ת"ק 30461-04-26 כץ נ' כהן

תיק חיצוני:

לפני **כבוד הרשמת בכירה נעמה טלמן-בולטין**

תובעת **מעיין כץ**

נגד

נתבע **הראל כהן**

פסק דין

לפניי תביעה קטנה בסך 7,474 ₪, שעניינה בקשת התובעת להורות על ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תזונה, כושר וליווי אישי, השבת התמורה ששילמה לנתבע ופיצוי בגין נזק לא ממוני, בטענה כי השירות שסופק לה לא תאם את המצגים שהוצגו לה עובר להתקשרות.

בהתאם לתקנה 13(ג) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976 (להלן: "**התקנות**"), ולאחר שנתתי דעתי למהות המחלוקת, להיקף הטיעון, למיהות בעלי הדין ולאופי הראיות – מצאתי כי המחלוקת מתאימה להכרעה על יסוד הכתב, מבלי שקיום דיון בעל-פה דרוש לעשיית צדק, ובהתאם לתקנה 15(ב) לתקנות, פסק הדין ינומק בתמצית.

רקע ותמצית טענות הצדדים

1. התובעת הגישה תביעה שעניינה ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תזונה, כושר וליווי אישי, השבת התמורה ששילמה לנתבע ופיצוי בגין נזק לא ממוני.

2. לטענת התובעת, לאחר שהחלימה ממחלה ביקשה לאמץ אורח חיים בריא ולבצע שינוי הדרגתי בהרגלי חייה. בעקבות המלצה שקיבלה פנתה לנתבע ביום 16.11.2025 לקבלת פרטים אודות תוכנית הליווי. לטענתה, בשיחת המכירה הבהירה כי אינה מעוניינת בדיאטה קיצונית או בתהליך המבוסס על ספירת קלוריות בלבד, אלא בתהליך הדרגתי המותאם לצרכיה, ונמסר לה כי תיבנה עבורה תוכנית אישית שתלווה בהתאמות לאורך הדרך.

3. התובעת טוענת כי לאחר שמילאה שאלון אישי, חתמה על הסכם ההתקשרות ושילמה לנתבע סך של 4,974 ₪, נמסרה לה התוכנית באיחור של כ-11 ימי עסקים, חרף התחייבות למסירתה בתוך שבעה ימי עסקים.

מסמך זה חתום דיגיטלי

4. לטענתה, התוכנית לא תאמה את המצגים שהוצגו לה, לא שיקפה את הנתונים שמסרה בשאלון, כללה מאכלים שציינה כי אינה אוכלת, התמקדה בספירת קלוריות ובחיטוב הגוף ולא בשינוי אורח חיים, ואף הייתה דומה במהותה לתוכנית שקיבלה חברה שהפנתה אותה לנתבע.

5. עוד טוענת התובעת כי כבר ימים ספורים לאחר תחילת מתן השירות פנתה לנתבע, הביעה את אכזבתה, ציינה כי התהליך גורם לה לתסכול ואינו תואם את מטרותיה, וביקשה לבטל את העסקה. לטענתה, חרף ניסיונותיה להגיע להסכמה, לרבות בקשה להשבה חלקית, משלוח מכתב התראה טרם נקיטת הליכים ובקשה להפסיק את החיובים העתידיים, סירב הנתבע לבטל את העסקה.

6. לטענת התובעת, מדובר בעסקת שירות הכוללת ליווי אישי מתמשך ולא במסירת תוכנית בלבד. משכך, אין בכוח הוראות ההסכם לשלול את זכות הביטול הקבועה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") והיא זכאית להשבת כספה, בכפוף להוראות הדין.

7. מנגד, טוען הנתבע כי דין התביעה להידחות. לטענתו, התובעת הציגה בכתב התביעה תמונה חלקית, שאינה עולה בקנה אחד עם שיחת המכירה, השאלון שמילאה והתכתבויות הצדדים, וכי מדובר בחרטת קונה לאחר שקיבלה את מלוא השירותים והתוצרים שהוזמנו. עוד טען כי עסקו פועל זמן רב ומבוסס על המלצות, וכי אף התובעת הגיעה אליו בעקבות המלצה.

8. לטענת הנתבע, התובעת הגדירה הן בשיחת המכירה והן בשאלון כי מטרתה היא ירידה במשקל, חיזוק וחיטוב הגוף, ולא אימוץ אורח חיים בריא. עוד טען כי בשיחת המכירה הוצגו לה כלל רכיבי השירות, ובהם בניית תוכנית אישית, תוכנית אימונים, שיחות זום, זמינות באמצעות WhatsApp, מעקב והתאמות לאורך הדרך, וכי התובעת התקשרה בהסכם לאחר שהבינה את מהות השירות.

9. הנתבע מוסיף כי תחילת התהליך התעכבה בשל אי המצאת אישור רפואי מתאים על ידי התובעת, וכי לאחר מכן נבנתה עבורה תוכנית אישית על בסיס השאלון שמילאה. לטענתו, לאחר שהביעה חוסר שביעות רצון נערכה עמה שיחת זום נוספת, שבמהלכה נבנתה עבורה תוכנית חדשה בהתאם לבחירותיה, ורק לאחר שקיבלה גם תוכנית זו ביקשה לבטל את העסקה. עוד טען כי התוכנית אינה גנרית, כי התובעת קיבלה שתי תוכניות תזונה, תוכנית אימונים, שתי שיחות זום, סרטוני הדרכה וזמינות מצד צוותו, וכי הושקעו שעות עבודה רבות במתן השירות.

10. מבחינה משפטית טוען הנתבע כי התמורה שולמה עבור בניית תוכנית אישית. לשיטתו, מדובר בתוכן דיגיטלי ובתוצר שהוכן במיוחד עבור התובעת, שנמסר לה ונפתח על ידה, ועל כן חלים החריגים הקבועים בחוק הגנת הצרכן ובתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)**") השוללים את זכות הביטול. עוד טען כי מדובר במידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995 (להלן: "**חוק המחשבים**"), כי התובעת בחרה בקיום ההסכם לאחר שקיבלה תוכנית מתוקנת, כי כל אי התאמה רופאה באמצעותה, וכי הוראות ההסכם שנחתם בין הצדדים שוללות השבה לאחר מסירת התוכנית. בנוסף, טען כי התובעת לא הוכיחה נזק לא ממוני, פעלה בחוסר תום לב, ועתר לדחיית התביעה ולחיובה בהוצאות.

<u>דיון והכרעה</u>

11. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ובמלוא נספחיהם, לרבות הסכם ההתקשרות, השאלון שמילאה התובעת, ההתכתבויות שנערכו בין הצדדים, מכתב ההתראה ולאחר שהאזנתי להקלטות השיחה בין הצדדים ובכללן שיחת המכירה, באתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה בלבד.

12. המחלוקת הראשונה והמרכזית בין הצדדים, עניינה בסיווג העסקה. בעוד שהנתבע טוען כי מדובר בעסקה לרכישת תוכנית תזונה ואימונים אישית, אשר הוכנה במיוחד עבור התובעת, ומשכך אינה ניתנת לביטול לאחר מסירתה, טוענת התובעת כי מדובר בעסקה למתן שירותי ליווי בתחום התזונה והכושר, אשר בניית התוכנית אינה אלא אחד מרכיביה.

13. במחלוקת זו סבורני כי דין טענת הנתבע להידחות. הקלטת שיחת המכירה מלמדת כי השירות שהוצג לתובעת לא כלל אך ורק הכנת תוכנית תזונה ותוכנית אימונים, אלא מעטפת רחבה של שירותים הכוללת, בין היתר, מילוי שאלון אישי, בניית תוכנית מותאמת, שיחת זום לצורך התאמת התוכנית, זמינות שוטפת באמצעות יישומון WhatsApp, ליווי אישי, מעקב אחר התקדמות התהליך, ביצוע התאמות בהתאם לצורך ושיחות מעקב נוספות לאורך תקופת ההתקשרות. אף בהתכתבויות המאוחרות בין הצדדים ובכלל זה בהתכתבויות שבהן דנו הצדדים בהתאמות עתידיות ובמעקב, התייחסו שני הצדדים למרכיב הליווי כחלק בלתי נפרד מן השירות שנרכש.

14. בנסיבות אלה, אין בידי לקבל את טענת הנתבע כי התשלום שולם עבור בניית התוכנית בלבד. סיווגה המשפטי של העסקה אינו נקבע לפי הכותרת שניתנה לה בהסכם, אלא לפי מהותה האמיתית ותוכן השירות שנמכר לצרכן בפועל. במקרה דנן, מן ההקלטה, ההתכתבויות ואופן

הצגת השירות עולה בבירור כי עסקינן בשירות אישי ומתמשך הכולל ליווי, מעקב והתאמות לאורך זמן. משכך, מדובר בעסקה למתן שירותי תזונה וכושר, ולא בעסקת טובין.

15. משנקבע כי מדובר בעסקת שירות, דין טענת הנתבע שלפיה מדובר ב"טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן" להידחות.

16. החריג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(4) לחוק הגנת הצרכן, שעניינו טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה, אינו חל בענייננו. הוראות החוק מבחינות בין טובין שיוצרו לפי דרישות מיוחדות של הצרכן, באופן המקשה על מכירתם לאחר, לבין עסקה שעיקרה מתן שירות אישי ומתמשך. החריג האמור נועד בעיקרו למוצרים פיזיים שיוצרו לפי מידות או דרישות ייחודיות של הלקוח, כגון ריהוט או ביגוד בהתאמה אישית, ואינו חל על שירותי ליווי, ייעוץ ותזונה, אף אם במסגרת השירות הוכנו עבור הלקוח תוכנית תזונה ותוכנית אימונים המותאמות לצרכיו.

17. זאת ועוד, בענייננו, התוכניות אינן אלא אחד מרכיבי השירות שנרכש, ולא מהוות את מהות העסקה. משכך, אין לראות בהן או בעסקה כולה כ- "**טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן**" כמשמעותם בחוק הגנת הצרכן (ראו: ת"ק (תביעות קטנות פ"ת) 36462-06-24 **דינה פרץ נ' שאול חכם** (נבו 30.11.2025); ת"ק (תביעות קטנות עפ') 54653-08-25 **רביב פטרר נ' תומר מיטניק** (נבו 25.3.2026)).

18. מאותו הטעם, אין בידי לקבל גם את טענת הנתבע שלפיה מדובר במידע דיגיטלי או בתוכן מחשב אשר אינו ניתן לביטול. הנתבע אינו יכול להסתמך על החריג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(3) לחוק הגנת הצרכן, שעניינו מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, ואף לא על תקנה 6(א)(8) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), שכן על פי מהות העסקה לא נמכר לתובעת מידע או קובץ דיגיטלי בלבד, אלא שירות מתמשך הכולל ליווי אישי, מעקב, התאמות וזמינות לאורך תקופת ההתקשרות. משכך, אין מדובר בעסקה שעיקרה מסירת מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, אלא בעסקה למתן שירות מתמשך, ועל כן אין תחולה לחריגים שעליהם ביקש הנתבע להסתמך (ראו: ת"ק (פ"ת) 36462-06-24 **דינה פרץ נ' שאול חכם** (30.11.2025)).

19. אף אין לקבל את טענת הנתבע כי הוראות ההסכם השוללות השבה כספית לאחר מסירת התוכנית גוברות על הוראות הדין. הוראות חוק הגנת הצרכן, והתקנות שהותקנו מכוחו, ובהן תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), הן הוראות קוגנטיות שאין להתנות עליהן לרעת הצרכן. לפיכך, ככל שההסכם שולל באופן גורף את זכות הביטול או את זכות ההשבה, הרי שממילא אין לתניה זו תוקף (ראו: סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן; דנ"א 5783/14 **עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ** (12.09.2017)).

20. מנגד, איני מקבלת את מלוא טענות התובעת באשר למצגים שהוצגו לה טרם ההתקשרות. לאחר שהאזנתי להקלטת שיחת המכירה, לא מצאתי כי הוצג לתובעת מצג שלפיו מדובר בתוכנית שמטרתה העיקרית היא אימוץ אורח חיים בריא, כנטען בכתב התביעה. מן השיחה עולה כי הדגש ניתן לירידה במשקל, חיטוב הגוף, בניית תוכנית אישית וליווי מקצועי. אף בשאלון שמילאה התובעת הגדירה את מטרתה כירידה במשקל וחיזוק הגוף, ולא ציינה כי מטרת ההתקשרות היא אימוץ אורח חיים בריא. לפיכך, איני מקבלת את טענות התובעת במישור זה, ואף מצאתי כי תוכן שיחת המכירה, השאלון וההתכתבויות המאוחרות אינם תומכים במלוא גרסתה בעניין המצגים שקדמו להתקשרות.

21. עם זאת, אין בכך כדי לשנות מן המסקנה המשפטית שאליה הגעתי, שלפיה מהות העסקה היא עסקת מכר מרחוק למתן שירות מתמשך, הכפופה להוראות הביטול הקבועות בחוק הגנת הצרכן.

22. כמו כן, מצאתי כי לא עלה בידי התובעת להוכיח שהתוכנית שסופקה לה הייתה תוכנית גנרית שאינה מותאמת לנתוניה. זאת, אף אם חלק מן ההתאמות שבוצעו בהמשך לא הניחו את דעתה. מן החומר עולה כי הנתבע בנה עבורה תוכנית על בסיס השאלון שמילאה, ובהמשך, לאחר שהתובעת העלתה הסתייגויות, ערך עמה שיחת זום נוספת ובנה עבורה תוכנית נוספת בהתאם לבחירותיה ולהעדפותיה. בכך יש כדי ללמד כי נעשה ניסיון ממשי להתאים את השירות לצרכיה.

23. אין בידי לקבל את טענת הנתבע שלפיה משהתובעת ביקשה לערוך התאמות לתוכנית והשתתפה בשיחת זום נוספת, היא בחרה בקיום ההסכם ואיבדה את זכות הביטול. מן ההתכתבויות עולה כי כבר מראשית הדרך הביעה התובעת את אי שביעות רצונה מן השירות, וניסיונה לאפשר לנתבע לבצע התאמות טרם הודעת הביטול אינו מהווה ויתור על זכות הביטול הנתונה לה בדין.

24. משנקבע כי מדובר בעסקת מכר מרחוק למתן שירות, ההכרעה בשאלת זכות הביטול אינה תלויה בהוכחת הטעיה או הפרת הסכם, אלא בהתקיימות התנאים הקבועים בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן. משביקשה התובעת לבטל את העסקה ימים ספורים לאחר תחילת מתן השירות, עמדה לה זכות הביטול הקבועה בחוק. זכות זו אינה נשללת אך מן הטעם שלשם מתן השירות השקיע הנתבע זמן ומשאבים בהכנת התוכניות ובהתאמתן לצרכיה של התובעת.

25. עם זאת, אין לקבל גם את עמדת התובעת שלפיה היא זכאית להשבה מלאה. שכן, מן החומר שהוצג לפניי עולה כי עד למועד הודעת הביטול סופקו לה תוכנית תזונה, תוכנית אימונים,

התקיימו עמה שתי שיחות זום ונעשו פעולות להתאמת השירות לצרכיה. בנסיבות אלה, ובהתאם לסעיף 14ה(ב1) לחוק הגנת הצרכן, זכאי הנתבע לתמורה היחסית בגין השירות שניתן לתובעת עד למועד הביטול. נוסף על כך, זכאי הנתבע לדמי ביטול בהתאם להוראות סעיף 14ה(ב)(1) לחוק.

26. תקופת הליווי שרכשה התובעת עמדה על שישה וחצי חודשים. התובעת הודיעה על ביטול העסקה ביום 3.12.2025, לאחר שלושה ימי שירות. לפיכך ובשים לב הן לפרק הזמן והן להיקף השירות הניתן - הרי שההשבה תהא חלקית ועל דרך האומדנא, תוך שקלול והפחתת היקף השירות שניתן בפועל מסך התמורה החוזית אל מול הרכיבים והחלקים אשר טרם סופקו, וניכוי השווי הראוי של השירות שניתן כעולה מטענות הצדדים.

27. לפיכך, אני קובעת כי על הנתבע להשיב לתובעת סך של 4,100 ₪. מסכום זה יש לנכות דמי ביטול בסך 100 ₪, בהתאם לסעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן. לפיכך, זכאית התובעת להשבת סך של 4,000 ₪.

28. התובעת עתרה גם לפסיקת פיצוי בגין נזק לא ממוני. לאחר ששקלתי את נסיבות העניין, לא מצאתי מקום לפסוק פיצוי כאמור. אמנם מצאתי כי התובעת הייתה זכאית לבטל את העסקה וכי יש להשיב לה את עיקר התמורה ששילמה, אולם אין בנסיבות העניין כדי להצדיק פסיקת פיצוי נוסף בגין עוגמת נפש.

29. בענייננו מדובר במחלוקת צרכנית שעניינה ביטול עסקת מכר מרחוק והיקף ההשבה הכספית המגיעה לתובעת. לא מצאתי כי הוכחה התנהלות חריגה, חסרת תום לב או פוגענית מצד הנתבע המצדיקה פסיקת פיצוי נוסף בגין נזק לא ממוני. בנסיבות אלה, ומשניתן לתובעת הסעד העיקרי של השבה כספית, איני סבורה כי מתקיימות נסיבות המצדיקות פסיקת פיצוי נוסף בגין עוגמת נפש.

<u>סוף דבר</u>

30. אשר על כן, התביעה מתקבלת בחלקה.

31. אני מורה על ביטול העסקה שנכרתה בין הצדדים.

32. הנתבע ישלם לתובעת סך של 4,000 ₪, המהווה את יתרת התמורה ששילמה לאחר ניכוי התמורה היחסית בגין השירות שניתן עד למועד ביטול העסקה ודמי הביטול כדין.

33. בנוסף, ישיב הנתבע לתובעת את אגרת בית המשפט כפי ששולמה.

34. אשר להוצאות ההליך, הבאתי בחשבון את החלטת בית המשפט מיום 31.5.2026, שבמסגרתה נקבע כי הוצאות הבקשה בסך 250 ₪ יובאו בחשבון במסגרת פסיקת הוצאות ההליך. בשים לב להחלטה האמורה, לכך שהתביעה התקבלה בחלקה בלבד, וכן למכלול נסיבות העניין, איני עושה צו להוצאות, וכל צד יישא בהוצאותיו.

35. הסכומים האמורים ישולמו בתוך 30 ימים ממועד המצאת פסק הדין.

36. המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים ותסגור את התיק.

37. הדיון הקבוע ליום 17.11.2026 – מבוטל.

38. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 30 ימים ממועד המצאת פסק הדין.

ניתן היום, כ"ג אב תשפ"ו, 06 אוגוסט 2026, בהעדר הצדדים.

נעמה טלמון-בולטין, רשמת בכירה