



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם בכיר מוהנז חליאלה

תובעים חיים שאולי מדר

נגד

נתבעים גוליבר תיירות בע"מ

פסק דין

מונחת לפני תביעה קטנה ע"ס 5,089 ₪.

התביעה מעוררת שתי שאלות משפטיות:

האחת- האם עסקת נופש של "הדקה התשעים" שבוצעה דרך האינטרנט ניתנת לביטול מכוח הוראות חוק הגנת הצרכן?

השנייה: האם החוזה בין הלקוח לבין ספקית החבילה נכרת עם שיגור ההזמנה או עם אישורה?

בכתב התביעה נטען כי התובע הזמין מהנתבעת ב 2.8.2016 בשעה 16:30 חבילת נופש לרומא בהזמנה אינטרנטית עבורו ועבור אשתו.

כעבור 24 דקות בלבד, בשעה 16:54, אשתו של התובע שהייתה בהריון חשה כאבים. התובע ניסה מיד ליצור קשר עם הנתבעת על מנת לבטל את ההזמנה.

לאחר שניסיונותיו ליצור קשר טלפוני לא צלחו, שלח לנתבעת הודעה כתובה בדואר אלקטרוני בשעה 17:20 בה הודיע במפורש כי הוא אינו חפץ בהשלמת העסקה ושהוא מבטל את ההזמנה.

ברם, בשעה 18:29 קיבל התובע הודעה למכשיר הטלפון שלו לפיה העסקה הושלמה וחויבה. מבירור מול חברתה אשראי עולה כי העסקה חויבה באותה שעה 18:29.



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

למחרת, ב 3.8.2016 קיבל התובע הודעה מהנתבעת לפיה ביטול העסקה בשלב זה מחויב בדמי ביטול מלאים הווי אומר- כל הסכום ששילם בסך של 5,089 ₪ טבין ותקלין.

לטענת התובע, הנתבעת פעלה בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן בכך שלא ציינה בפניו כי גובה דמי הביטול הוא מלוא מחיר החבילה.

התובע הפנה לנספח ד' לכתב התביעה (בטעות הפנה לנספח ג' אך מההקשר ברור כי הכוונה לנספח ד'). מדובר בדף הלקוח מהאתר של הנתבעת. שכותרות " הכי פשוט להזמין באתר גוליבר".

בצד שמאל של הדף כתוב:

"כיצד אני יכול לבטל או לשנות את ההזמנה?" יש לשלוח מייל לכתובת.... עם בקשת הביטול או השינוי ולציין את מספר ההזמנה".

לטענת התובע, באותו דף אין התייחסות כלשהי לדמי ביטול וזאת בניגוד לקבוע החוק.

עוד הדגיש התובע בכתב התביעה כי את הודעת הביטול בכתב, (נספח ג' לכתב התביעה), שיגר אל הנתבעת בטרם אושרה ההזמנה.

הנתבעת טענה בכתב ההגנה כי :

א. מדובר בהזמנה של הרגע האחרון ובמצב זה כל הזמנה נעשית בתהליך ממוחשב.

ב. העסקה בלתי ניתנת לביטול . כך נהוג ואין מדובר בהחלטה של הנתבעת.

ג. בד בבד עם ביצוע ההזמנה, הלקוח מקבל על עצמו דמי ביטול מלאים. דמי ביטול מלאים אלה חלים בכל החוליות שבשרשרת הביצוע, כלומר כל חוליה דורשת מהחוליה שלפניה התחייבות מבעוד מועד לדמי ביטול מלאים.

ד. יתרה מזו, רכיב הטיסה שהוא חלק הארי של מחיר החבילה מאושר מידית.

ה. גם לפי חוק הגנת הצרכן, בעסקאות מכר מרחוק כפופה העסקה לדמי הביטול הפרטניים שנקבעו בה.



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

ו. תהליך ביצוע ההזמנה ואישורה הוא תהליך ממוחשב שלא ניתן לעצור אותו במהלכו.

ו. הן מחמת דמי הביטול שנקבעו בתנאי ההזמנה אותם קיבל התובע והן מחמת התנאים החוזיים בין הצדדים הקשורים בהליך אישור ההזמנה, התביעה מחוסרת עילה.

ז. דבר ידוע הוא שלא ניתן לבטל הזמנות של הרגע האחרון וזו הסיבה שמחירן זול בהרבה.

ח. הנתבעת שילמה לנותני השירותים את מלוא ההזמנה של התובע גם אם לא נוצלה.

הוכחות:

בישיבה הראשונה שהתקיימה ב 7.2.2017 התובע חזר לפני על גרסתו והוסיף כי "לא היה כתוב במסמכי ההזמנה עליהם חתמתי שום דבר לגבי אפשרות ביטול ודמי ביטול".

נציג הנתבעת טען כי, בהזמנה שהוא חתום עליה "יש משהו שקשור לדמי ביטול". ברם, לשאלה היכן האסמכתא עליה מדבר השיב כי הוא יכול להראות במכשיר הטלפון שלו.

עוד טען נציג הנתבעת כי: "הסעיפים רשומים בתאנים הכלליים. זה מוכר לכל צרכן שהזמנות של דקה 90 לא ניתן לבטל".

נציג הנתבעת הגיש את נ/4 בתור הזמנה לדוגמא. בטופס שהגיש כתוב: "הנני מאשר את תנאי ההזמנה ותנאי דמי ביטול/שינוי הכלולים בעסקה זו".

יומיים לאחר הישיבה הנ"ל, וללא קבלת רשות מבית המשפט, הגישה הנתבעת לתיק הודעה שכוותרתה "הצגת מסמכים בהמשך לדיון". מדובר בממסך שמחזיק שבעה עמודים ואשר על פי טענת הנתבעת משקף את תנאי הביטול של העסקה אשר לטענת הנתבעת (המוכחשת על ידי התובע) הוצגו לו בטרם ביצוע ההזמנה ואשר מכוחם חויב התובע בדמי ביטול מלאים.

התובע הגיש תגובה מנומקת בה ביקש לפסול מסמך זה.

לאור מרכזיותו של המסמך הנ"ל, שהוגש כאמור ללא קבלת רשות מבית המשפט, ולאור התנגדותו של הנתבע להגשתו, ראיתי לקבוע ישיבה נוספת תוך שקבעתי במפורש כי הישיבה מיועדת לדון בין היתר בשאלת הגשתו של המסמך לתיק.



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

ברם, נציג הנתבעת לא ניסה אפילו לנמק מדוע המסמך הוגש לתיק בשלב ובצורה שבה הוגש. משכך, ניתנה החלטה נוספת המקבלת את התנגדות התובע ומורה על הוצאת המסמך מתיק בית המשפט. ניסיון נוסף להביא את הצדדים להסדר פשרה לא צלח.

דיון והכרעה:

לאחר שבחנתי את כתבי הטענות, את טענות הצדדים והוראות החוק הרלוונטיות, באתי למסקנה כי עלי לקבל את התביעה.

השיקולים והנימוקים שהביאוני למסקנה זו יפורטו להלן באופן תמציתי כמצוות תקנה 15 ב' לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין)- תשל"ז 1976:

רכישת חבילה דרך האינטרנט "בדקה ה 90" אינה מוגנת על פי חוק הגנת הצרכן:

א. אין מחלוקת כי עסקינן בעסקה של מכר מרחוק שבוצעה בהזמנה אינטרנטית.

ב. בעסקאות של מכר מרחוק עוסק **סעיף 14 ג** לחוק הגנת הצרכן שזו לשונו:

14ג. (א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:

(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;

(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;

(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;

(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;

(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;

(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף

14ג(ג).

(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה

הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:

(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)(1) ו-(2);

(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג)

או סעיף 14ג(ג);

(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;

(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;

(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.

(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה –

(1) בנכס – מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת

המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את

הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל

במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה

לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 14ג(ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –

.....

(2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים

שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;

.....

ניתוח הוראות החוק:

מהוראות החוק שצוטטו לעיל עולה כי המחוקק ראה להגן על ציבור הצרכנים בעסקאות של מכר

מרחוק בשני שלבים:

בשלב ראשון - קובע סעיף 14ג(7) את חובתו של הספק בשלב השיווק לגלות לצרכן את ה

"פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף 14ג(ג)."

השלב השני הוא לאחר ביצוע העסקה וההגנה בשלב זה מעוגנת בסעיף 14ג.ב(3) שקובע כי

העוסק חייב לספק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד

הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל את:



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

.....
.....
(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג).

ברם, **סעיף 14.ג.ד)** מוציא מתחולת ההגנות הנ"ל ביטול עסקאות שנעשה תוך פרק זמן שהוא קצר משני ימים שאינם ימי מנוחה. ואם לא די בכך, בא **סעיף 14.ג.ד)** ומחריג מתחולת ההגנה שנותן סעיף קטן (ג) עסקאות שנושאן:

" (2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;"

עינינו הרואות, שהזמנות של "הדקה התשעים" הן מעצם טבען בלתי ניתנות לביטול שכן מדובר בהזמנות "מהיום למחר" ולכן לא עומד לצרכן פרק הזמן שקבוע בחוק של שבעה ימים. (גם לא 48 שעות). (במקרה שלנו מדובר בהזמנה שבוצעה ב 2.8.2017 כאשר הטיסה המריאה ב 3.8.2016).

מכאן המסקנה המתבקשת היא שהמחדל של הנתבעת המתבטא באי הוכחת מסירת פרטים לתובע בדבר זכותו לבטל את העסקה ובדבר האופן שבו יש לעשות את הביטול אינה מושיעה את התובע שכן בעסקה של הדקה התשעים החובה הנ"ל אינה חלה.

בחתימת פרק זה אוסיף כי ההיגיון שמאחורי הוראות החוק ברור: ביטול בהתראה קצרה אינו מאפשר לעוסק לשווק את המוצר לצרכן אחר ועלול לגרום לו נזק בלתי הפיך. הדברים אמורים ביתר שאת שעה שמדובר בחבילת נופש שמעורבים בה מספר ספקים כלפיהם התחייב הספק בהתחייבות שייתכן והיא בלתי חוזרת.

האם התובע ביטל את ההזמנה לפני או אחרי שנכרת ההסכם?

לאחר ניתוח הראיות, הגעתי למסקנה כי התובע זכאי לבטל אתה הזמנה על פי דיני החוזים הרגילים וזאת מאחר שהוכח לפני כי הודעת הביטול נשלחה אל הנתבעת בטרם נכרת ההסכם מחייב בין הצדדים.

וביתר פירוט:



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

א. טענת התובע כי שלח את הודעת הביטול בדואר אלקטרוני בשעה 17:20 לא הוכחה על ידי הנתבעת ואף לא נסתרה. יתרה מזו, היא נתמכת בהודעת הביטול עצמה נספח ג' לכתב התביעה שם מופיעה השעה 17:20.

ב. טענת התובע לפיה ההזמנה אושרה רק בשעה 18:29 אינה במחלוקת. ראו מוצג ת/1.

ג. הנה כי כן, התובע פעל באופן מידי לביטול ההזמנה זמן קצר ביותר (כ- 50 דקות) לאר ששוגרה ומעל שעה לפני שאושרה.

ד. השאלה היא באיזה שלב נכרת ההסכם. האם בד בבד עם שיגור ההזמנה או שמא עם אישורה? לאחר שבחנתי את טענות הצדדים באתי למסקנה כי כל עוד לא אושרה ההזמנה לא נעשה קיבול וממילא לא נכרת הסכם מחייב בין הצדדים. להלן הממצאים והשיקולים שהביאוני למסקנה זו:

ד(1) טוענת הנתבעת כי מדובר בהליך ממוחשב בלתי ניתן לביטול אינה מקובלת עלי. לאחר שיגור ההזמנה וכל עוד לא אושרה, הנתבעת אינה מחויבת לאשרה והתובע אינו יודע אם ההזמנה תאושר ויופקו כרטיסים אם לאו.

ברי כי כל עד לא אושרה ההזמנה, הנתבעת יכולה לדחותה והדבר לא יהווה הפרת הסכם. הדבר יכול לנבוע למשל מהעדר כספים בחשבון הבנק של התובע, מתקלה מול חברת האשראי, מרכישת החבילה על ידי לקוח אחר שהקדים אותו ומסיבות אחרות מגוונות שאינן תלויות בתובע אלא בשרשרת הספקים.

ד(2) הנתבעת עצמה טוענת בסעיף 8 לכתב ההגה כי מדובר בהזמנה על תנאי כאשר התנאי הוא אישור ההזמנה.

ד(3) יתרה מזו, הנתבעת עצמה כותבת בכתב ההגנה כי :

" .. נותני השירותים עצמם כאמור מחייבים בדמי ביטול מלאים מיד ברגע אישור ההזמנה כל חוליה בשרשרת ביצוע ההזמנה דורשת מן החוליה שלפניה התחייבות מבעוד מועד בדמי ביטול מלאים שכן ברגע אישור ההזמנה חלים דמי ביטול אלו על כל המעורבים בהזמנה".



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

1 הנה כי כן, מטענות הנתבעת עצמה עולה כי קו פרשת המים הוא "רגע אישור ההזמנה". זהו
2 אפוא, מועד הקיבול שמשכלל הסכם ומפריד בין השלב הטרורס חוזי והשלב החוזי. החווה נכרת אך
3 ורק עם אישורה של ההזמנה ואז לא ניתנת היא לביטול כפי שהסברנו לעיל.
4

5 ה. הטענה כי פקידי הנתבעת לא היו בעבודה בשעה שהתובע שיגר את ביטול ההזמנה נספח ג'
6 (בין השעות 17:00 ו 18:00), אינה מושיעה אותה. שכן התובע פעל לביטול ההזמנה בדיוק על פי
7 ההנחיות של הנתבעת הקובעות כי :
8

9 "כיצד אני יכול לבטל או לשנות את ההזמנה?" יש לשלוח מייל לכתובת.... עם בקשת
10 הביטול או השינוי ולציין את מספר ההזמנה".
11

12 כניסת הנתבעת למצב של חוסר פעילות וחוסר אפשרות ליצור קשר עם גורם אנושי היא בחירתה של
13 הנתבעת ועל כן הנתבעת ולא התובע היא שצריכה לשאת בתוצאות של מצב זה.
14

15 ו. הנתבעת טענה כי לא ניתן לעצור את התהליך בטרם אושרה ההזמנה מאחר שמדובר בתהליך
16 מחשובי. טענה זו לא הוכחה. אוסיף כי גם אילו הוכחה לא הייתי דוחה את התביעה. על הנתבעת
17 להתאים את התוכנה באופן שניתן יהיה לעצור הזמנה בטרם אושרה אם הלקוח יבקש זאת. זה
18 המקום לציין כי מהשאלות ששאלתי את נציג הנתבעת עלה כי אילו לקוח ביקש לבצע רכישה של
19 חבילה בזמן שעובדי הנתבעת לא היו בתפקיד כי אז המחשב היה מטפל בהזמנה ומריץ אותה ללא
20 צורך במעורבות של גורם אנושי.
21

22 **צורם הדבר כי המחשב מתוכנת באופן שהוא יודע לבצע רכישה בכוחות עצמו וללא**
23 **מעורבות של גורם אנושי אך אינו מסוגל לעצור הזמנה אפילו בעזרת גורם אנושי. המחשב**
24 **הוא כלי בידי המתכנת. הוא עושה את מה שקבעו המתכנתים שפעלו לפי הוראות**
25 **הנתבעת. אם המחשב תוכנת באופן שהוא "קרוב אצל הנתבעת" כי אז אין לתת לנתבעת**
26 **ליהנות מתכונה/תוכנה זו כבסיס לטיעון משפטי והיא מושתקת מכוח עקרון תום הלב**
27 **מלהעלות טענה זו.**
28

29 **לסיכום :** הוכח כי התובע שיגר את הודעת הביטול לפני שאושרה ההזמנה. מאחר שבאותו שלב טרם
30 נכרת חווה, התובע היה רשאי לחזור בו מההזמנה ולקבל את כספו בחזרה.
31

32 סוף דבר הוא שאני מקבל את התביעה ומחייב את הנתבעת לשלם לתובע את הסך של 5,098 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בצפת

ת"ק 16-12-43214 מדר נ' גוליבר תיירות בע"מ

תיק חיצוני:

כמו כן, ובהתחשב בשתי ישיבות שהתקיימו, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע הוצאות משפט בסך של 1,000 ₪.

כל צד רשאי להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 מיום קבלת פסק הדין.

ניתן היום, י"ד אייר תשע"ז, 10 מאי 2017, בהעדר הצדדים.

מוהנד חליאלה, רשם בכיר