא ברור מדוע קיים פער זמנים כה רב בין מועד החקירה לבין מועד מתן  
23 ההחלטה, ואין די בטענה בעלמא, אשר לא הוכחה על ידי המשיבה, ולפיה המשיבה  
24 סובלת מעומס עבודה חריג, ממשאבים מצומצמים ומכח אדם מועט (ראה: סעיף 56  
25 לסיכומים).  
26
- 27 38. עם זאת, עיון מדוקדק בהוראות פרק ג' להנחיות היועץ המשפטי לממשלה מלמד כי  
28 היועץ המשפטי לממשלה קובע שתי מסגרות זמן לצורך השלמת הליכי אכיפה – האחת,  
29 מסגרת זמן אשר מיועדת לרשות מנהלית, שבה לא מתקיימת הפרדה מעשית בין גורמי  
30 החקירה ואיסוף התשתית הראייתית לבין הגורמים אשר מוסמכים ליתן החלטה  
31 ("הגורם המוסמך"), שבהן פרק הזמן המקסימלי לצורך סיום ההליך המנהלי הינו שנה  
32 וחצי ממועד גילוי ההפרה.  
33



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

- 1 39. מסגרת זמן נוספת מתייחסת לגופים ציבוריים שבהם שבהן קיימת הפרדה מבנית בין  
2 הגורם המוסמך לבין גורמי החקירה והאיסוף כאשר במסגרת הגופים הללו ההליך  
3 המנהלי צריך להסתיים לכל המאוחר בתוך שנתיים ממועד גילוי ההפרה (ראה : סעיפים  
4 8.1 ו- 8.2 להוראות היועמ"ש).
- 5
- 6 40. כאמור לעיל, הביקורת בוצעה במהלך חודש דצמבר 2017, כאשר ההחלטה הראשונה  
7 בדבר הטלת העיצום הכספי ניתנה בפועל בחודש ספטמבר 2019, וההחלטה הסופית  
8 במהלך חודש נובמבר 2019, דהיינו, קרוב לשנתיים ימים. דא עקא, הגורם המנהלי אשר  
9 נתן את ההחלטות בענייננו הינו מר שגיא תמיר אשר משמש כממונה על העיצומים  
10 הכספיים באגף העיצומים הכספיים במשיבה, שמשרדה נמצאים בעיר לוד בעוד  
11 שהחוקר, מר יובל קסטלמן, משמש כמנהל מחוז ירושלים באגף החקירות של המשיבה  
12 אשר משרדה נמצאים בירושלים.
- 13
- 14 41. לא מצאתי שיש מקום לקבל את טענותיה של המערערת ולפיהן לא מתקיימת הפרדה  
15 מבנית בין גורמי החקירה לבין הגורם אשר מוסמך ליתן החלטה בעניין גובה העיצומים  
16 הכספיים ואף ביטולם או הפחתתם (ראה גם : סעיף 54 לסיכומי המשיבה מול סעיף 71-  
17 75 לסיכומי המערערת), ולכן ברי כי התקופה המקסימלית להשלמת הליך האכיפה  
18 המנהלי עולה בענייננו בקנה אחד עם הנחיות היועץ המשפטי לממשלה ואין מדובר  
19 בשיהוי אשר חורג מההנחיות.
- 20
- 21 42. לפיכך, באיזון הראוי שבין השיהוי הבלתי מוסבר בהתנהלות המשיבה, לבין העמידה בסד  
22 הזמנים אשר נקבע במסגרת הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, מן הראוי שסוגיה זו  
23 תילקח בחשבון בעת קביעת גובה הפחתת העיצום, בשל עינוי הדין אשר נגרם כתוצאה  
24 מהשיהוי בהתנהלות גורמי האכיפה (ראה : עו"ד שלום שיפר, "ערעורים על חלוף הזמן  
25 כעילה להקלה בעונש", משפט מפתח (אוגוסט 2019), עמ' 98).
- 26
- 27 **ההתייחסות הקונקרטית לטענות המשיבה בנוגע לנימוקי הטלת העיצום ולעניין נימוקי**  
28 **ההתראה המינהלית מיום 1.5.2019 :**
- 29
- 30 43. למרות שהמשיבה הבהירה בסיכומיה כי בסופו של יום היא מצאה לנכון להטיל על  
31 המשיבה עיצום כספי בגין שתי הפרות בלבד בהתאם להוראות סעיפים א2(21) ו- 14ג'  
32 לחוק הגנת הצרכן, ולהפחית את גובה החיוב מסכום של 115,600 ₪ בגין מספר הפרות  
33 לסכום של 50,250 ₪, בשל אי גילוי מספר החברה של המערערת ואי גילוי אפשרויות  
34 ביטול העסקה על ידי עולים חדשים/נכים/קשישים (ראה : סעיפים 70, 71 ו- 75





## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

1 לסיכומים), הרי שלאור טענות הצדדים בסיכומיהם ולאור לשון הוראות תקנות הגנת  
2 הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה – 2014 הנני מוצא לנכון להתייחס גם  
3 למכלול ההפרות אשר יוחסו למערערת.  
4  
5

6 מניעת רכישת מוצרים ללקוח מסוים וביטול ההזמנה באופן יזום על ידי המערערת :  
7

8 44. המשיבה טוענת כי ההשגה על קביעת המשיבה בהודעתה, ולפיה התניה אשר מופיעה הן  
9 בתקנון והן באתר האינטרנט שלה על כך שהינה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאפשר  
10 רכישת מוצרים ללקוח מסוים, ואף לבטל את ההזמנה בכל עת בהתאם לשיקול דעתה,  
11 התקבלה בפועל על ידי המשיבה בהחלטתה מיום 18.11.2019.  
12

13 45. עם זאת, במסגרת אותה החלטה צוין כי בסופו של יום נמצא שאין מקום לשנות את  
14 סכום העיצום, משום שמלכתחילה הוטל עיצום אחד, ומשום שבמועד ביצוע הביקורת  
15 נמצאה אמירה נוספת אשר מהווה הפרה של הוראת סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.  
16

17 46. המערערת טוענת כי המשיבה לא פירטה בהודעת העיצום, ואף בהחלטה אשר ניתנה  
18 לאחר הגשת טיעוני ההשגה, באיזו אמירה מדובר, מה גם שבהחלטתה של המשיבה מיום  
19 18.11.2019 עולה כי המשיבה לא ביצעה ביקורת נוספת לאחר הביקורת אשר בוצעה  
20 במהלך חודש דצמבר 2017, ולכן לשיטת המערערת מדובר בהתנהלות חסרת תום לב מצד  
21 המשיבה.  
22

23 47. מנגד, המשיבה מציינת בסעיף 87 לתגובתה כי קיבלה את טענת המערערת שבנדון וכי בגין  
24 הפרה זו לא הוטל עיצום כספי, ואף לא ניתנה התראה מנהלית בעניין, ולפיכך אין כל  
25 רלוונטיות לטענות המערערת שבנדון שאותן פירטה במסגרת סעיפים 104 עד 110  
26 ובהמשך גם במסגרת סעיפים 87 ועד 92 לסיכומים, ומשכך הנני מוצא לנכון לקבוע כי  
27 המערערת לא ביצעה הפרה בעניין זה.  
28

29 ניכוי עמלות סליקה, אי ציון מספר החברה :  
30

31 48. המערערת מציינת בסעיפים 114-115 לכתב הערעור כי לאחר קבלת הודעה הסירה מאתר  
32 האינטרנט את התניה בדבר זכאותה לנכות את עמלות הסליקה, בעוד שמנגד, המשיבה  
33 מציינת בתגובתה (סעיף 88 לתגובה) כי העובדה שהמערערת מודה בביצוע ההפרה אינה



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-1927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

- 1 מצדיקה את ביטול העיצום, אלא מהווה טעם להפחתת גובה העיצום, וזאת כפי שנעשה  
2 במקרה דנן (סעיף 89 לתגובה).  
3  
4 49. בנוסף לכך, טוענת המערערת כי הוסיפה לאתר החברה את מספר החברה (ח.פ) וכך  
5 תיקנה את המחדל (ראה : סעיפים 116-121 לערעור), בעוד שמנגד המשיבה ציינה בנימוקי  
6 תשובתה מיום 18.11.2019 כי החובה לפרט אם מספר החברה נגזרת מהוראות סעיף  
7 14ג(א)(1) לחוק הגנת הצרכן, ואף מהוראת סעיף 14ג לחוק, ולכן, גם אם בוצע תיקון של  
8 ההפרה ומניעתה, הרי שהדבר ייבחן בהתאם לתקנות ההפחתה (סעיף 7 לתגובה ; סעיפים  
9 90-91 לסיכומים).  
10  
11 50. כמו כן, ציינה המשיבה בסיכומיה כי לא הוצגו בפניה ראיות למועד שבו שונה התקנון, וכי  
12 בסופו של יום נמצא לנכון להפחית את העיצום לפי הוראת תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה  
13 בשל תיקון תנאי התקנון, אולם עם זאת התקנות מאפשרות את הפחתת העיצום אך לא  
14 את ביטולו המוחלט (ראה : סעיפים 64-61 לסיכומי המשיבה).  
15  
16 51. לאור האמור לעיל הנני מוצא לנכון לקבוע כי מדובר במחדלים אשר תוקנו על ידי  
17 המשיבה לאחר קבלת ההודעה מטעם המשיבה.  
18  
19 מתן הודעה מצד המערערת ללקוחותיה בדבר הזכות לבטל עסקאות :  
20  
21 52. לטענת המערערת, בניגוד לנטען בהודעת המשיבה הרי שכבר מחודש אוקטובר 2017,  
22 דהיינו כחודשיים לפני ביצוע החקירה שבעטיה הוחלט להטיל עליה את העיצום הכספי,  
23 הותקנה בעמוד הראשי של אתר האינטרנט רובריקה מיוחד לצורך לביטול עסקאות  
24 באמצעות קישור שכותרתו "שירות לקוחות בצ'יק", אשר מוביל לקישורים נוספים  
25 שסופם בביטול העסקה.  
26  
27 53. בנוסף לכך, טוענת המערערת כי לקוחות אשר מעוניינים בביטול עסקאות יכולים להודיע  
28 על כך גם באמצעים אחרים, דוגמת פנייה טלפונית למוקד שירות הלקוחות, או לחילופין  
29 בכתב באמצעות שלית הודעת דואר אלקטרוני.  
30  
31 54. מנגד, המשיבה טוענת כי על העוסק לגלות לצרכן באופן מפורש ובמסגרת העמוד הראשי  
32 באתר האינטרנט מהן דרכי ביטול העסקה וזאת בהתאם להוראת סעיף 14ט(ה)(2) לחוק  
33 הגנת הצרכן.  
34



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

- 1 55. לפי טענת המשיבה הן בתגובתה לערעור והן בסיכומיה, אין די באותו קישור שכותרתו  
2 "דרכי יצירת הקשר" משום שהקישור שאותו התקינה המערערת באתר "החבא"  
3 והוסווה באופן שמקשה על הצרכן להגיע אל הקישור העיקרי.  
4
- 5 56. לטענת המשיבה, התנהלות זו אינה עולה בקנה אחד עם הוראת סעיף 14ט(ה)(2) לחוק  
6 הגנת הצרכן, אשר קובעת כי יש לגלות לצרכן את המידע בדבר ביטול עסקה במסגרת הדף  
7 הראשי של אתר האינטרנט, בהתאם להוראת סעיף 14ט(א) לחוק הגנת הצרכן.  
8
- 9 57. אליבא דעמדת המשיבה, זכות הביטול אשר מוקנית לצרכן צריכה להופיע באתר  
10 האינטרנט בצורה ברורה, ולא באמצעות קישור אשר הצרכן מתקשה בגילוי, ולכן לפי  
11 עמדתה, במקרה דנן לא מתקיימת חובת הגילוי הנדרשת, משום שלצורך ביטול עסקה  
12 נדרש הצרכן לפתוח חמישה דפי אינטרנט שונים על מנת להגיע לרובריקת ביטול הזמנה  
13 ו/או מידע על ביטול עסקה.  
14
- 15 58. הוראת סעיף 14ט(ב) לחוק הגנת הצרכן, אשר כותרתה "דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי",  
16 קובעת כי במהלך התקשרות של עוסק עם צרכן באמצעות אתר אינטרנט, הרי שעל  
17 העוסק ליצור במיקום בולט בדף הראשי של האתר קישור ייעודי שבאמצעותו ניתן לשלוח  
18 הודעת ביטול.  
19
- 20 59. אתר האינטרנט של המערערת מאפשר ביטול בידי לקוח אשר מעוניין לבטל עסקה אשר  
21 בוצעה על ידו באמצעות אתר האינטרנט של המערערת, רק לאחר ביצוע של מספר  
22 שלבים. בשלב הראשון על הלקוח להיכנס אל קישור שכותרתו "שירות לקוחות בצ'יק".  
23 לאחר מכן נפתח חלון שבו קיימות שמונה חלוניות (מידע כללי/מעקב משלוחים/המוצר  
24 באחריות/צור קשר/המוצר תקול/העתק חשבונית/המחשב שלי מוכן?/מלאי בסניפים),  
25 ולאחר מכן לבחור באחת מבין שתי האופציות הבאות הרובריקות "בחר את נושא הפנייה  
26 שלך" – האחת, הזמנת אינטרנט והשנייה "שירות לקוחות".  
27
- 28 60. לאחר מכן על הלקוח להיכנס אל האופציה של "צור קשר" ולאחר מכן על אופציית  
29 "הזמנת אינטרנט" או לחלופין "שירות לקוחות". לאחר מכן על הלקוח ללחוץ על  
30 אופציית "הזמנת אינטרנט בנוגע להזמנות שביצעתי" ולהקיש את מספר ההזמנה, ולאחר  
31 מכן נפתח "חלון" נוסף שבתוכו יש לבחור את "נושא הפנייה" שבתוכה קיימת, בין היתר,  
32 גם אופציית "ביטול עסקה" מתוך שורה של אופציות נוספות שבכללן עדכון פרטים, שינוי  
33 שיטת משלוח, שינוי/תוספת להזמנה/בירור מועד אספקה/אחר/הזמנה מהירה.  
34



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

- 1        61. במקרה זה קיים קושי של ממש בביטול העסקה באמצעות אתר האינטרנט, ואין די בכך  
2        שהחברה מחזיקה במספר רב של סניפים ובמוקד טלפוני אשר מאפשר בידי הלקוח לבצע  
3        עסקה שביצע, כל עוד שמידע זה אינו מצוין באופן מובלט במסגרת הדף הראשי של אתר  
4        האינטרנט וכל עוד שלא קיימת אופציית ביטול עסקה נוחה, פשוטה ונגישה יותר לכלל  
5        מכפי זו אשר קיימת באתר האינטרנט של המשיבה.  
6
- 7        62. במקרה דנן מדובר במחדלים אשר הוסדרו על ידי המערערת לאחר קבלת ההודעה מטעם  
8        המשיבה, ולכן בסופו של יום החליטה המשיבה להטיל עיצום אחד בלבד בגין בשל אי  
9        גילוי פרטים בהתאם להוראת סעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן ובמיוחד מספר החברה,  
10        ובנוסף לכך בגין אי ציון פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל בכל עת עסקת מכר לפי הוראת  
11        סעיף 1ג14 לחוק.  
12
- 13        63. לפיכך, הנני מקבל את עמדת המשיבה ולפיה המערערת לא יישמה את הוראת סעיפים  
14        14ט(ד) + (ה) לחוק הגנת הצרכן אשר מחייבות את העוסק גם לפרט את דרכי ביטול  
15        העסקה במסגרת הדף הראשי של האתר, לרבות אזכור זכות הביטול של הצרכן לרבות  
16        בנוגע לאנשים אשר סובלים ממוגבלות פיזית/עולים חדשים/אזרחים ותיקים על פי  
17        הוראת סעיף 1ג14 לחוק הגנת הצרכן, אשר רשאים להגיש בקשה לביטול העסקה בתוך  
18        פרק זמן של עד ארבעה חודשים ממועד הזמנת המוצר.  
19
- 20        עמלות סליקה + העברת מסרים אשר עלולים להטעות צרכן :  
21
- 22        64. לפי טענת המערערת, תקנון החברה עלול להטעות את הצרכנים בכל הנוגע לתנאי הביטול  
23        העסקה בניגוד להוראת 2א' לחוק הגנת הצרכן, משום שהינו כולל בחובו תניה/אמירה  
24        ולפיה לא תתאפשר ביטול של עסקה בכל עת.  
25
- 26        65. על פי הנטען בכתב הערעור, התנאים אשר מפורטים במסגרת תנאי ביטול העסקה כפי  
27        שהם מופיעים בתקנון ובאתר האינטרנט עולים בקנה אחד עם הוראות דיני הגנת הצרכן  
28        בדבר ביטול עסקה, ולראייה הוראות סעיפים י.ק. 11 17.12.27 לתקנון שבהן מפורטת  
29        מדיניות ביטול העסקאות והחזרת המוצרים.  
30
- 31        66. על פי הנטען בכתב הערעור, התניה היחידה אשר מצוינת במסגרת התקנון הינה שלא ניתן  
32        להחזיר מוצר שאינו נושא על האריזה המקורית של המוצר את המדבקה המקורית של  
33        המספר הסידורי, ולכן ברור לכל כי בעת שלא ניתן לזהות את המוצר הרי שלא ברור האם





## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני : 00000

1 המוצר נרכש באתר ו/או באחד מסניפיה, ולכן לא חלה עליה החובה לקבל את המוצר או  
2 לחילופין מוצר שניזוק על ידי הלקוח.

3  
4 67. מהודעת התגובה של המשיבה עולה כי טיעוני המערערת התקבלו על ידי המשיבה בכל  
5 הנוגע לסוגיית ביטול ההזמנות כבר בשלב ההשגה המנהלית, ולכן לא הוטל עיצום כספי  
6 או התראה מנהלית בגין כך.

7  
8 68. עם זאת, לשיטת המשיבה התניה/אמירה השנייה אשר מופיעה במסגרת התקנון  
9 ולפיה "...KSP אקספרס תהא רשאית לנכות עמלות סליקה" מהווה הלכה למעשה הודאה  
10 מצד המערערת בעצם ביצוע ההפרה, הגם שהאמירה/תניה תוקנה לאחר שהמערערת  
11 קיבלה חוות דעת משפטית, שבעקבותיה שינתה את תקנון החברה, ולכן לפי שיטת  
12 המשיבה התנהלות זו הצדיקה את הפחתת סכום העיצום (כפי שנעשה בענייננו) אך לא  
13 את ביטולו באופן מלא.

14  
15 69. במקרה דנן מדובר בהודאה מפורשת מצד המערערת בביצוע מחדל אשר היה רלוונטי  
16 עובר לביצוע החקירה, הגם שמדובר במחדל שתוקן על ידי המערערת לאחר קבלת הודעת  
17 המשיבה.

18  
19 גובה העיצום :

20  
21 70. כאמור מעלה, בהחלטתה הסופית והאחרונה מצאה המשיבה לנכון לחייב המשיבה  
22 בהטלת עיצום כספי בסכום של 50,250 ₪ (לאחר הפחתה של 30% לפי תקנה 2(3) לתקנות  
23 ההפחתה), בשל אי פרסום מספר החברה ובשל אי ציון בתקנון ובאתר החברה מהן כיצד  
24 יש באפשרותם של אנשים אשר סובלים ממוגבלות/אזרחים ותיקים/עולים וחדשים לבטל  
25 עסקת מכר אשר מתבצעת באמצעות אתר האינטרנט.

26  
27 71. בנסיבות הללו המשיבה מצאה לנכון לקבוע כי מדובר בנסיבות מחמירות, בשל החשיפה  
28 הרבה אשר מתבצעת באמצעות אתר האינטרנט, ולפיכך נקבע כי בוצעה הפרה של  
29 הוראות סעיפים 22ג(א)(24) לחוק הגנת הצרכן ולכן הוטל עיצום כספי בגין שתי ההפרות  
30 בסכום של 50,250 ₪.

31  
32 72. הוראת סעיף 22ד לחוק הגנת הצרכן קובעת כי הטלת עיצום כספי קובעת כי "הפרה  
33 בנסיבות מחמירות" שבגינה מוטל קנס בשיעור של פי 1.5 מהקנס המקורי, תוטל על  
34 הפרות אשר נוגעות למספר רב במיוחד של צרכנים, וכי חזקה שהפרה שנעשתה על ידי



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

- 1 עוסק ביותר מסניף אחד או בנקודת מכירה אחת המופעלים על ידו, הינה הפרה אשר  
2 נוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים.  
3
- 4 73. עם זאת, העמדה המקובלת בפסיקה הינה שסמכותו של בית המשפט אשר דן בערעור על  
5 החלטה להטיל עיצום כספי זהה לסמכותה של ערכאת הערעור, תוך מתן משקל להיבט  
6 המקצועי של ההחלטה המנהלית טרם התערבות בשיקול דעתם המקצועי של אנשי  
7 המשיבה. מידת ההוכחה הדרושה לשם החלטה בדבר הטלת עיצום כספי צריכה להיבחן  
8 על פי מבחן הסבירות, כאשר מידת הסבירות מחייבת כי המשקל של הנתונים שבפני  
9 הרשות יהיה כבד יותר ככל שההחלטה המנהלית מורכבת יותר או שפגיעתה קשה יותר  
10 (ראה: עש"א (ירושלים) 10263-08-16 **כל בו חצי חינם בע"מ נגד מדינת ישראל – הרשות**  
11 **להגנת הצרכן ולסחר הוגן** מיום 10.1.2017 אשר אושר על ידי ביהמ"ש המחוזי בירושלים  
12 בעניין רע"א 33172-02-17 **כל בו חצי חינם בע"מ נ' מדינת ישראל** הממונה על עיצומים  
13 כספיים הרשות להגנת הצרכן מיום 6.4.2017).  
14
- 15 74. למרות שסעיף 22ד(ב) לחוק הגנת הצרכן קובע חזקה משפטית ולפיה הטלת קנס מוגדל  
16 בגין הפרה בנסיבות מחמירות תחול על עוסקים אשר מפעילים באופן פיזי נקודות מכירה  
17 או חנות עם למעלה מסניף אחד, הרי שבמקרה זה יש לזכור כי המערערת מפעילה בנוסף  
18 לאתר האינטרנט הווירטואלי, אשר נגיש לכולי עלמא, גם מספר רב של סניפים שבהם גם  
19 מתאפשרת החזרת מוצרים אשר נרכשו באתר האינטרנט בהתאם לתקנון החברה (ראה:  
20 סעיפים 103-104 לסיכומי המערערת), ומסיבה זו אינני מוצא להתערב בשיקול דעתו של  
21 המשיב ולפיה אכן מדובר בהפרה בנסיבות מחמירות.  
22
- 23 75. עם זאת, במקרה זה הנני מוצא לנכון להורות על הפחתת גובה העיצום בשיעור של 75%  
24 מגובה העיצום בכללותו במקום ב – 50% מהסכום כפי שנקבע בהחלטת המשיבה מיום  
25 14.11.2019 (ראה: סעיף 8 להחלטה) שכן למקרא נימוקי ההחלטה עולה כי גם אליבא  
26 דעמדת המשיבה התנאים אשר נדרשים במסגרת הוראת סעיף 4 לתקנות ההפחתה  
27 ("הפרה בשל כמה נסיבות") מתקיימות במלואן, דהיינו, אי הפרת ההוראות במשך שלוש  
28 השנים אשר קדמו להפרה, הפרה יזומה של ההפרה ודיווח לממונה, נקיטת פעולות למניע  
29 הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק, וזאת כאמור בהוראת סעיף 2 לתקנות ההפחתה, כאשר  
30 בנוסף להוראות החוק הדווקניות יש גם מקום לקחת בחשבון את פרק בזמן הממושך  
31 שבין תחילת החקירה לבין מועד מתן ההחלטה הסופי בנוגע לגובה העיצום.  
32
- 33 76. סבורני כי טענת המשיבה בדבר סבירות ההחלטה המנהלית בכל הנוגע לשיעור ההפחתה  
34 על פי התקנות הנ"ל, אין בהן די, ונראה כי לגורם מטיל העיצום הייתה סמכות אשר חובה



## בית משפט השלום בחיפה

עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני: 00000

1 הייתה להפעילה, והיא הוראות סעיף 4 לתקנות ההפחתה, ואי הפעלת הסמכות להקל  
2 בהקשר זה, אינה סבירה בעיני.

3

4

5

: סוף דבר

6

77. הערעור מתקבל באופן חלקי. הנני מוצא לנכון להעמיד את גובה העיצום הכספי ע"ס של

7

16,500 ₪ במקום 50,250 ₪ בהתאם לחשוב הבא :

8

$16,500 \text{ ₪} = 0.25 * 1.5 * (22,000 \text{ ₪} + 22,000 \text{ ₪})$ . (שתי הפרות, 22,000 לכל

9

הפרה, כפול 1.5 בשל נסיבות ריבוי הלקוחות והסניפים, והותרת 25 אחוזים (קרי

10

– הפחתת 75%).

11

78. בנוסף לכך, אינני מוצא לנכון להורות על ביטול החלטת המשיבה מיום 18.11.2019 בנוגע

12

לביטול ההתראה המנהלית, משום שבשעת ביצוע הביקורת שאותה ביצעה המשיבה הרי

13

שההפרה עמדה בעינה.

14

15

79. מקום שהתוצאה הינה מעורבת, לא מצאתי כי מוצדק ליתן צו להוצאות.

16

17

ניתן היום, ט' אייר תשפ"א, 21 אפריל 2021, בהעדר הצדדים.

18

  
אפרים ציזיק, שופט

19

20

