



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 48526-07-25 ליבנה נ' אלטו איטליה בע"מ

תיק חיצוני:

לפני **כבוד הרשם הבכיר אורי הדר**

התובע זאב ליבנה

נגד

הנתבעת אלטו איטליה בע"מ

פסק דין

1 לפניי תובענה שעניינה ביטול עסקה של רכישת טיול זוגי לפורטוגל שנרכש מהנתבעת.

2

3 המחלוקת בין הצדדים הינה בשאלת חיובו של התובע בדמי ביטול ותחולת סעיף 14ג לחוק הגנת
4 הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") הקובע תנאים לעסקת מכר מרחוק.

5

6 דין התובענה להתקבל בחלקה וזאת מהנימוקים שיפורטו להלן.

7

8 העובדות הצריכות לעניין וטענות הצדדים:

9

10 לטענת התובע ביום 21.04.2025 הוא התקשר טלפונית עם הנתבעת בעקבות פרסום שנשלח אליו
11 באמצעות הוואטסאפ ורכש טיול מאורגן לפורטוגל שנקבע לתאריך 11.06.2025 ועלותו 13,414 ₪.
12 בכתב התביעה מודה התובע כי העסקה בוצעה בעקבות פנייה יזומה שלו לאחר שקיבל את ההודעה
13 בקבוצת הוואטסאפ אותה מנהלת הנתבעת.
14 ביום 22.04.2025 ביקש התובע לבטל את העסקה.

15

16 התובע טען כי מדובר בעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14ג (ו) לחוק). את טענתו זו מבסס
17 התובע על העובדה כי פנייתו נעשתה לאחר קבלת הפרסום מטעם הנתבעת וכן על העובדה שהחתימה
18 על העסקה נעשתה מרחוק ללא פגישה פיזית או חתימה במקום העסק. בדיון טען התובע כי העובדה
19 שהזמין מהנתבעת בעבר חופשה לאילת אינה קשורה לתביעה ולתחולת החוק וכי הפנייה הנוכחית
20 נעשתה ביוזמת הנתבעת והוא הסכים לה ועל כן עסקינן בעסקת מכר מרחוק.

21

22 התובע טען עוד כי עומדת לו הגנת אזרח ותיק עפ"י הוראת החוק, ובהתאם לכך תקופת ביטול בת
23 ארבעה חודשים. טענה זו הועלתה למעלה מן הצורך משום שאין חולק כי ביטול העסקה נעשה
24 למחרת יום חתימתה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-48526 ליבנה נ' אלטו איטליה בע"מ

תיק חיצוני:

1 לטענת הנתבעת בכתב ההגנה, לאחר שהתובע ביקש לבטל את העסקה נשלחה לו הצעה לפיה
2 ביכולתו לבחור בין אפשרות של השבת 50 אחוז מהסכום ששילם או שימוש לטיול עתידי בסכום
3 ששילם בניכוי 300 דולר לאדם, והתובע הסכים ובחר באפשרות השנייה.
4 בכתב ההגנה טענה הנתבעת כי אין להחיל על המקרה את סעיף 14ג (ו) לחוק וזאת בשל מספר
5 טעמים:
6 ראשית, פרסום הטיול לא נעשה באופן אישי כלפי התובע אלא נשלח בקבוצת הוואטסאפ שבה
7 חברים מאות אנשים.
8
9 שנית, לטענתה התובע הינו חבר קהילה ותיק שהשתתף בעברו בטיולים המאורגנים שארגנה, ואף
10 היה חבר במועדון סבבה קלאב מטעמה והצטרף מיוזמתו לקבוצות הפייסבוק והוואטסאפ
11 שמפעילה הנתבעת וכן השתתף בנופש מאורגן באילת סמוך למועד הביטול הנוכחי, ונוסף על כך-
12 כשנה קודם לכן הזמין וביטל טיול מאורגן לפורטוגל.
13 הנתבעת טענה כי התובע מכיר ומשתייך מיוזמתו לקהילת הנתבעת מאז שנת 2022 ומקבל ממנה
14 בקביעות מודעות והצעות וכן כי הזמין שלוש פעמים שירותי תיירות שונים מאת הנתבעת כשבכל
15 אחת מהפעמים הוא ידע ואישר את תנאי ההזמנה.
16 לטענת הנתבעת מכל אלו ניתן להסיק כי התובע אינו לקוח אקראי שנענה לפנייתה וכי עובדה זו
17 סותרת את הטענה כי התובע היה נתון ללחץ פסול שבשלו התקשר בעסקה.
18 הנתבעת טענה כי בבואו לבטל את העסקה התובע לא ציין כי הביטול נעשה בהתאם לחוק.
19
20 שלישית, הנתבעת טענה לעניין תכלית החוק שהיא הגנה על אנשים המשתייכים לאוכלוסיות
21 חלשות, בניסיון למנוע מהם מצב בו יהיו נתונים ללחץ והשפעה מצד עוסקים שינסו להתקשר איתם
22 בעסקה.
23
24 בדיון שהתקיים טענה הנתבעת כי העסקה אינה יכולה להיחשב לעסקת מכר מרחוק משום שאף
25 לטענת התובע הוא פנה ביוזמתו לנתבעת בכדי להתקשר בעסקה, וכל ההתקשרות בין הצדדים
26 החלה מפעולות אקטיביות שלו- כדוגמת כניסתו לקבוצות השונות אותן מפעילה הנתבעת.
27
28 מעובדות אלו מסיקה הנתבעת כי לא נעשה ע"י הנתבעת שיווק מרחוק ולכן גם לא עסקת מכר
29 מרחוק.
30
31 בכתב ההגנה טענה הנתבעת כי התובע תובע גם בשם רעייתו שאינה צד לתביעה ושאינו זכאי לפעול
32 כך.
33



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-48526 ליבנה נ' אלטו איטליה בע"מ

תיק חיצוני:

1 המחלוקת בין הצדדים הינה בשאלה האם העסקה נושא התובענה הינה עסקת מכר מרחוק במשמע
2 החוק, אם לאו.

דיון והכרעה

3
4
5
6 קודם לדיון לגופו של עניין אציין כי טענתה של הנתבעת ביחס לכך שהתובע הגיש את התביעה גם
7 בשם אשתו אינה רלוונטית למחלוקת משום שההתקשרות במלוא סכום העסקה נעשתה ע"י התובע
8 בלבד.

9 עוד יש להעיר כי טענת הנתבעת לפיה התובע הסכים תחילה להצעתה כך שישלם דמי ביטול בסך 50
10 אחוז מסכום העסקה אינה רלוונטית לעניין, משום שבמידה והוראת החוק חלה אין תוקף לכל
11 הסכמה אחרת, וזאת עפ"י סעיף 36 לחוק - מדובר בהוראה קוגנטית שאינה ניתנת להתניה.

12
13 גם טענתה של הנתבעת ביחס לכך שכאשר התובע ביקש את ביטול העסקה הוא לא ציין במפורש
14 את הוראת החוק עליה מתבססת תביעתו- דינה להידחות. הוראת החוק חלה מאליה ואין צורך
15 לאזכר אותה.

16
17 לגופו של עניין- סעיף 14ג (ו) לחוק קובע כי עסקה תוגדר עסקת מכר מרחוק במצב בו ההתקשרות
18 בעסקה התבצעה ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה, וזאת בעקבות שיווק מרחוק.
19 שיווק מרחוק מוגדר בחוק כפנייה של עוסק לצרכן באמצעים שונים כגון דואר, טלפון, תקשורת
20 אלקטרונית ועוד, במטרה להתקשר בעסקת מכר מרחוק.
21 אין ספק כי בענייננו הנתבעת שלחה הודעה בקבוצת הוואטסאפ בה חבר התובע ושם הציעה את
22 העסקה. לאחר מכן התקשר התובע עם הנתבעת וחתם על ההסכם.

23
24 בפס"ד רת"ק 25-01-60485 אלטו איטליה בע"מ נ' משה אפרתי (2025) נקבע ביחס לשיווק מרחוק
25 כי פניית העוסק לצרכן עליה להיעשות בדרך של פעולה אקטיבית או הזמנה מפורשת מצד העוסק
26 במטרה להוביל להתקשרות בפועל, ועצם הפרסום של מוצר או של עסקה באתר של העוסק ברשת
27 אינו מהווה "פנייה לצרכן". בנוסף נקבע שם כי פנייה יזומה של הצרכן לעוסק מוציאה את המקרה
28 מגדר "שיווק מרחוק".

29 אמנם בענייננו התובע, אף לטענתו, התקשר מיוזמתו אל הנתבעת, אולם ההתקשרות נעשתה לאחר
30 שנשלחה אליו הודעה מטעם הנתבעת בקבוצת הוואטסאפ אותה היא מנהלת. פנייתה של הנתבעת
31 אל התובע נעשתה בצורה של שליחת הודעה אקטיבית בקשר לעסקה שנחתמה, ואכן כפי שטענה
32 הנתבעת בקבוצת הוואטסאפ חברים משתתפים רבים וההודעה לא נשלחה באופן אישי לתובע, אך
33 עובדה זו אינה סותרת את קיומו של שיווק מרחוק.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-48526 ליבנה נ' אלטו איטליה בע"מ

תיק חיצוני:

1 הימצאותם של משתתפים נוספים בקבוצה אליה נשלחת הודעת השיווק אינה משנה את העובדה
2 כי העוסק פנה מיוזמתו בקשר לעסקה ספציפית וביקש לשכנע את הצרכנים הפוטנציאליים
3 המצויים בקבוצה.

4 פנייה בקבוצת וואטסאפ, מרובת משתתפים ככל שתהיה, אינה מהווה פרסום לכלל בציבור באתר
5 אינטרנט לדוגמה, ובענייננו פנייה זו מהווה פנייה של עוסק לצרכן במטרה להתקשר בעסקת מכר
6 מרחוק. ולכן, בנסיבות אלו מסקנה הינה כי הפנייה הראשונית לא נעשתה מיוזמתו של התובע.

7 בענייננו אין מחלוקת כי התובע נכנס לקהילות ולקבוצות השונות אותן מפעילה הנתבעת, וכן אין
8 מחלוקת כי ישנה היכרות מוקדמת בין התובע לנתבעת- כשהתובע אף רכש ממנה טיול מאורגן
9 לאילת, אולם אין בעובדות אלו כדי לסתור את פנייתה היזומה והאקטיבית של הנתבעת ביחס
10 לעסקה הספציפית נושא התובענה, העסקה שרק ביחס אליה יש לבחון את התקיימות תנאי החוק.

11 מדברי ההסבר להוראת החוק ניתן ללמוד על תכליתה: להגן על צרכנים פגיעים מפני מערכי שיווק
12 אגרסיביים, בעת שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלת בספק.

13
14 בדיון שהתקיים העיד נציג הנתבעת כך: "הגענו להסדר עם הספק בחו"ל בדבר תשלום זול יותר
15 בעקבות כך שהבאנו זוג אחר לטיול אחר. הצענו לתובע... שאנו נגבה ממנו 300 דולר לאדם...".

16
17 יש לתת את הדעת בהקשר זה גם לדרך לפיה יש לפרש את החוק, כפי ההלכה שנקבעה בדנ"א - 5783
18 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ:

19 "החוזה הצרכני מאופיין בחוסר שוויון של הצרכן אל מול העוסק: על פי רוב, הצרכן נחות מהעוסק
20 הן במישור הכלכלי, הן במישור המומחיות והן במישור המידע המצוי בידי. כך, בשל ריבוי
21 המוצרים והשירותים המוצעים לצרכן על ידי העוסקים, ונוכח היקף ומגוון העסקאות העצומים
22 שצרכן מבצע ביומיום, אין לצרכן הזמן והמשאבים הנדרשים כדי לבחור בצורה מיטבית ומושכלת
23 את המוצרים והשירותים הרצויים לו. בדומה, יכולתו לרכוש מומחיות בתחום העסקה הספציפית
24 שהוא עורך, פחותה בהרבה מיכולתו של העוסק לרכוש מומחיות באותו תחום של עסקאות.
25 הנחיתות המובנית של הצרכן מגבילה עוד יותר את יכולת המיקוח שלו- המוגבלת ממילא- בפרט
26 כאשר ההתקשרות נעשית באמצעות חוזה אחיד המנוסח על ידי העוסק... דיני הגנת הצרכן מהווים
27 את אותה מערכת דינים מיוחדת, אשר תכליתה הכללית היא לגשר על פערי הכוחות והמידע בין
28 הצרכן לבין העוסק ולהגן על האינטרסים הלגיטימיים של הצרכן בעת התקשרותו עם העוסק...".

29
30 הנה כי כן, תכליות דיני הגנת הצרכן הן גישור על פערי המידע והכוח בין הצרכן לבין העוסק
31 ושמירה על האינטרסים של הצרכנים בעצם קיומן של העסקאות הצרכניות.





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-48526 ליבנה נ' אלטו איטליה בע"מ

תיק חיצוני:

1 בהתאם לכך סבורני כי בנסיבות המקרה יש להגדיר את העסקה נושא התובענה כעסקת מכר
2 מרחוק.

3
4 מעבר לאמור, סבורני כי גם במישור של עשיית הצדק יש הצדקה להורות על ביטול העסקה
5 בנסיבות בהן היא בוטלה יום למחרת.

6
7 לצד זאת, יש להביא בחשבון כי בזמן אמת הסכים התובע לניכוי סך של \$300 לנוסע. שיקולי צדק
8 מחייבים היצמדות להסכמה זו של התובע שהינה מזמן אמת ומשקפת, מן הסתם, הכרה של
9 התובע בנזק האפשרי שעשוי להיגרם לנתבעת כתוצאה מביטול העסקה, הכרה שמביאה בחשבון
10 את החזקה כי התובע הכיר את הוראות הדין עת ביטל את העסקה.

11
12 **סיכומו של דבר**

13
14 לנוכח האמור אני מחייב את הנתבעת להשיב לתובע את הסכום ששילם עבור העסקה בניכוי סך
15 של \$600 (בערכם ביום ביצוע העסקה).

16
17 הסכום ישולם לידי התובע עד ליום 01.03.2026.

18
19 בהתחשב בנסיבות המיוחדות ובכך כי התובענה התקבלה בחלקה בלבד איני עושה צו להוצאות וכל
20 צד יישא בהוצאותיו.

21
22 בקשת רשות ערעור ניתן להגיש לבית המשפט המחוזי הנכבד במועד הקבוע בדין.

23
24 ניתן היום, י' שבט תשפ"ו, 28 ינואר 2026, בהעדר הצדדים.

25

אורי הדר, רשם בכיר

