



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט דרור ארז-אילון

אלטו איטליה בע"מ

המבקשת

נגד

1. יוסי גריינפר
2. פנינה גריינפר

המשיבים

פסק דין

- 1 בקשת רשות לערער על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקוה (כבוד השופטת אופיר
2 כתבי-ריבלין), ת"ק 30154-01-25 מיום 6.11.2025, בו הקבלה תביעת המשיבים לפי חוק הגנת
3 הצרכן, תשמ"א-1981, והמבקשת חויבה לשלם להם 5,020 ₪ (2,890 ₪ החזר מלוא עלות העסקה,
4 2,000 ₪ בגין בזבז זמן, טרחה ועוגמת נפש וכן 130 ₪ כהחזר אגרת בית המשפט).
- 5 לאחר עיון בבקשה, בתגובה ובתיק בית משפט קמא מצאתי שמתקיימים התנאים החריגים למתן
6 רשות ערעור, וכן שיש מקום לדון בבקשת הרשות לערער כבערעור, ולקבלו את עיקרו.
- 7 1. המבקשת היא חברה העוסקת בארגון טיולים לחו"ל בעיקר לגמלאים. המשיבים הם בני זוג,
8 ושניהם גמלאים ואזרחים ותיקים (כמובן הביטוי בחוק הגנת הצרכן).
- 9 2. לטענת המשיבים, שהתקבלה בבית משפט קמא, בעקבות המלצה שקיבלו מחבריהם, פנו
10 למבקשת וביום 4.9.2024 בשיחה עם נציג המבקשת, רכשו נופש באילת לימים 24.9.2024 עד
11 25.9.2024, תמורת 2,890 ₪ וכן שילמו 100 ₪ כדמי מנוי שנתי במועדון "סבים וסבתות"
12 שמארגנת המבקשת. המשיבים הקליטו את השיחה והגישו את התמליל (להלן: "שיחת
13 ההתקשרות" ו"תמליל ההתקשרות" בהתאמה).
- 14 3. לאחר ארבעה ימים, ביום 8.9.2024, התקשרו המשיבים לנציג המבקשת, וביקשו לקבל תכנית
15 מפורטת של הפעילויות במלון, ולאחר שהנציג מסר להם שהעדכונים והתכנית יימסרו בתחילת
16 הנופש, ושניתן יהיה למסור להם תכנית רק כשבוע לפני כן, הודיעו שהם מבקשים לבטל את
17 הזמנת הנופש ולהותיר את המנוי בלבד. המשיבים הקליטו גם שיחה זו, והגישו את התמליל
18 (להלן: "שיחת הביטול", ו"תמליל הביטול" בהתאמה).
- 19 כששאל הנציג אם יש להם ביטוח ביטול, השיב המשיב: "עסקה טלפונית אפשר לבטל, אנחנו
20 פנסיונרים 90 יום, תלמד את החוק לפני שאתה מדבר" (תמליל הביטול ע' 3). הנציג ביקש
21 שישלחו הודעת ביטול בווטסאפ, והוסיף ש"זה 50% דמי ביטול", והמשיב ענה לו: "50%?



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

- 1 ניפגש בבית משפט לתביעות קטנות" (שם ע' 4). לאחר חילופי דברים נוספים ברוח זו,
2 הסתיימה השיחה.
- 3 4. המשיבים הגישו תביעה קטנה, בטענה שמדובר בעסקה טלפונית שכאזרחים ותיקים הם זכאים
4 לבטלה ללא עילה, ועתרו לתשלום פיצוי ללא הוכחת נזק בסך 10,000 ₪ מכוח סעיף 1א(א)(4)
5 לחוק הגנת הצרכן, להשבת עלות העסקה ועלות המנוי ולהוצאות משפט, ובסך הכל 13,380 ₪.
- 6 5. המבקשת טענה, שהמשיבים פנו ביוזמתם בבקשה לפרטים אודות הנופש והופנו באמצעות
7 ווטסאפ לפרטי הנופש באתר המרשתת, שם מופיעים גם תנאי הביטול, כדלקמן: "עד 14 ימי
8 עסקים לפני קיום הנופש 100 ₪ לאדם דמי ביטול. מ-13 ימי עסקים ועד 7 ימי עסקים לפני
9 קיום הנופש 50% דמי ביטול. 6 ימי עסקים לפני קיום הנופש ללא החזר." למחרת התקשרו
10 המשיבים טלפונית כשהם יודעים על תנאי הביטול, ורכשו את הנופש ואת המנוי השנתי המזכה
11 בהנחה. לאחר שהודיעו על ביטול העסקה, ביקשה המבקשת לשלם להם 50% מעלות העסקה,
12 אולם הם סירבו והודיעו שיפנו לבית המשפט. בהעדר שיתוף פעולה מצד המשיבים לא היה
13 בידה לזכותם באמצעות כרטיס האשראי.
- 14 כן טענה המבקשת שהמשיבים התקשרו עמה בשנת 2021 בעסקה דומה לנופש בים המלח, וכן
15 שהמשיבה הצטרפה לקבוצת הפייסבוק של המבקשת כבר בראשית 2024.
- 16 6. לאחר שהצדדים נשמעו בבית המשפט, ניתן פסק דין תמציתי, ובו קבע בית משפט קמא,
17 שהעסקה שנעשתה הייתה 'עסקת מכר מרחוק' כמובנה בחוק הגנת הצרכן, שכן "העסקה
18 התרחשה, מרחוק, באופן טלפוני, בשיחה בודדת במהלכה נציג הנתבעת הציע לתובעת לרכוש
19 'חברות' וכן את עסקת הנופש אודותיה ביקשו לברר", על כן נמצא ש"בהתאם לחוק הגנת
20 הצרכן" המשיבים היו רשאים לבטל את העסקה (פסק הדין ע' 2 ש' 28). משכך נפסקו להם
21 הסעדים המפורטים לעיל.
- 22 7. בבקשת הרשות לערער הציגה המבקשת טענות רבות, אולם טענתה העיקרית הייתה, שלנוכח
23 הקביעה שהמשיבים פנו אליה ביוזמתם, העסקה אינה 'עסקת מכר מרחוק', ועל כן לא קמה
24 להם זכות ביטול מכוח סעיף 1ג14(ג) לחוק הגנת הצרכן. כן טענו ל"אירוע אלים" שבו לטענתם,
25 לאחר הדיון בבית משפט קמא, המשיב קילל את נציג המשיבה ואיים עליו.
- 26 8. בתגובתם, שבו המשיבים על טענותיהם, ובכלל זה טענו שבשיחה שבה נקשרה העסקה לא נאמר
27 להם דבר על דמי הביטול, כעולה מההקלטה, ושב על הטענה שמדובר בעסקת מכר מרחוק,
28 שאותה היו זכאים לבטל בהיותם אזרחים ותיקים. עוד העלו המשיבים בתשובתם טענות
29 חריפות ובהן שהמבקשת משקרת, מסלפת את העובדות, מטעה את בית המשפט, וממציאה
30 חוקים משל עצמה. המשיבים דחו את הטענה לאירוע אלים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

1

2

דיון והכרעה

3 9. לאחר שעיינתי בטענות הצדדים ובתיק בית משפט קמא, מצאתי שמתקיימים התנאים
4 החריגים למתן רשות לערער על תביעה קטנה, שכן קביעתו המרכזית של בית משפט קמא
5 שמדובר ב'עסקת מכר מרחוק' אינה יכולה לעמוד, ולעניין זה השלכות רוחב על מקרים דומים,
6 השבים ונבחנים בבתי המשפט (רע"א 7711/06 המכללה המשותפת בע"מ נ' מנדל (2007);
7 (רע"א 5623/18 עיריית ירושלים נ' מור (2018)).

8 10. סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן קובע, כי "בעסקת מכר מרחוק רשאי צרכן לבטל את העסקה
9 ... (2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה ... בתנאי שביטול כאמור יעשה
10 לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן ...".

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

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

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

19 11. אעיר, כי סעיף 14ג(ג) מעניק לאזרחים ותיקים זכות מורחבת לבטל 'עסקת מכר מרחוק' עד 4
20 חודשים מיום עשיית העסקה, אולם עניינו בהודעת ביטול שניתנה תוך ארבעה ימים ועל כן אין
21 צורך להידרש להרחבה זו.

22 12. לשיטת המשיבים אותה קיבל בית משפט קמא, ראשיתה של העסקה בפניה יזומה של המשיבים
23 למבקשת בעקבות המלצה של חברים ביחס לחופשה הנדונה באילת. בלשונם שלהם בכתב
24 התביעה (ע' 1): "בהמלצת חברים של התובעים, ביקשו התובעים להירשם לנופש במלון אילת
25 ... במלון 'פרימה מיוזיק' באילת בין התאריכים 22/9/24 ועד 25/9/24 בעלות 2890 ₪", ובסעיף
26 6 לתגובה לבקשה דן: "המשיבים פנו בהמלצת זוג חברים ולא שום דבר אחר!!"

27 13. משלא מתקיים התנאי הראשון והעיקרי בהגדרת 'שיווק מרחוק' בדבר "פניה של עוסק לצרכן",
28 אין בכך שהעסקה נקשרה "באופן טלפוני", כפי שמצא בית משפט קמא, כדי לשנות את טיבה.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

1 כפי שמצאתי במקרה אחר (רת"ק (מרכז) 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח'
2 : (12.8.2025)):

3 "[ש]יש בפניה יזומה של הצרכן לעוסק בקשר לעסקה מסוימת, כמו פנייתם של
4 המשיבים למבקשת, כדי להוציא את המקרה מגדרו של 'שיווק מרחוק'. התנאי
5 שנקבע בהגדרת 'שיווק מרחוק', כמפורט לעיל, הוא 'פניה של עוסק לצרכן', וביחס
6 לכך, פניה יזומה של צרכן לעוסק היא ניגודו המובהק, כשני רכבים הנוסעים
7 בכיוונים הפוכים."

8 על כן, שלא כפי שקבע בית משפט קמא, לא התקיים התנאי של 'שיווק מרחוק', על כן העסקה
9 לא הייתה 'עסקת מכר מרחוק', וממילא לא התקיימה עילת הביטול שעליה הסתמכו המשיבים
10 בכתב התביעה.

11 14. קביעה זו עומדת על כנה, בין אם עובר להתקשרות הייתה בין הצדדים שיחת טלפון אחת, ובין
12 אם קדמה לה שיחה בה נמסרו פרטים כטענת המשיבים (אדרש לכך בהמשך). כמו כן, כפי
13 שמצא בית משפט קמא, אין חשיבות לכך שהייתה בין הצדדים התקשרות קודמת לנופש בשנת
14 2021.

15 אף טענת המשיבים שמדובר היה בביטול עסקה שני ימי עבודה בלבד לאחר שנקשרה אינה
16 יכולה להועיל להם. זוהי תוצאה מתבקשת מכך שהמשיבים התקשרו בעסקה 15 ימי עבודה
17 בלבד לפני תחילת הנופש, ובחרו לבטלה 12 ימים לפני תחילתו.

18 15. משנמצא שלא מדובר ב'עסקת מכר מרחוק', היה על בית משפט קמא לבחון את תנאי הביטול
19 החלים על העסקה כעסקה רגילה. משלא עשה כן, וכדי שלא להוסיף על הימשכות ההליכים עד
20 כה, מצאתי להידרש לכך בגדרו של ההליך דנן.

21 16. תקנה 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) תשע"א-2001 קובעת:

22 "2. צרכן רשאי לבטל הסכם ...

23 ...

24 (3) לרכישת טובין לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9 לתוספת – בתוך

25 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם

26 ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;

27 פריט 8 לתוספת קובע:





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

- 1 "שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי למעט אם הם מתבצעים במלואם
2 מחוץ לישראל..."
- 3 תקנה 5 קובעת כך:
- 4 ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, רשאי העוסק לגבות
5 מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או
6 100 שקלים חדשים לפי הנמוך מביניהם.
- 7 לעניינינו, מועד הודעת הביטול, 8.9.2024, היה ארבעה ימים לאחר עשיית ההסכם, ולכן ההודעה
8 עומדת בתנאי הראשון שבתקנה 2(3), אולם ממועד זה ועד למועד מתן השירות (22.9.2024) היו
9 רק 12 ימים שאינם ימי מנוחה, ועל כן ההודעה אינה עומדת בתנאי השני שבתקנה זו, ולא חלה
10 הוראת תקנה 5 בדבר דמי ביטול מופחתים.
- 11 17. עולה, שתנאי הביטול שהציגה המבקשת, כמפורט לעיל, מיטיבים עם הצרכן. שכן הם כוללים
12 דמי ביטול בשיעור 50% בגין הודעת ביטול שניתנה פחות מ-14 ימי עסקים ממועד תחילת
13 הנופש, שלפי התקנות אינה מזכה בדמי ביטול.
- 14 18. המשיבים טענו שבשיחה עם נציג המבקשת ביום 4.9.24 לא נאמר להם דבר אודות תנאי
15 הביטול, ואכן אין בתמליל ההתקשרות התייחסות לתנאי הביטול. במענה לכך טענה המבקשת
16 בכתב ההגנה, שהמשיבים פנו אליה ביוזמתם ביום 3.9.2024, בעקבות פניה זו נשלחה אליהם
17 הודעת ווטסאפ, שבה לינק לפרסום באתר המבקשת, אשר בו נכתב במפורש התנאי בדבר דמי
18 הביטול (נספחים 2 ו-3 לכתב ההגנה). שיחת ההתקשרות התקיימה למחרת, ביום 4.9.2024,
19 כשפרטי ההתקשרות ותנאי הביטול היו בידע המשיבים.
- 20 עיון בתמליל שיחת ההתקשרות מיום 4.9.2024 מלמד שאכן הייתה פניה קודמת, שבשיחה הם
21 הכירו את הנציג בשמו, ושהם קראו מידע שהוא שלח להם לפני השיחה ("פנינה: **כרגע בעלי**
22 **שואל אותי, פנינה, ניסית להתקשר לנדב? ובדיוק אתה מצלצל. נדב: כן. קראת[ני] את מה**
23 **ששלחתי, כן. פנינה: כן. אז איך מצטרפים אליכם...**"); תמליל ההתקשרות ע' 1, ש' 8-15).
- 24 19. לטענת המבקשת, הודעת ווטסאפ שכלול בה קישור (link), שמוביל לדף באתר המרשתת של
25 המבקשת המתאר את הנופש, כאשר בתחתית העמוד השני שלו, מופיעים תנאי הביטול. אכן,
26 מדובר בהפניה עקיפה ביותר, והיה מקום לצפות שתנאי הביטול יעלו במפורש בשיחה בין נציג
27 המבקשת למשיבים עובר לעשיית העסקה, ושהסכמתם תתועד. עם זאת, משתנאי הביטול
28 מיטיבים עם המשיבים לעומת התקנות, ברי שאין בכך כדי לפגוע בזכויותיהם של המשיבים,
29 שעשו עסקה רגילה שראשיתה בפניה יזומה למבקשת (ולא עסקת מכר מרחוק, כטענתם).





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'

תיק חיצוני:

- 1 משכך יש להחיל את תנאי הביטול על העסקה הנדונה, ובכלל זה דמי ביטול בשיעור של 50%
2 מערך העסקה.
- 3 .20. בטרם סיום, אעיר, שלא נדרשתי לטענות שהעלו המשיבים בדבר שקר, סילוף וכיו"ב, שכן הן
4 אינן דרושות להכרעה כלל ועיקר, ובחלקן הן נסתרות מן האמור בתמליל. מטעם זה לא נדרשתי
5 אף טענת המבקשת בדבר "אירוע אלים" כביכול, שאינה דרושה להכרעה.
- 6 .21. סיכומי של דבר, קביעתו של בית משפט קמא שמדובר ב'עסקת מכר מרחוק' אינה יכולה לעמוד,
7 וטענתם החלופית של המשיבים שלא ידעו על תנאי הביטול אינה מסייעת להם, שכן התנאים
8 פורסמו – גם אם בדרך עקיפה מדי – והם מיטיבים עם המשיבים.
- 9 משכך, לא היה יסוד להודעת המשיבים שהם דוחים את עמדת המבקשת, ואין להטיל על
10 המבקשת את הטורח ועגמת הנפש שנגרמו להם בעניין זה.
- 11 עם זאת, הגם שהמבקשת הציעה למשיבים להשיב להם 50% מהתמורה, היא לא פעלה כנדרש
12 כדי להשיב את התמורה בפועל במועד המוקדם האפשרי, ועל כן תישא התמורה הפרשי הצמדה
13 וריבית כדין.
- 14 .2. לאור האמור לעיל, בקשת הרשות לערער מתקבלת, והערעור מתקבל, במובן זה שפסק דינו של
15 בית משפט קמא מבוטל והתביעה נדחית בעיקרה, למעט חובת המבקשת – שאינה במחלוקת –
16 להשיב להם 50% מהתמורה, ואת עלות דמי המנוי.
- 17 על כן תשלם המבקשת למשיבים תוך 30 יום מהיום 1,545 ₪ בתוספת הפרשי ריבית והצמדה
18 מיום 15.9.2024 (7 ימים לאחר מועד הביטול) ועד למועד התשלום בפועל.
- 19 בשל כך שהמבקשת נמנעה בפועל מהשבת מחצית התמורה כאמור, מצאתי לפסוק לזכותה
20 הוצאות משפט נמוכות בלבד, כך שהמשיבים ישלמו לה סך של 300 ₪ בגין הוצאותיה הכוללות
21 בשתי הערכאות.

22 ניתן היום, כ"ב ניסן תשפ"ו, 09 אפריל 2026, בהעדר הצדדים.

23
24
25
26

דרור ארד-אילון, שופט

