



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט דרור ארז-אילון

פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

המבקשת

נגד

יעקב בוזיקובסקי

המשיב

### פסק דין

- 1 בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות בפתח תקווה (כבוד הרשמת
- 2 הבכירה נעמה טלמן-בולטין) מיום 11.11.2025 בתיק ת"ק 11-11-25-36502, אשר קיבל חלקית את
- 3 תביעת המשיב וחייב את המבקשת לשלם לו סך של \$5,470 להשלמת מלוא סכום התמורה בניכוי
- 4 100 ₪ וכן הוצאות משפט בסך של 1,000 ₪.
- 5 .2 המבקשת היא חברה העוסקת בארגון טיולים לחו"ל. המשיב ורעייתו הם אזרחים ותיקים כמובן
- 6 הביטוי בסעיף 114(א) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (קרי בני יותר מ-65 שנים). ביום
- 7 20.1.2025 רכש המשיב מהמבקשת עבורו ועבור רעייתו טיול מאורגן לוייטנאם ולקמבודיה,
- 8 וכשלושה שבועות לאחר מכן וכחודש לפני היציאה לטיול, ביטל אותו עקב בעיה רפואית של
- 9 רעייתו. המבקשת סירבה להשיב לו את מלוא עלות הטיול, וטענה שלפי התקנון שאישר בעת
- 10 ההזמנה, הוא חייב בדמי ביטול בשיעור של 50%. מנגד טען המשיב שכאזרח ותיק הוא רשאי
- 11 לבטל את העסקה בהיותה 'עסקת מכר מרחוק', כמובנה בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, ועל כן
- 12 מכוח סעיף 114(ג) לחוק זה, דמי הביטול בענייניו הם 100 ₪ בלבד.
- 13 .3 בכתב התביעה לא פירט המשיב את מלוא העובדות הקשורות להתקשרותו עם המבקשת, אולם
- 14 בראשית בדיון בבית משפט קמא תיאר את הדברים כך (פרוטוקול 21.9.2025 ע' 1):
- 15 "אני באמת רציתי לצאת לטיול ולא רק כדי לתבוע. חיפשתי טיול, היה לי את
- 16 הטלפון של פגסוס. בפעם הקודמת שנרשמתי אצלם הוא התבטל בגלל
- 17 הקורונה. בפעם הקודמת שמעתי עליהם גם מחברים וגם דרך האינטרנט.
- 18 הטיול היה ליפן ודרום קוריאה. היינו במשרדים שלהם ונתנו כרטיסי אשראי.
- 19 לפני כן לא הייתה פניה באינטרנט או טלפונית. התקשרתי אליהם והתעניינתי
- 20 בטיול שיוצא עם חברת אל על מהסיבות המובנות ונרשמנו, היה מו"מ,



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

- 1 אמרו לי למלא טפסים דרך האינטרנט, מילאתי את כל הפרטים, כל  
2 התנאים רשומים שם. אחר כך לקחו מס' כרטיס אשראי ושילמנו."
- 3 מעיון עולה, שראשית הדברים עוסקים בטיול קודם שלא יצא אל הפועל, ועדותו ביחס לטיול  
4 הנדון היא בשורות האחרונות המודגשות, החל מהמילים "התקשרתי אליהם והתעניינתי  
5 בטיול...". קרי בפניה יזומה על ידו.
- 6 בהמשך דבריו אישר שהוא נרשם באינטרנט בהנחיית נציגת המבקשת, סימן רובריקות לפיהן  
7 הוא קרא את התקנון, ומסר לנציגה טלפונית את פרטי כרטיס האשראי (שם ע' 2).
- 8 בשלב מתקדם של הדיון, הוסיף המשיב: "אני שכחתי לומר שאני חבר בארגון המורים והנתבעת  
9 מפרסמת כלחודש בביטאון שלהם. רואים את ההנחה שקיבלתי את התשלום. על הטיול הזה  
10 ראיתי פרסום שקיבלתי מארגון המורים" (שם ע' 3). אולם הפרסום עצמו לא הוגש על ידו.
- 11 4. בכתב ההגנה, טענה המבקשת שביום 19.1.2025 "פנה התובע באופן יזום ולנתבעת והתעניין  
12 בטיול מאורגן לוייטנאם ולקמבודיה", וכי למחרת התקשר עם הנתבעת ונרשם לטיול "באופן  
13 עצמאי ומקוון", וזאת "לאחר שבחן באופן חושי במרשתת טיול בעולם, בחן את אתר הנתבעת  
14 ופניה ביום 20.1.2025 שעה 15:35 אל הנתבעת לצורך הזמנת הטיול כאמור". עוד הוסיפה כי  
15 באותו מועד "נרשם התובע רישום אינטרנטי בגופו ובגמירות דעת", וכן חתם על אישור העסקה  
16 ועל כך שקרא את התקנון ואת התכנית והסכים לו.
- 17 5. הצדדים לא חלקו על כך, שביום 10.2.2025 שלח המשיב הודעת דוא"ל ובה ביקש לבטל את  
18 השתתפות המשיבים בטיול עקב בעיה רפואית של אשתו.
- 19 6. בית משפט קמא קבע, שעסקת הרכישה היא 'עסקת מכר מרחוק', שכן בחוק "אין התייחסות  
20 לזהות יוזם העסקה או הגורם שפנה ראשון לצורך התקשרות בעסקה, עיקר ההוראה הינה  
21 העובדה שהעסקה נכרתה בפועל ללא נוכחות משותפת של הצדדים, כפי שאירע במקרה דנן."  
22 (סעיף 25 לפסק הדין). כן קבע, שהמשיב התקשר למבקשת בעקבות פרסום שפרסמה בביטאון  
23 המורים, ועל כן "העובדה שתובע התקשר ביוזמתו לנתבעת בין דרך האתר ובין בשיחה טלפונית  
24 שקדמה לכך" אינה מאיינת את היותה של העסקה 'עסקת מכר מרחוק'.
- 25 עוד קבע בית משפט קמא, שהודעת הביטול ניתנה 22 יום לפני מועד היציאה לטיול, ועל כן אף  
26 לשיטת המבקשת ולפי תקנונה, דמי הביטול במקרה זה הם 20% ולא 50% כנטען על ידה.
- 27 7. את בקשת הערעור מיקדה המבקשת "בשאלה משפטית טהורה: האם יש לראות בהצגת  
28 מרכולתו של עוסק (המערערת) ופרטי ההתקשרות עמו באמצעות פרסום כללי (בביטאון,  
29 חוברת, אינטרנט, עיתון, טלוויזיה, שלטי חוצות וכיוצא באלו) – פניה של עוסק לצרכן,  
30 כמשמעותה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן."



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

1 המשיבים מתנגדים למתן רשות לערער וטענותיהן מופנות לגופם של דברים.

2 דיון והכרעה

3 8. המבקשת טוענת, שיש לבטל את קביעת בית משפט קמא לפיה הגורם לפניית המשיב למבקשת  
4 היה פרסום בביטאון ארגון המורים. לטענתה, מדובר ב"הרחבת חזית", שכן הטענה לא עלתה  
5 בכתב התביעה ואף לא בהצגת הדברים בראשית הדיון, אלא רק תוך כדי דיון כשאמר המשיב:  
6 "אני שכחתי לומר שאני חבר בארגון המורים" ובלי שהציג את הפרסום עצמו.

7 עצם הטענה שהמשיב פנה למבקשת עקב פרסום בביטאון המורים היא טענה עובדתית מובהקת,  
8 המבוססת על כך שבית משפט קמא האמין למשיב, אף שהעלה את טענתו רק בשלב מאוחר. על  
9 קביעה עובדתית מעין זו אין מקום להתיר לערער, ובפרט בהליך של תביעה קטנה שתכליתו בירור  
10 מהיר ויעיל וגדרי הערעור עליו מצומצמים (מיני רבים: ע"א 7902/22 מדינת ישראל נ' טר  
11 ארמה בע"מ (28.9.2023) פס' 20; רע"א 2364/24 דידי נ' ברום (25.9.2024), פס' 10).  
12 המבקשת לא הצביעה על טעם לחרוג מן הכלל האמור.

13 9. אשר לשאלה המשפטית שבמחלוקת, המבקשת טוענת שעצם קיומו פרסום שלה אודות הטיול  
14 בביטאון המורים – אשר לא הוצג בבית משפט קמא – אינו 'פניה של עוסק לצרכן' כמובנו בהגדרת  
15 'שיווק מרחוק' בחוק הגנת הצרכן, ומשלא מדובר ב'שיווק מרחוק', אזי העסקה אינה 'עסקת  
16 מכר מרחוק', ולא קמה למשיבים זכות הביטול הנטענת מכוח היותם אזרחים ותיקים החלה על  
17 'עסקת מכר מרחוק' בלבד.

18 בעניין זה מצאתי שיש מקום להתיר למבקשת לערער, שכן מדובר בשאלה העולה מעת לעת  
19 בהליכים דומים, ולכן יש לה השלכות רוחב (רע"א 7711/06 המכללה המשותפת בע"מ נ'  
20 מנדל (2007); רע"א 5623/18 עיריית ירושלים נ' מור (2018); רת"ק (מרכז) 60485-  
21 01-25 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי ואח' (12.8.2025) פסקה 14).

22 10. בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן מוגדרים הביטויים הבאים כך:

23 "'עסקת מכר מרחוק' – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן  
24 שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות  
25 משותפת של הצדדים לעסקה;

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





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

בסעיף 14ג(ג) לחוק נקבע כך:

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

11. כאמור, בית משפט קמא מצא שמדובר בעסקת מכר מרחוק, בשל כך שבהגדרה הקבועה בחוק "אין כל התייחסות לזהות יוזם העסקה או זהות הגורם שפנה ראשון לצורך התקשורת בעסקה, עיקר ההוראה הינה העובדה שהעסקה נכרתה בפועל ללא נוכחות משותפת של הצדדים, כפי שאירע במקרה דנן." עוד נתן בית משפט קמא משקל לכך שמדובר ב"עסקה צרכנית מקוונת שנערכה ברשת האינטרנט בצירוף/שילוב של שיחה טלפונית להשלמת פרטים..."

12. אולם, לשון החוק אינה תומכת בפרשנות זו. הגדרת 'עסקת מכר מרחוק' מבוססת על הגדרתו של 'שיווק מרחוק', אשר מתחילה במילים "פניה של עוסק לצרכן", בהמשך יש פירוט של דרכי הפניה ובהן גם 'מודעות' (כמו פרסום בביטאון המורים) ולבסוף באות המילים "במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת". היסוד הראשון של הגדרה זו, 'פניה של עוסק לצרכן' ממוקד במפורש בגורם היוזם את התקשורת שהובילה לעסקה, שלא כגישתו של בית משפט קמא. היסוד השני, מחייב שאף אם העוסק הוא הפונה, נדרש שהפניה תהיה במטרה להתקשרות ללא נוכחותו של העוסק.

13. בכך תומכת גם תכליתה 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 התקשו עם עוסק בעסקה ברוכלות או בעסקת מכר מרחוק, שעה שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלת בספק."

מדברים אלה עולה, שההוראה המרחיבה את זכות הביטול בעסקת מכר מרחוק בכלל, ולתקופה משמעותית בת 4 חודשים ביחס לצרכן שהוא בעל מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, לא נקבעה כמעין הטבה כלכלית לאוכלוסיות אלו, אלא כביטוי לחשש שמאפייני העסקה (כמו מאפיינייה



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

- 1 של עסקת רוכלות) עלולים לפגום בהסכמה ובגמירות הדעת של הצרכן בכלל ושל צרכן מבין  
2 האוכלוסיות המיוחדות בפרט.
- 3 מכאן, שפרשנות יסודות ההגדרה, צריכה להיעשות בזיקה למטרה לגרום לצרכן להתקשר עם  
4 העוסק ללא הסכמה ממשית וללא גמירות דעת מצידו, ואף עניין זה תומך בפרשנות זהירה של  
5 הוראת החוק.
- 6 בענייננו שני התנאים לא מתקיימים. ראשיתה של העסקה בפניית המשיב למבקשת, **קרי פנית**  
7 **הצרכן לעוסק**. על פי דבריו שלו, המשיב יצר ביוזמתו קשר טלפוני עם המבקשת בעניינה של  
8 העסקה הנדונה, **וקיים עמה משא ומתן** לפני שגמר בדעתו להתקשר בעסקה.
- 9 כפי שמצאתי בעניין דומה בעבר, "[ש]יש בפניה יזומה של הצרכן לעוסק בקשר לעסקה מסוימת,  
10 כמו פנייתם של המשיבים למבקשת, כדי להוציא את המקרה מגדרו של 'שיווק מרחוק'. התנאי  
11 שנקבע בהגדרת 'שיווק מרחוק', כמפורט לעיל, הוא 'פניה של עוסק לצרכן, וביחס לכך, פניה  
12 יזומה של צרכן לעוסק היא ניגודו המובהק, כשני רכבים הנוסעים בכיוונים הפוכים." (רת"ק  
13 25-01-60485 לעיל; רת"ק 25-11-30599 אלטו איטליה בע"מ נ' גריינפר ואח'  
14 (9.4.2026)). לגישה דומה בעניין פרסום במרשתת, ראו: [רת"ק \(מרכז\) 20416-05-21](#) ר.ת.  
15 **דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו** (2021).
- 16 14. גם התנאי השני אינו מתקיים, שכן המשיב לא הגיש לבית משפט קמא את הפרסום הנטען  
17 וממילא לא הוכיח, שלפי תוכנו הוא נעשה "במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת",  
18 ובוודאי שלא ניתן לייחס לפרסום עלום זה מטרה לפגוע בהסכמת הצרכן או בגמירות דעתו.
- 19 15. בפסיקת בתי המשפט המחוזיים מצויה אף גישה אחרת, הרואה בפרסום אודות הטיול במרשתת  
20 (וככל הנראה אף במדיות אחרות) משום 'פניה של עוסק לצרכן', ועל כן את פנייתו של הצרכן  
21 לעוסק אך כתגובה לפניה ראשונית זו (רת"ק (ת"א) 25-12-72588 פגסוס תיירות בע"מ נ'  
22 **טוויג ואח'** (22.2.2026); רת"ק (ת"א) 24-09-52608 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין  
23 (28.11.2024)). כך, גם לפי הגישה המרחיבה יש חשיבות לזהותו של הגורם היוזם את  
24 ההתקשרות (שלא כפי שמצא בית משפט קמא בענייננו), אולם לפי גישה זו עצם הפרסום הוא  
25 בגדר 'פניה של עוסק לצרכן'.
- 26 כאמור, גישתי שונה, שכן ההסדר האמור שנקבע בתיקון 47 לחוק הגנת הצרכן התמקד בעסקאות  
27 בעלות מאפיינים מוגדרים (רוכלות או עסקת מכר מרחוק), אשר יש אפשרות שישפיעו על  
28 ההסכמה ועל גמירות הדעת של בני אוכלוסיות מיוחדות, ובהן אזרחים ותיקים. על כן, בצד  
29 הרחבתה המשמעותית של זכות הביטול (עד ארבעה חודשים לאוכלוסיות מיוחדות), נקבעה





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:

- 1 דרישה כפולה, הן בדבר פניה של העוסק לצרכן והן שהפניה תעשה "במטרה להתקשר בעסקה  
2 שלא בנוכחות משותפת".
- 3 אולם גם לפי הגישה המרחיבה, יש חשיבות בהוכחת פרטי הפניה של העוסק לצרכן באופן שילמד  
4 על מטרתה, ומשלא הוכח תוכנו של הפרסום בבטאון המורים, וממילא לא הוכחה מטרתו. יתירה  
5 מכך, דומה שקיום משא ומתן בין הצרכן לעוסק מלמד שלא הייתה מטרה להתקשר בעסקה  
6 "שלא בנוכחות משותפת".
- 7 16. משכך, לא התקיימו תנאיו של 'שיווק מרחוק', ממילא אף העסקה לא הייתה עסקת מכר  
8 מרחוק, ולא קמה למשיב זכות ביטול כאזרח ותיק, אלא מכוח מדיניות הביטול שאותה אישר  
9 ולה הסכים.
- 10 17. בעניין זה לא מצאתי ממש בטענת המבקשת שהמשיב לא רשאי היה להגיש את התביעה גם בשם  
11 אשתו. המשיב הוא הגורם שביצע את העסקה עבורו ועבור אשתו, על כן הוא היה הגורם הנכון  
12 להודיע על ביטולה, וממילא הוא בעל הדין הנכון בסכסוך בעניין ביטול זה.
- 13 18. טענת המבקשת אשר למניין ימי העסקים היא ביסודה השגה על קביעה עובדתית של בית משפט  
14 קמא, ומכוח הגישה הכללית כאמור, לא מצאתי מקום להתיר למבקשת לערער על קביעה זו.
- 15 19. סוף דבר, מצאתי שמתקיימים התנאים להתיר למבקשת לערער בשאלה המשפטית שהועמדה  
16 במרכז בקשתה בעניין תנאי עסקת מכר מרחוק, ובשאלה זו בלבד. קביעתו של בית משפט קמא  
17 שמדובר ב'עסקת מכר מרחוק' אינה יכולה לעמוד. עם זאת המבקשת אין מקום להתערב בקביעת  
18 בית משפט קמא בדבר מועד הביטול, ועל כן המבקשת אינה זכאית לדמי ביטול של 50% אלא של  
19 20% בלבד, מתוך התמורה הכוללת שעמדה על סך של \$9,140, קרי סך של \$1,828 בלבד.
- 20 20. התוצאה היא, שבמקום הסכום שנקבע שעל המבקשת לשלם למשיב, עליה לשלם לו סך של  
21 \$3,642, בשקלים חדשים לפי השער היציג ביום הגשת התביעה, ובצירוף הפרשי הצמדה וריבית  
22 עד למועד התשלום.
- 23 לאור התוצאה, לסכום זה יתווספו ההוצאות שנפסקו לטובת המשיב בבית משפט קמא. משנמצא  
24 שעמדת המבקשת התקבלה אך בחלקה, אין צו להוצאות בהליך הזה. הפקדון להוצאות  
25 שהפקידה המבקשת יושב לה.
- 26
- 27 ניתן היום, ג' אייר תשפ"ו, 20 אפריל 2026, בהעדר הצדדים.
- 28



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 25-11-65997 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' בוזיקובסקי

תיק חיצוני:



דור ארד-אילון, שופט

1  
2

