



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 60485-01-25 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט דרור ארז-אילון

אלטו איטליה בע"מ

מבקשת

נגד

1. משה אפרתי  
2. אסתר אפרתי

משיבים

הצדדים בעצמם.

### פסק דין

- 1 בקשת רשות לערער על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא (כבוד הרשמת הבכירה רעות זיו),
- 2 ת"ק (כ"ס) 7934-01-24 מיום 2.1.2025, אשר קיבל בעיקרה את תביעת המשיבים, והורה להשיב להם סך של
- 3 4,622 ₪ ולפצותם בסך של 3,000 ₪ כולל הוצאות משפט, ובסך הכל 7,622 ₪.
- 4 המבקשת היא חברה העוסקת בארגון טיולים לחו"ל בעיקר לגמלאים. המשיבים הם אזרחים ותיקים כמובן
- 5 הביטוי בסע' 1ג14(א) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן") (קרי בני יותר מ-65 שנים).
- 6 באוגוסט 2023 נקשרה בין המשיבים לבין המבקשת עסקה ליציאה לשייט העובר במרוקו. עבור חבילת הנופש
- 7 שילמו המשיבים סך של 30,815 ₪, ועוד 100 ₪ כ"דמי חברות" בקבוצת הווטסאפ של המבקשת, והטיול היה
- 8 מתוכנן ליום 31.10.2023.
- 9 ביום 7.10.2023 הותקפה מדינת ישראל במתקפה קשה ומרה, ובעקבותיה נפתחה מלחמת חרבות ברזל
- 10 הנטושה גם היום.
- 11 כפי שנקבע בפסק הדין, סמוך לאחר פרוץ המלחמה ביקשו המשיבים לבטל את העסקה, תוך הסתמכות על
- 12 המצב הביטחוני ועל זכותם כאזרחים ותיקים מכוח חוק הגנת הצרכן. המחלוקת בבית משפט קמא ובבקשה
- 13 שבפניי נסובה סביב השאלה, אם העסקה היתה 'עסקת מכר מרחוק', כמובנה בחוק הגנת הצרכן, המקנה
- 14 למשיבים כאזרחים ותיקים זכות לבטלה ללא סיבה תוך 4 חודשים מראשיתה.
- 15 המשיבים ביטלו את עסקת האשראי שבאמצעותה שילמו, וקיבלו החזר מחברת האשראי בסך של 26,193 ₪
- 16 (שככל הנראה נגבו מהמבקשת), אך המבקשת סירבה להשיב להם את היתרה בסך 4,622 ₪ וכן 100 ₪
- 17 ששילמו בגין דמי חברות.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### רת"ק 60485-01-25 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

6. בבית משפט קמא, טענו המשיבים, שהם נתקלו בפרטי הטיול באתר האינטרנט של המבקשת, השאירו את פרטיהם, ובשיחה שהתקיימה כשחזרו אליהם, התקשרו בעסקה. המבקשת טענה, שהמשיבה הייתה חברה בקבוצת ווטסאפ סגורה, ושכל הנראה ראתה את פרטי הטיול בקבוצה זו, ולא באמצעות פרסום באתר. אלא שמשבה 2 העידה, שלא היו חברים בקבוצת הווטסאפ אלא רק לאחר שהתקשרו בעסקה. עוד טענה המבקשת, שהמשיבים השתתפו בכנס זום מקוון שבו הוצגו כל הפרטים הנוגעים לטיול.
- במחלוקת העובדתית העיקרית, העדיף בית משפט קמא בעיקרו של דבר את עמדת המשיבים, וקבע כי הם נחשפו לפרסום באתר המבקשת ובעקבות זאת השאירו את פרטיהם לצורך יצירת קשר. עם זאת, קבע בית משפט קמא, בניגוד לעמדת המשיבים, שהם השתתפו בכנס המקוון בזום. לא הייתה מחלוקת, שהתקיימה שיחת הטלפון בין המשיבים לנציגת המבקשת, ושכמהלכה סוכמו תנאי העסקה ובוצעו התשלומים עבור הטיול ועבור דמי החברות, ובעקבותיה נשלחו למשיבים הכרטיסים ומסמכי העסקה בדוא"ל.
7. כאמור, נקבע, שסמוך לאחר פרוץ המלחמה, הודיעו המשיבים, שהם מבטלים את העסקה, ודרשו החזר של מלוא הסכום ששילמו.
8. לטענת המשיבים בכתב התביעה, בתחילה המבקשת לא השיבה להם בהמשך הציעה להם זיכוי לטיול חלופי או לאחר מיצוי קבלת החזרים מהספקים, החזר כספי בשיעור של 70%-85 מהתשלום ששולם. אין חולק, שלפי ההסכם ששלחה המבקשת למשיבים בנסיונות ביטול "רגילות" במועד הביטול הם זכאים להחזר של 80% מהסכום ששולם.
9. בשלב זה פנו המשיבים לחברת האשראי כאמור, ולאחר שקיבלו זיכוי חלקי (בשיעור של כ-85% מהתשלום), הגישו את התביעה דנן, ובה תבעו את יתרת הסכום כאמור, וכן פיצויים ללא הוכחת נזק בסכום של 10,000 ₪.
10. בכתב ההגנה, טענה המבקשת שלפי ההסכם בין הצדדים, במקרה של ביטול זכאים המשיבים ל-80% מהתשלום, והחזר שקיבלו עולה על כך; שלא מתקיימים התנאים לביטול העסקה ולהחזר מלא בהיותם אזרחים ותיקים; ושאינן יסוד לפסוק להם פיצויים ללא הוכחת נזק.
11. לאחר שקיבל את עיקר גרסתם העובדתית של המשיבים, קבע בית משפט קמא, שהעסקה היא 'עסקת מכר מרחוק', שנעשתה בדרך של 'שיווק מרחוק', כמובן הביטויים בסעיף 14(ג1) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, שכן "אין צורך בפניה ישירה של העוסק לצרכן כדי שעסקה תחשב כעסקת מכר מרחוק", ובמקרה דנן "כל שלבי ההתקשרות – החל מהפרסום באינטרנט, דרך הכנס המקוון, ועד לשיחת הטלפון וקבלת האישור במייל – התקיימו מרחוק, ללא נוכחות פיזית משותפת של הצדדים." בית משפט קבע, שהטענה בדבר קבוצת ווטסאפ סגורה ("קהילה סגורה") אינה פוטרת מהוראת סעיף 14(ג1) לעיל, ושהעובדה שהמשיבים הותירו את פרטיהם כדי שיחזרו אליהם (כפי שאירע), "אינה מוציאה את העסקה מגדר 'שיווק מרחוק'". בעניין זה הפנה בית משפט קמא לת"ק (קריות) 19-12-47179 הרץ נ' מוננה טורס בע"מ (24.5.2020). לאור אלה פסק בית משפט קמא לזכות המשיבים סעדים כספיים כמפורט לעיל, בסך כולל של 7,622 ₪.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

12. בבקשת הרשות לערער, המפורטת יתר על המידה, מעוררת המבקשת טענות רבות של עובדה ושל משפט, אולם במרכז עומדת הטענה, שאין לראות בהתקשרות הנדונה 'עסקת מכר מרחוק' ואין לראות בפרסום באתר (ככל שהיה כזה) משום 'שיווק מרחוק', וכן שהפרשנות שהציג בית משפט קמא מרחיבה יתר על המידה, ומתעלמת מן העובדה שהעסקה לא נערכה עקב פניה יזומה של המבקשת, אלא ביוזמת המשיבים שאף השתתפו בכנס זום מקוון וקיבלו לבקשתם "מידע מורחב ומלא ומפורט" על העסקה. המבקשת הלינה על כך, שבית משפט קמא התעלם מפסקי דין שונים שהציגו, ואף הסתמך על ת"ק 19-12-47179 לעיל, על אף שהוא בוטל בערכאת הערעור (ע"א (חיפה) 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ (24.1.2021)).
13. בכתב התשובה ביקשו המשיבים לדחות את הבקשה מטעמי בית משפט קמא. מעבר לכך, נדמה שהם שינו את גרסתם העובדתית, שכן בראש כתב התשובה נטען, כי "בחודש אוגוסט 2023 נציגת המבקשת, גב' מריסה, שהיא אחת ממנהלות המבקשת ובת זוגו של מנהלה שהצהרתו צורפה לבקשת הערעור, פנתה בשיחת טלפון למשיבה מס' 2. יצוין כבר עתה כי לא ידוע למשיבים כיצד המבקשת השיגה את פרטי ההתקשרות שלהם, והם מקווים כי הדבר לא נעשה כתוצאה מחשיפת מידע לא חוקי של רשימות ופרטים מגופים אחרים במשק" (סעיף 2 לתשובה). המשיבים כפרו מכל וכל בקיומה של שיחת הזום (סעיף 6 לתשובה).
- דברים אלה מנוגדים בתכלית לעדותו של משיב 1 בבית משפט קמא לעניין המחלוקת אם מדובר ב'עסקת מכר מרחוק': "אנחנו בחיפושנו באינטרנט בחודש אוגוסט 2023 לאתר טיול שיתאים לנו, שמטרתנו היתה לעצור באיזשהו מקום במרוקו [...] ומצאנו מספר אופציות כשאחת מהן הייתה המסלול של סבבה, אז השארנו הודעה באינטרנט או טלפונית אני כבר לא זוכר וחזרו אלינו, ברגע שחזרו אלינו מכרו לנו את השיט הזה, מסרנו פרטי אשראי וזהו [...]" (פרוטוקול מיום 24.12.2024, ע' 1, ש' 25 ואילך).
- גרי, גרסת המשיבים בבית משפט קמא, שאותה קיבל בית המשפט ועל בסיסה פסק לזכותם, הייתה שבחיפוש יזום הם נתקלו בפרסום, השאירו הודעה, וקיבלו שיחה טלפונית בתשובה להודעה "חזרו אלינו". כך בניגוד לטענתם בפניי, ששיחת הטלפון הייתה האירוע הראשון ושהיא נעשתה ביוזמת המבקשת ובמפתיע.
14. מלכתחילה, בבית משפט קמא, כפרה המבקשת בפרסום מטעמה באינטרנט, ואף טענה שהטעם לכך שהמשיבים עומדים על פרסום כזה, הוא כדי לקיים בכך את התנאי של "עסקת מכר מרחוק" על פי פרשנותם. בית משפט קמא לא קיבל את גרסתה של המבקשת והעדיף את גרסת המשיבים. אולם עתה, דומה שהמשיבים חוזרים בהם מגרסת הפרסום באינטרנט והשארת הפרטים, וטוענים, שראשיתה של ההתקשרות בשיחת טלפון שיזמה המבקשת, כביכול.
- הכחשת הפרסום מצטרפת להכחשת שיחת הזום (שאותה דחה בית משפט קמא), וצירוף דברים זה מעורר סימני שאלה משמעותיים אשר לגרסתם העובדתית של המשיבים ולמהימנותם. עם זאת, לאחר עיון מצאתי, שאין בשינוי זה בנסיבות העניין כדי להקים חריג לכלל בדבר אי התערבות בממצאי עובדה, ואין להתיר למבקשת לערער על קביעותיו של בית משפט קמא בעניין ראשיתה של ההתקשרות (השוו: רת"ק (י-ם) 16765-08-24 די סיטי בע"מ נ' דפנה גלזן (12.8.2024), פס' 11-12).



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

1 על כן, אדון בטענות המבקשת על יסוד קביעותיו העובדתיות של בית משפט קמא.

2 דיון והכרעה

3 15. לאחר בחינת עמדות הצדדים והדין, מצאתי שיש מקום להחיר למבקשת לערער על היקף תחולתו של ההסדר  
4 הקבוע בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, ובפרט בשאלות האם די בפרסום במרשתת כדי לקיים את היסוד של  
5 'פניה של עוסק לצרכן'; האם אין בפניה יוזמה של צרכן לעוסק כדי ללמד שלא מדובר ב'שיווק מרחוק'; והאם  
6 לא ניתן בנסיבות מתאימות לראות שיחה בזום כ'נוכחות משותפת' (להבדיל מתקשורת אלקטרונית). שאלות  
7 אלו שבות ועולות לאור שינויי הטכנולוגיה. הפסיקה בערכאות הדיוניות אינה אחידה, ובשני מקרים שבהם  
8 נפסק שדי בפרסום כדי לקיים פניה לצרכן, ניתנה רשות לערער, והערעורים התקבלו (רת"ק (מרכז) 05-20416-21  
9 ד.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ז'קלין ואנונו (2021); ע"א (חיפה) 20-09-49352 מונה טורס  
10 בע"מ נ' הרץ (24.1.2021) שהוזכר לעיל, ובו התקבל הערעור מטעם אחר).

11 16. בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן מוגדרים הביטויים הבאים כך:

12 "עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות,  
13 כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של  
14 הצדדים לעסקה;

15 "שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה,  
16 תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות,  
17 או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת  
18 של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

19 בסעיף 14ג(ג) לחוק נקבע כך:

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

25 17. כאמור, בית משפט קמא מצא, ש'פרסום השירות באתר האינטרנט מהווה פניה של עוסק לצרכן באמצעות ..

26 תקשורת אלקטרונית' כהגדרת החוק", והוסיף ש"העובדה שהתובעים השאירו את פרטיהם בעקבות הפרסום,  
27 אינה מוציאה את העסקה מגדר 'שיווק מרחוק'". בכך הסתמך על ת"ק 19-12-47179 לעיל.

28 על פי גישה זו, לא נדרשת כל יוזמה של העוסק כלפי הצרכן הספציפי. די בכך שהעסקה מוצגת או אף מוזכרת  
29 באתר ברחבי האינטרנט, כדי להוות פניה של עוסק לצרכן. כך, אף אם הכניסה לאתר נעשית ביוזמתו של  
30 הצרכן עצמו כחלק מחיפוש יזום מצדו אחר עסקה דומה – ובמקרה זה אחר טיול שעובר במרוקו – כפי שעשו  
31 המשיבים על פי עדות המשיב (פרוטוקול 24.12.2024, ע' 1, ש' 25).





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

18. את קביעתו זו תמך בית משפט קמא על פסק דין שניתן בערכאה הדיונית, ובו נקבע די בפרסום במרשתת כדי להוות הדין "פניה של עוסק לצרכן" (ת"ק 19-12-47179 לעיל), אלא שפסק דין זה בוטל זה מכבר בערכאת הערעור (בהקשר מעט שונה) (ע"א 20-09-49352 (24.1.2021)), ועל כן אין בו כדי לתמוך בפסק הדין הנדון.
19. לגופו של עניין, הפרשנות שהציג בית משפט קמא אינה מתחייבת מלשון החוק בהגדרות הנדונות לעיל בסעיף 14ג(ו) ובהוראת סעיף 14ג(ג). דומה שהמילים "פניה של עוסק לצרכן", ברישא של הגדרת 'שיווק מרחוק', יחד עם המילים "במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת" בסיפא של הסעיף, תומכות יותר בדרישת פעולה אקטיבית או הזמנה מפורשת מצד העוסק במטרה להוביל להתקשרות בפועל (לעמדה דומה ראו: ת"ק (ת"א) 23-07-27065 קצנשטיין נ' פגוסס תיירות ונסיעות בע"מ (8.5.2024)).
20. פרשנות זו אינה מתחייבת אף מתכליתה של ההוראה החוקית האמורה, שנקבעה **בחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47) התשע"ו-2016**. כאמור בדברי ההסבר להצעת החוק, התיקון נועד להתמודד עם מערכי שיווק אגרסיביים הפועלים כלפי קבוצות צרכנים ייחודיות המתקשות לעמוד בלחץ:
- "מטרת הצעת החוק להגן על צרכנים הנמנים על אוכלוסיות מיוחדות, ביניהם אזרחים ותיקים ... אשר התקשרו עם עוסק בעסקה ברוכלות או בעסקת מכר מרחוק, שענה שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלת בספק".
- כך, פרשנותה של התיבה 'פניה לצרכן' צריכה להיות בעלת זיקה למטרה לקבל הסכמה ללא ההסכמה ממשית וללא גמירות דעת. קשה לראות בפרסום באתר כשלעצמו משום קידום מטרה מעין זו, ואף עניין זה תומך בפרשנות זהירה של הוראת החוק.
21. יפים בהקשר זה דבריה של כבוד השופטת הלית סילש ברת"ק 21-05-20416 לעיל:
20. לעניין זה יש לזכור כי זירת האינטרנט היא בגדר הקניון, מרכז הקניות החדש, במסגרתו מציג כל בעל עסק את מרכולתו בחלון הראווה הווירטואלי. לא סביר לראות בהופעה זו, ככל והיא נעשית אך ורק על דרך של הצגת המוצרים באתר האינטרנט של העוסק, ושלא עקב פרסום יזום או פנייה או הצגה של אתר העוסק ממקור אחר, כ'פנייה' לצרכן, כמשמעות מונח זה בחוק.
- אני מוצאת לעשות הבחנה ברורה בין פעולת הצגת המוצרים באמצעות אתר האינטרנט של העוסק (בצורה מושכת ככל שתהא), לבין פרסום באמצעות תשדיר טלוויזיה, או לוח מודעות, או אפילו קישור מאתר פומבי לאתר העוסק (link), כל זאת עת כי הרכיב המרכזי אותו, או לאורו, יש לבחון את הסוגיה, הינה שאלת קיומה או העדרה של פעולת הפנייה, מצד העוסק לצרכן.
21. בעידן זה, בו ספק בעיני באם קיים עוסק כלשהו אשר אין לו אתר אינטרנט בו מוצגים המוצרים או השירותים הנמכרים על ידו, המשמעות המעשית של פרשנות המשיבה את הוראת החוק הינה, כי ייראו בכל עוסק, בהכרח, כמי





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

- 1 שביצע עסקת מכר מרחוק, וזאת אף אם כלל הפניות, לרבות זו המקורית, וזו  
2 שלאחריה, היו של הצרכן אל אותו עוסק, וזאת אך בשל קיומו של האתר."
- 3 22. עמדה זו נקבעה על יסוד סקירת פסיקה של הערכאות הדיוניות (ראו פסקאות 14 ו-15 לפסק הדין) ודיון בפרטי  
4 ההוראה החוקית, ועל יסוד גישתו של בית המשפט העליון אשר לנקודת האיזון בין הצרכנות המקוונת  
5 (שהולכת ומשתכללת) לבין הגנת הצרכן (דנ"א 5783/14 ע"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל  
6 בע"מ 2017), ואני מאמץ אותו במלואה. את ההגנה הדרושה על צרכנים בכלל ועל צרכנים פגיעים בפרט,  
7 יש לאזן כנגד תועלתיה של המרשתת ככלי להעברת מידע באופן חופשי בין המשתמשים השונים (ובהם  
8 ספקים וצרכנים). העברת מידע בדרך זו משרתת גם את הצרכנים הפגיעים יותר, שיכולים – כפי שעשו  
9 המשיבים – לפעול ביוזמתם לאיתור מידע אודות עסקה שהם מתעניינים בה.
- 10 פרשנות שלפיה עצם פרסום באתר העוסק במרשתת של מוצר או של עסקה אפשרית הוא בגדר "פניה לצרכן",  
11 עלולה לצנן את הנכונות לפעול ברשת. משמעותה היא, שעצם הפרסום (אף ללא מטרה שיוביל כשלעצמו  
12 להתקשרות), יקים לעוסק סיכון, שבכל הסכם שיערך בעקבותיו, תהיה בידי הצרכן – אם הוא נכלל באחת  
13 האוכלוסיות הנזכרות בחוק הגנת הצרכן – אפשרות לבטל את ההסכם ולדרוש את השבת מלוא התמורה במשך  
14 4 חודשים. בהקשר זה יש לקחת בחשבון, כי אפשרויות הפרסום רבות מספור, והן מתפתחות מיום ליום, ואף  
15 הדרכים של ביסוס קשר סיבתי בין פרסום להתקשרות בהסכם רבות ומגוונות על פי המקרה, הטכנולוגיה  
16 ונסיבות החשיפה במרשתת. פרשנות מעין זהו היא בבחינת פתח שקשה לאמוד את ממדיו ואת השלכותיו, ואף  
17 בשל כך נדרשת גישה זהירה.
- 18 23. בנוסף, ושלא כבית משפט קמא, מצאתי, שיש בפניה יזומה של הצרכן לעוסק בקשר לעסקה מסוימת, כמו  
19 פנייתם של המשיבים למבקשת, כדי להוציא את המקרה מגדרו של 'שיווק מרחוק'. התנאי שנקבע בהגדרת  
20 'שיווק מרחוק', כמפורט לעיל, הוא 'פניה של עוסק לצרכן', וביחס לכך, פניה יזומה של צרכן לעוסק היא ניגודו  
21 המובהק, כשני רכבים הנוסעים בכיוונים הפוכים.
- 22 כאמור, אפשרויות התקשרות האלקטרונית משתנות ומתפתחות מרגע לרגע, וקשה לקבוע מסמרות בעניין זה.  
23 אולם בנסיבות המקרה דנן – כשהמשיבים חיפשו טיול דומה במרשתת, נתקלו בפרסום שקשור למבקשת ואף  
24 באחרים, ובחרו מכלל האופציות להשאיר למבקשת הודעה בטלפון או במרשתת כדי לבחון את אפשרות  
25 ההתקשרות עמה, ורק בתגובה לכך קיבלו שיחת טלפון מנציגת המבקשת – הרי שיצירת הקשר הראשונה מצד  
26 הצרכן לעוסק מוציאה את המקרה בבירור מגדרי 'שיווק מרחוק' (לעמדה דומה ראו: ת"ק (נתניה) 32525-08-  
27 22 זכאי נ' איסתא ישראל בע"מ (1.2.2023)).
- 28 24. הערה נוספת נדרשת אשר לסיפא של הגדרת 'שיווק מרחוק', הקובעת שנדרש שהשיווק ייעשה 'במטרה  
29 להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים...'. ספק בעיני אם על פי הטכנולוגיות המקובלות כיום,  
30 ובוודאי אלו שעוד יבואו במהרה בימינו, יש לראות 'נוכחות משותפת' רק כנוכחות פיזית פנים אל פנים, כפי  
31 שקבע בית משפט קמא. המשפט מכיר בנוכחות בהיוועדות חזותית בין בבלטפורמות ייעודיות ובין



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'

תיק חיצוני:

- 1 בפלטפורמות מסחריות (כמו zoom, meet, שיחות ועידה ועוד) לצורך התייצבות ואף לשם מתן עדות. עורכי  
 2 דין רשאים להחתים מרחוק על תצהירים בכפוף לתנאים המוודאים את זהות החותם. אף מחוץ לעולם המשפט,  
 3 מפגשים מפורטים ומעמיקים מתנהלים כעניין של שגרה במערכות מעין אלה, באופן המחליף מפגש פיזי פנים  
 4 אל פנים.
- 5 על כן, יש יסוד לקבוע, שקיומו של כנס זום בו הוצגו פרטי הטיול וניתן היה לשאול שאלות ולקבל תשובות,  
 6 יכול לשלול את המטרה להתקשרות "שלא בנוכחות משותפת", ועמה את הגדרת העסקה כ'שיווק מרחוק'.  
 7 אכן, המשיבים הכחישו את קיומו של כנס הזום (ואפשר שעשו כן מטעם זה ממש), אולם בית משפט קמא לא  
 8 קיבל את עמדתם, וקבע, שהכנס התקיים (פסקה 15 לפסק הדין). משכך, אף מטעם זה, נראה שהמסקנה,  
 9 שמדובר ב'עסקת מכר מרחוק' שנערכה בדרך של 'שיווק מרחוק', אינה יכולה לעמוד.
- 10 25. סיכום הדברים עד כה, מצאתי שלא התקיים היסוד של 'שיווק מרחוק', ועל כן לא התקיימה 'עסקת מכר מרחוק',  
 11 וממילא לא התמלאו התנאים הקבועים בסעיף 1ג14 (ג) המקנים למשיבים כאזרחים ותיקים זכות לבטל את  
 12 ההסכם לפני חלוף 4 חודשים מההתקשרות. בנסיבות אלו, שבה זכות הביטול למסגרת ההסכמית.
- 13 26. תנאי הטיול והעסקה, שהוצגו עובר להתקשרות והוגשו על ידי המבקשת (נספח ג' לכתב ההגנה), קובעים, כי  
 14 ביטול פחות מ-59 ימים ועד 21 ימים לפני מועד היציאה יחויב ב-80% ממחיר הטיול לאדם. במענה לבקשת  
 15 הביטול הסכימה המבקשת לפיצוי בשיעור של 70%-85 על פי ההחזרים מהספקים.
- 16 אין מחלוקת, שהמשיבים זוכו על ידי חברת האשראי בסכום המבטא שיעור של כ-85% ממחיר הטיול, קרי  
 17 יותר מכפי שקבוע בתנאי העסקה כאמור.
- 18 בהעדר ערעור שכנגד, זכאים המשיבים להחזיק במלוא סכום הזיכוי.
- 19 27. לאור האמור לעיל, פסק דינו של בית משפט קמא מבוטל. משזכתה המבקשת בערעור, ישלמו לה המשיבים  
 20 הוצאות משפט בסכום של 1,500 שח.  
 21 הפקדון להוצאות שהפקידה המבקשת יושב לה.  
 22  
 23 ניתן היום, י"ח אב תשפ"ה, 12 אוגוסט 2025, בהעדר הצדדים.

דרור ארד-אילון, שופט

25  
26

