



## בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

20 מרץ 2023

ת"ק 61971-07-22 זריהן נ' איסתא ישראל בע"מ

1

בפני כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר

תובע דוד זריהן

נגד

נתבעת איסתא ישראל בע"מ

2

### פסק דין

3

4 1. בפני תביעה בסך 10,504 ₪, שעניינה דרישה להחזר דמי כרטיס טיסה שהזמין התובע  
5 אך ביטל ולא ניצל (504 ₪), וכן דרישה לפיצוי סטטוטורי מכוח דיני הגנת הצרכן.

6

7 2. אין חולק במרבית העובדות: ביום 8.6.2022 הזמין התובע מהנתבעת, דרך אתר  
8 האינטרנט שלה, כרטיס טיסה לכיוון אחד לרודוס, שנועד ליום 20.6.2022, באמצעות  
9 חברת "ארקיע", ובעלות של \$149. באתר כתוב, בין היתר, כי חלים "דמי ביטול  
10 מלאים", אולם גם כי "כל ביטול שלא במסגרת חוק הגנת הצרכן, דמי הביטול יהיו  
11 כפי שיקבע המוביל האווירי"; ועוד מותווית שם הדרך לפניה "בנושא הזמנות שבוצעו  
12 באתר יש לפנות אלינו במייל בלבד לכתובת... מענה במייל יינתן תוך 4 שעות במסגרת  
13 שעות העבודה...". התובע לא פנה בדרך זו בשום שלב, אלא באמצעות מערכת הפניות  
14 שבאתר עצמו. לראשונה פנה כבר למחרת היום, 9.6.2022, בפנייה שכותרתה "ביטול"  
15 ולפי תוכנה היא בקשה לשינוי מועד הטיסה ביום אחד. פנייתו לא נענתה. ביום  
16 12.6.2022 פנה בשנית. ביום 15.6.2022 חזרו אליו לראשונה, והודיעו לו כי לא ניתן  
17 לקבל את דמי הכרטיס בחזרה, ודמי הביטול הם מלוא סכום הכרטיס, נוכח העדר  
18 שהות מספקת לפי חוק הגנת הצרכן. התובע הזמין כרטיס חדש ליום הטיסה הנכון.

19

20 3. להשלמת התמונה, במקביל להזמנה זו ביצע התובע הזמנה נוספת של 2 כרטיסים  
21 לאותה טיסה, במישרין באמצעות חברת ארקיע. גם את הכרטיסים האלה ביקש לבטל  
22 לשם הזמנת חדשים ליום האחר, ומבוקשו ניתן לו בנקל, באמצעות התכתבות ווצאפ,  
23 ודמי הכרטיס הוחזרו בניכוי דמי ביטול של \$15.

24

25 4. בדיון הודה התובע כי לא הבחין בכל ההוראות השונות המופיעות בדף ההזמנה באתר,  
26 לרבות אלה שצוטטו לעיל, ולפיכך לא פנה באמצעות המייל, כנדרש.

27



## בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

20 מרץ 2023

ת"ק 61971-07-22 זריהן נ' איסתא ישראל בע"מ

5. הנתבעת טוענת, כי פעלה כדין. לדבריה, המענה באתר היה יעיל פחות, בשל מחסור בכוח אדם שהוא תוצאה של תקופת משבר הקורונה, שגרמה לפיטורי עובדים רבים, וכי עפ"י חוק אין היא מחויבת להחזיר את דמי הכרטיס. הוא הוסיפה וטענה, כי מבחינתה, הפנייה הראשונה מיום 9.6.2022 ממילא איננה בקשת ביטול, נוכח התוכן של הפנייה, ולמרות כותרתה "ביטול", על כן חישוביה מתבססים על קבלת בקשת ביטול ראשונה ביום 12.6.2022.
6. חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, קובע בסעיף 14ג שלו את הכללים לביטול עסקה שנעשתה באינטרנט ("עסקת מכר מרחוק", כלשון החוק). וכך נכתב שם, בסעיפים הרלוונטיים:
- "(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל את העסקה –
- (...)
- (2) בשירות – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה... בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
- (ד) הוראות סעיף קטן (ג)... לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –
- (...)
- (2) שירותי הארחה, נסיעה... אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן..."
7. מאחר שמועד הטיסה היה, כאמור, 20.6.2022 (שהוא יום שני בשבוע), הרי שהמועד האחרון לביטול העסקה היה 12.6.2022 (שהוא יום ראשון בשבוע, כאשר בתווד ישנו יום מנוחה אחד). מכאן, כי אין זה מעלה או מוריד אם הודעת הביטול נשלחה ביום 9.6.2022 (כטענת התובע) או ביום 12.6.2022 (כטענת הנתבעת). לשם הסר ספק, עם זאת, דעתי היא שההודעה מיום 9.6.2022 היא אכן הודעת ביטול, לפי כותרתה (וגם, למעשה, לפי תוכנה, שכן שינוי תאריך טיסה הוא מהותית ביטול הזמנה אחת והחלפתה באחרת). נותר רק לבחון אם ההודעה נשלחה כדבעי.
8. באשר לאופן משלוח ההודעה, קובע סעיף 14ט לאותו חוק דרכים שונות, אך הרלוונטיות לענייננו הן:
- "(א)...(3) בדואר אלקטרוני; ... (5) באינטרנט – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה; ..."



## בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

20 מרץ 2023

ת"ק 61971-07-22 זריהן נ' איסתא ישראל בע"מ

- 1 (ב) לעניין עסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באינטרנט, ייצור  
2 עוסק בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו קישור ייעודי  
3 שבאמצעותו ניתן לשלוח הודעת ביטול... שימוקם באופן מובלט  
4 וברור...  
5 (...)  
6 (ד) עוסק יגלה לצרכן, בכתב, את הדרכים למסירת הודעת ביטול  
7 כאמור בסעיף קטן (א)..."  
8  
9 .9 כמדומה שהעסקה שבפנינו היא כזו "שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באינטרנט".  
10 משכך, שומה על הנתבעת לייצר "קישור ייעודי" לצורך מסירת הודעת ביטול בדף  
11 הראשי של אתר האינטרנט. הצדדים לא טענו לעניין זה, ולא הוצג מידע בפני בית  
12 המשפט באשר לתוכנו של הדף הראשי של האתר. עם זאת, כאמור לעיל, בטופס  
13 ההזמנה עצמו מופיעה בבירור הדרך ליצור קשר "בנושא הזמנות". בכך ענתה הנתבעת  
14 על חובתה לפי סעיף 14ט(ד) הנ"ל, אולם לא הוכח בפני אם ענתה על חובתה לפי סעיף  
15 14ט(ב), לעניין יצירת הקישור. בעניין זה, נטל ההוכחה הוא על הנתבעת, להראות כי  
16 קיים קישור כזה.  
17  
18 .10 נדמה, אפוא, כי המסקנה היא שהנתבעת לא הוכיחה שלרשות התובע עמדה דרך  
19 ברורה, תואמת-חוק, לבטל את העסקה; אך כן הראתה שאל מול עיניו התנוססה  
20 הדרך הנכונה לבצע את הביטול, ומסתבר כי אם היה נוקט בה, לא היה תיק זה מבשיל  
21 לכדי תביעה, שכן העסקה היתה מתבטלת, והוא היה מקבל בחזרה את כספו.  
22  
23 .11 הפועל היוצא הוא, שיש לראות את התובע, מצד אחד, כמי ששלח הודעת ביטול  
24 מספקת, לפיה היתה הנתבעת צריכה לפעול, אולם מצד שני, יש להתחשב בכך שהתובע  
25 לא פעל בדרך המותווית למשלוח ההודעה, למרות הנחיה ברורה לעשות כן (ברור, אגב,  
26 כי אין לתת משקל לטענה כי התובע לא קרא את תנאי ההזמנה, שכן על פי דין,  
27 משאישר אותה, יש לראותו כאילו קרא אותה כדבעי).  
28  
29 .12 התוצאה המתבקשת, אפוא, היא חיוב הנתבעת בהשבת דמי הכרטיס (בניכוי דמי  
30 הביטול כדין – 5% משווי העסקה, דהיינו: 25 ₪), אולם אין הצדקה לחיובה בפיצויים  
31 מיוחדים או אחרים, שכן לתובע חלק נכבד ביצירת התסבוכת.  
32



## בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

20 מרץ 2023

ת"ק 61971-07-22 זריהן נ' איסתא ישראל בע"מ

1 לא מיותר להעיר, כי זו היתה הצעת הפשרה שהניח בית המשפט בפני הצדדים, ויש  
2 להצטער על שלא נתקבלה על דעתם, כך שהיה צורך להקדיש זמן שיפוטי יקר לכתובת  
3 פסק-דין זה.

4

5 **14. התביעה מתקבלת בזה, אפוא, חלקית, ואני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של**  
6 **479 ₪.** בנסיבות אלה, בהן הסכום שנפסק הוא שבריר מהסכום שנתבע, איני מוצא  
7 לנכון לחייב מי מהצדדים בהוצאות משנהו. סכום זה של 479 ₪, אפוא, ישולם תוך 30  
8 יום, אחרת ישא הפרשי הצמדה למדד וריבית כדין מהיום.

9

10 **המבקש להשיג על פסק הדין, זכאי לבקש רשות ערעור מבית המשפט המחוזי, תוך 15 יום.**

11

12 **המזכירות תשלח העתק פסק-הדין לצדדים.**

13

14 ניתן היום, כ"ז אדר תשפ"ג, 20 מרץ 2023, בהעדר הצדדים.

15

16 צוריאל לרנר, רשם בכיר

17

