



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

1

בפני כב' הנשיא רון שפירא

מונה טורס בע"מ

מבקשת

נגד

משה חיים תומאש הרץ

משיב

2

3

החלטה

4

5

הרקע לבקשה ופסק דינו של בימ"ש קמא:

6

לפני בקשת רשות ערעור על פסק דין של בימ"ש לתביעות קטנות בקריות (כב' השופט יוסי טורס, סגן

7

נשיא) שניתן ביום 13.09.2020 במסגרת ת"ק 47179-12-19.

8

9

מדובר בתביעה קטנה שהוגשה על ידי המשיב, אזרח ותיק, אשר רכש מהמבקשת, שהיא סוכנת

10

נסיעות, שני כרטיסי טיסה בחברת אל על, עבור בנו וכלתו. מועד הטיסה היה 01.07.18 אך ביום

11

19.06.18 הודיע המשיב למבקשת על ביטול העסקה.

12

13

כפי שציין בימ"ש קמא בפסק דינו, המשיב נימק בפני המבקשת את זכותו לבטל את העסקה, חודשיים

14

לאחר ביצועה, בהוראת סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק"), המאפשרת

15

לאזרח ותיק לבטל עסקה מכל סיבה שהיא עד ארבעה חודשים מיום כריתתה, ובעניין שירותי תיירות,

16

בלבד שנותרו לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה עד מועד מתן השירות (סעיף 14ג(ד)(2) לחוק).

17

המבקשת סירבה לאשר את הביטול ולהשיב את תמורת הכרטיסים בנימוק שהמשיב אינו הנוסע, אלא

18

בנו וכלתו אשר אינם אזרחים ותיקים. עמדה זו נסמכה על תשובת אל על למבקשת. לאור כך הגיש

19

המשיב תביעה נגד המבקשת במסגרתה עתר להשיב לו את תמורת הכרטיסים. כן עתר לפיצוי בסכום

20

המרבי הקבוע בסעיף 31א' לחוק.

21

22

המבקשת טענה כי אינה בעל הדין הנכון בהיותה סוכנת נסיעות בלבד אשר שימשה כמתווכת בין

23

המשיב לבין חברת אל על. כן טענה כי אין מדובר בעסקת מכר מרחוק כנדרש בסעיף 14ג לחוק, שכן

24

המשיב הוא שיזם את הפניה אליה. נטען גם כי המשיב אינו הנוסע ומשכך הסעיף אינו חל עליו. נטען

25

כי הכרה בזכותו של אזרח ותיק לבטל עסקה מכוח זכותו הרחבה כאמור בסעיף 14ג תביא לשימוש

26

ציני וחסר תום לב בזכות זו על ידי בני משפחה תוך שימוש בשמו של האזרח הוותיק. בנוסף טענה

27

המבקשת שהמשיב לא הוטעה במהלך העסקה ומשכך אין הצדקה לאפשר לו לבטלה חודשיים לאחר

28

כריתתה.

29

30

בימ"ש קמא קבע כי יש לקבל את התביעה של המשיב בחלקה (ללא רכיב הפיצוי העונשי שנתבע). נקבע

31

כי המבקשת היא שמכרה למשיב את כרטיסי הטיסה ולכן היא "עוסק" כהגדרתו בחוק וחלה עליה



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

1 החובה להשיב את התמורה לצרכן במקרה של ביטול העסקה כאמור בסעיף 14(ב) לחוק. צוין כי
2 המשיב אינו טוען לפיצוי בשל טענה בדבר איכות המוצר שמכרה המבקשת, לגביה יכול סוכן נסיעות
3 לטעון במקרים המתאימים שאינו בעל הדין הנכון. ענייננו בטענה להשבת התמורה מעוסק בשל ביטול
4 עסקה ומשכך המבקשת היא בעל הדין הנכון והיא הנושאת בחובה זו.

5
6 באשר לטענת המבקשת כי אינה יכולה לאפשר החזר כספי מבלי שחברת התעופה מאשרת זאת, שכן
7 את תמורת הכרטיסים העבירה לחברת התעופה (בניכוי עמלה כמובן), קבע בימ"ש קמא כי את נושא
8 זה היה עליה להסדיר במסגרת יחסיה עם חברות התעופה שאת טיסותיהן היא מוכרת. נקבע כי ניתן
9 היה אף להגיש הודעת צד ג' אך המבקשת בחרה שלא לעשות כן מסיבותיה.

10
11 בכל הנוגע לטענת המבקשת שאין מדובר בעסקת מכר מרחוק, בשל כך שהיא לא פנתה למשיב, אלא
12 הוא שהתעניין ברכישת כרטיס טיסה ופנה אליה באתר האינטרנט שלה, קבע בימ"ש קמא שעל מנת
13 שתתקיים עסקת מכר מרחוק אין לדרוש פניה של העוסק לצרכן, הקשורה בהכרח לעסקה שהתבצעה
14 בסופו של דבר. כלומר, נקבע כי אין צורך בפניה לצרכן שמטרתה הצעה להתקשר בעסקה ללא נוכחות
15 משותפת, על מנת שתהא זו עסקת מכר מרחוק, שאחרת נקרב עצמנו לעסקת רוכלות ולא זו הפרשנות
16 הנכונה של הסעיף. נקבע שדי שהמסר השיווקי של העוסק – הכולל הצעה להתקשר בעסקה ללא
17 נוכחות משותפת של הצדדים – הגיע לצרכן ובעקבותיו נעשתה עסקה בדרך זו. משכך, נקבע כי עיון
18 באתר אינטרנט של עוסק בו מפורסמת האפשרות להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת, עונה על
19 דרישות הסעיף אף אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת הצרכן. נקבע כי מדובר בפניה של עוסק לצרכן
20 אף אם הצרכן "חיפש" אותה. צוין כי פניה של עוסק יכולה להיות אף באמצעות הטלויזיה ומובן כי
21 צפייה בטלויזיה (כמו כניסה לאתר אינטרנט) היא פעולה יזומה של הצרכן ללא פניה קודמת של
22 העוסק. צוין כי במקרה זה אין מחלוקת שהמבקשת מפרסמת את מוצריה באתר האינטרנט שלה וכי
23 הוא מאפשר ביצוע עסקה שלא בנוכחות הצדדים, כפי שהיה בפועל. משכך, נקבע כי מדובר בעסקת
24 מכר מרחוק.

25
26 באשר לטענת המבקשת שרכישת הכרטיסים על ידי המשיב עבור בני משפחתו מוציאה את העסקה
27 מתחולת סעיף 14 לחוק קבע בימ"ש קמא שאין לקבל טענה זו. נקבע כי בפרשת צמח ביהמ"ש העליון
28 קבע שבעניין כרטיסי טיסה יש לפרש את המונח צרכן על פני ציר הזמן, כך שהצרכן שביצע את העסקה
29 – המזמין – הוא צרכן עד שלב קבלת השירות ואילו הצרכן הנוסע הוא צרכן משלב קבלת השירות.
30 הצרכן המזמין מחזיק בזכויות הקשורות לכריתת העסקה ובכלל זה זכות הביטול על פי החוק במקרה
31 של עסקת מכר מרחוק ואילו הצרכן הנוסע זכאי לזכויות הנתונות לו על פי כל דין והקשורות
32 "בהתנהגות העוסק לאחר מועד ההתקשרות". משכך, נקבע כי העסקה בה עסקין נערכה עם צרכן
33 שהוא אזרח ותיק, שכן המשיב עותר להפעלת זכות הביטול של מי שהתקשר בעסקת מכר מרחוק,
34 שהיא זכותו של הצרכן המזמין.

35
36 בנוגע לטענת המבקשת שפרשנות זו תביא למצב בו הציבור ינצל את זכותו הרחבה של אזרח ותיק או
37 אדם עם מוגבלויות לבטל עסקאות לאחר זמן רב ובני משפחה יבצעו את ההזמנות באינטרנט על שם



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

האזרח הוותיק או האדם עם המוגבלויות, קבע בימ"ש קמא כי למרות שאין להקל ראש בטענה זו, אין בחשש זה להביא למסקנה גורפת לפיה לעולם לא תוכר זכותו של אזרח ותיק לבטל עסקה על פי זכותו המורחבת כאמור בסעיף 1ג14 לחוק אם לא רכש המוצר עבורו אלא עבור אחרים. נקבע כי פרשנות זו מנוגדת להגדרת המונח צרכן הכוללת רכישת שירות לצורך "שימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי" לפי סעיף 1 לחוק ולפרשנות שניתנת לסיטואציה דומה בפרשת צמח. צוין כי פתרון לחשש יימצא בבחינה עובדתית של העסקה, הגיוני הצרכני ואמיתותה. כן נקבע כי אין כל סיבה שלא להכיר בזכותו של אזרח ותיק לבטל עסקת מכר מרחוק שמהותה רכישת מתנה לבן משפחה ובמקרה זה לא הובאו ראיות לכך שבנו של המשיב וכלתו עשו שימוש בשמו בחוסר תום לב ויש להכיר בזכותו לבטל את העסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק.

בכל הנוגע לקשר בין תכלית סעיף 1ג14 לחוק לבין סיבת הביטול ולטענת המבקשת לפיה המשיב אינו טוען שהוטעה במהלך ביצוע העסקה או שנפל בה פגם כלשהו קבע בימ"ש קמא כי אין בטענה זו כדי לשנות את המסקנה בדבר זכותו לבטל את העסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק. נקבע כי סעיף זה אינו כולל תנאים בדבר סיבת הביטול. להיפך, הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק אינה מוגבלת לסיבות מסוימות, אלא בעסקה בדרך זו (ובאחרות שבחוק) "עומדת לצרכנים הזכות לחזרה חד-צדדית מהן לאחר כריתת החוזה, גם אם לא נפלו פגמים בכריתת ההסכם והוא לא הופר..." (פרשת צמח). צוין כי אחת מתכליות החוק היא גישור על פערי הכוח והמידע שבין העוסק לבין הצרכן, במיוחד בשוק מורכב, וזאת במיוחד בעסקאות מכר מרחוק ובעסקאות בהן מעורבים אזרחים ותיקים או בעלי מוגבלויות. עוד צוין כי תכלית זו ספק אם מתקיימת ברכישת כרטיס טיסה, שאינו מוצר שיש צורך לראות ולחוש, וגם אין בפי המשיב טענה כי ביטל את העסקה בשל כך שלא קיבל את מלוא המידע או שהיה פגם כלשהו בכריתת החוזה או טענה שחולשתו נוצלה.

עם זאת, בימ"ש קמא ציין כי אינו סבור שיש מקום להכפיף את הזכות שניתנה בידי אזרחים ותיקים לבטל עסקת מכר מרחוק בתקופה של ארבעה חודשים לקיומו של קשר סיבתי בין סיבת הביטול לבין תכלית הזכות שניתנה בידם. נקבע כי החוק אינו קובע צורך בקשר סיבתי או במסקנה שיהיה זה מוצדק להורות על ביטול ואין מקום לצמצם בזכות ברורה שהעניק המחוקק לאוכלוסייה הזקוקה להגנה, ללא כל עיגון ולו קלוש בלשון החוק. צוין גם שהחוק קבע שהעוסק רשאי לדרוש לצורך מימוש הזכות תעודה המוכיחה שהוא אזרח ותיק ובלבד שלא ידרוש ממנו הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול כאמור (סעיף 1ג14(ד) לחוק). לכן, נקבע כי קיים אף עיגון לשוני בחוק השולל את האפשרות להוסיף תנאים אותם יצטרך האזרח הוותיק להוכיח לצורך מימוש זכותו.

בימ"ש קמא ציין כי אף במישור ההגינות כלפי העוסק יש לזכור כי בעניין כרטיסי טיסה יתרונו של האזרח הוותיק על פני צרכן רגיל הוא רק באורך התקופה בה ניתן לבטל את העסקה מיום הרכישה ואף הוא מוגבל – ככל צרכן אחר – לתנאי לפיו מועד הביטול יהיה לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד הטיסה. משכך, ציין בימ"ש קמא, שימוש בזכות זו אינו חושף את העוסק לסיכון משמעותי מעבר לזה בו הוא נתון ביחס לכל עסקת מכר מרחוק של כרטיסי טיסה (סעיף 1ג14(ד)(2) לחוק).



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

בימ"ש קמא ציין כי מעבר לטענות אלו לא היו בפי המבקשת טענות בדבר אי התקיימות יתר התנאים הנדרשים לצורך עמידה בתנאי סעיף 1ג14 לחוק. על כן, נקבע כי המשיב הוכיח את זכותו לבטל את העסקה ועל המבקשת להשיב לו את הסכום ששילם בניכוי 5% לכל כרטיס בהתאם לחוק. הטענה לפיצויים לפי סעיף 31א' לחוק נדחתה ונקבע שסירובה של המבקשת להכיר בזכות המשיב לבטל את העסקה לא נעשה בחוסר תום לב או באופן המצדיק פיצוי עונשי. לכן התביעה התקבלה בחלקה וכן נפסקו הוצאות בסך 500 ₪.

טענות הצדדים:

המבקשת טוענת כי נגרם לה עיוות דין וכי נפלו טעויות משפטיות בפסק הדין של בימ"ש קמא. כן נטען כי הבקשה מעלה שאלה משפטיות ובעיה רוחבית לכלל העוסקים בענף הנסיעות וכי פסק הדין של בימ"ש קמא ניתן בניגוד להוראות ולשון הסעיף הרלוונטי בחוק. נטען כי פסק הדין ניתן על בסיס טעות מובהקת ובניגוד לנטען בדיון בין הצדדים כי מדובר בעסקה שכלל לא היה מעורב בה סוכן בעת ביצוע העסקה אלא בוצעה במלואה לרבות תשלום וקבלת כרטיסי הטיסה באמצעות האינטרנט במלואה, קרי, הזמנה אוטומטית. נטען כי לשון החוק קובע באופן מפורש בסעיף 1ג14 כדלקמן: "ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית". נטען כי משלא בוצעה העסקה באמצעות סוכן, לא טלפונית ואף לא בתקשורת אלקטרונית ובטח כי לא בוצעה כל שיחה, אלא מדובר בעסקה שנעשתה באופן עצמאי על ידי הצרכן, הפעלת הסעיף מהווה פגיעה ממשית בעוסקים בענף הנסיעות ויוצרת מצב אבסורדי המהווה שינוי מהכלל הקבוע בלשון החוק ומהווה סיכון לכלל העוסקים בענף הנסיעות.

לטענת המבקשת, ביצוע עסקת מכר מרחוק באמצעות האינטרנט במלואה ללא סיוע סוכן נסיעות הינה עסקה שהוראות חוק הגנת הצרכן סעיף 1ג14 אינן מוחלות לגביה ומשכך קבלת התביעה יוצרת מצב בלתי סביר בנסיבות חריגות אלו ויש לבטל את פסק הדין. נטען כי לא לכך התכוון המחוקק בחוק את תיקון 47 הנוגע לאזרח ותיק. נטען כי לשון הסעיף מציינת במפורש את החריגה במתן הזכות לצרכן המוגדר כאזרח ותיק אך ובלבד כאשר בוצע שיווק מרחוק (פניה של העוסק לצרכן) ובמיוחד כי כלל לא בוצעה שיחה טלפונית או אלקטרונית בין הצדדים במועד ביצוע העסקה. גם כאשר לקביעת בימ"ש קמא כי מחובתה של סוכנות הנסיעות היה להוציא הודעת צד ג' כלפי חברת התעופה נטען כי מדובר בקביעה שגויה שכן לא קיימת כל חובה שבדין כזו.

המבקשת טוענת כי מדובר בעסקה אינטרנטית מלאה שאינה עומדת בלשון סעיף 1ג14 לחוק. כן נטען כי לא נעשה כל שיווק מרחוק שכן המשיב פנה מיוזמתו למבקשת. נטען כי המבקשת נסמכה על תשובת אל על ומשכך כספי המשיב כלל לא היו בחזקתה ואינה מוסמכת למסור עמדה שונה מעמדת הספק. כן נטען כי המשיב כלל ועיקר אינו מי שהזמין את השירותים לעצמו אלא לבנו וכלתו ומשכך מלכתחילה לא היה זכאי לזכות הקבועה בחוק. נטען כי גם המועצה לצרכנות הישראלית והתאחדות סוכני הנסיעות העמידו חוות דעתן בנושא ובהתאם לתכלית החוק כי הוראת חוק זו תופעל רק כאשר סוכן הנסיעות היה מעורב ישירות בביצוע עסקת המכר מרחוק, קרי, בשיחת טלפון או התכתבות אלקטרונית, דבר שלא נעשה בענייננו אלא רק במועד דרישת המשיב לביטול העסקה.



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

נטען כי הניתוח בפסק הדין של בימ"ש קמא באשר לביצוע עסקת מכר מרחוק ושיווק מרחוק בפרט, הינו טעות שיש לתקנה. נטען כי הקביעה כאילו די באתר אינטרנט לשם קיום שיווק מרחוק אינה רלוונטית לסעיף הספציפי הנדון כאן שכן בהוראת סעיף 1ג14 קיימים תנאים מצטברים ולא חלופיים לקיומה של זכות הביטול. משכך נטען כי אין הדבר דומה ליתר הוראות החוק ופרשנותן בפסקי הדין של העליון הקודמים לכך. נטען כי במהלך השנה האחרונה ניתנו פסקי דין רבים בעניין אזרח ותיק באשר לתכלית החוק וניצול הוראת הדין הזו על ידי צרכנים שכלל אינם זכאים לביטול במקרים זהים אף פחות מכך. כן נטען כי כוונת המחוקק היא להגן על אוכלוסיות שיתכן שייפגעו מעסקת מכר מרחוק וזאת בהעדר גמירות דעת מצדם, שכן לא הם יזמו את העסקה, העוסק הוא זה שפנה אליהם, הפתיע אותם, ייתכן שהפעיל עליהם לחץ לביצוע העסקה, והם בשל חולשתם התפתו להיקשר בעסקה שעל טיבה המלא הם לא עמדו. נטען כי במקרה זה כל החששות המדוברות אינם מתקיימים ומדובר על צרכן שכלל לא הזמין לשימוש כל שירות ולכתחילה אינו עומד בהוראות החוק ועשה ניצול ציני לשימוש בזכות הביטול שאינה מגיעה לו. נטען כי במקרה זה המשיב גם אינו הצרכן, למעט כרטיס האשראי שבעלותו. כן נטען כי המבקשת כלל לא פנתה אליו. המשיב ידע היטב את פרטי העסקה שאותה רכש באינטרנט ללא סוכן. אין כל טענה מצדו להטעיה, למסירת פרטים חלקיים או שאינם נכונים באשר לטיב העסקה על ידי המבקשת. הוא ביצע רכישה מיידית אינטרנטית ואף התקבלו בידו כרטיסי טיסה מידיים של אל על ומשכך רמת המודעות וההבנה שלו הייתה גבוהה וברורה.

המבקשת טוענת כי בעלי הדין הנכונים לכאורה כלל לא צורפו לכתב התביעה ושגה בימ"ש קמא שהטיל אחריות על המבקשת וקבע שנפל דופי באי הוצאת הודעה לצד ג', קרי, חברת התעופה, כאשר המשיב בעצמו לא צירף את בעלי הדין הנכונים ובעלי הזכות לביטול שהם בנו וכלתו.

לטענת המבקשת, מדובר במקרה שבו יש ליתן רשות ערעור בשל שאלה משפטיות בעלת חשיבות ציבורית או עקרונית החורגת מגדרי הסכסוך הפרטני. כן נטען כי פסק הדין לוקה בטעות קשה ומשמעותית הגלויה על פניו, דבר אשר עלול ליצור תקדים מסוכן ולהשליך על שאלות עקרוניות בנושאים הקשורים בתביעות בגין ביצוע עסקאות אצל עוסקים רבים ובפרט סוכני נסיעות.

המשיב טוען כי טענות המבקשת נטענו ונדונו באופן מורחב ומפורט על ידי בימ"ש קמא. כן נטען כי המבקשת טוענת טענה חדשה אותה הייתה צריכה להעלות בפני בימ"ש קמא – הטענה לפיה לא הייתה שיחה טלפונית או שיחה אלקטרונית בינה לבין המשיב. נטען כי טענה זו אינה נכונה כי במהלך ביצוע העסקה המבקשת מחויבת על פי חוק לשלוח תכתובת בדואר אלקטרוני למשיב. תכתובת זו הכילה את כרטיסי הטיסה שהוזמנו ופרטים נוספים. כן נטען כי הפסיקה אליה מפנה המבקשת לא הוצגה בפני בימ"ש קמא.

המבקשת טוענת בתגובה לטענות המשיב כי מרגע כניסת המשיב לאתר ורכישת הכרטיסים ועד קבלתם המשיב לא יצר או שלא נוצר כל קשר עם סוכן נסיעות. רק בהמשך לבקשתו לביטול החל זה משוחח עם סוכנת הנסיעות מטעם המבקשת ואין בכך להוות שיחה המהווה חלק מתהליך הרכישה, כך גם קבלת הכרטיסים לדוא"ל לאחר סיום התשלום אין בהם להוות "שיחה אלקטרונית".



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

דיון והכרעה:

לאחר שבחנתי את טענות הצדדים ואת פסק דינו של בימ"ש קמא הגעתי למסקנה כי יש מקום לקבל את הבקשה למתן רשות הערעור ולדון בבקשה כבערעור. כפי שיובהר סבור אני כי ראוי שהערעור ידון בפני הרכב של שלושה שופטים.

הכלל בדבר מתן רשות לערער על פסיקת בית משפט לתביעות קטנות הוא של צמצום. זאת מעצם קביעת החריג לפיו ערעור אינו בזכות אלא מותנה בקבלת רשות מבית המשפט [ראו: סעיף 64 לחוק בתי המשפט (נוסח משולב), תשמ"ד-1984 (להלן: "חוק בתי המשפט")] והכל במטרה להגשים את תכלית החקיקה ואת כוונת המחוקק לקיום הליך מהיר וחסכוני. ההליך המשפטי בבית המשפט לתביעות קטנות נועד להיות הליך פשוט ומהיר, וכדי לשמור על תכלית זו נקבעה ההלכה לפיה אמת המידה למתן רשות ערעור על פסקי דינו היא מחמירה במיוחד, כשרשות זו תינתן רק במקרים חריגים ביותר בהם נפל פגם מהותי הדורש את התערבותה של ערכאת הערעור [ראו: רע"א 1196/15 צח בר נ' פורטל (18.3.2015); רע"א 2095/15 אולמי נפטון בת ים בע"מ נ' אילנה משיח (20.05.2015); רע"א 2376/16 זאב אלימלך קביאטקובסקי נ' רות לפ (10.5.2016); רת"ק (בי"ש) 430-02-16 שושנה כהן נ' סרגיי אבין (24.5.2016); רע"א 7064/17 הנ"ל; רע"א 1032/20 עופר שיינברג נ' סלון אפי בע"מ (06.05.2020)]. עם זאת סבור אני כי במקרה שבפני מעוררת המחלוקת שבין הצדדים השאלה הטעונה הכרעה שהיא שאלה משפטית שיש לה השלכות רוחב המצדיקות מתן רשות ערעור ובחינת השאלה, במסגרת ערעור, בפני הרכב שופטים.

הטענה העיקרית של המבקשת היא שהמשיב, שהינו אזרח ותיק, אינו זכאי לבטל את העסקה כ"עסקת מכר מרחוק" כמשמעותה בסעיף 14ג לחוק, הן משום שמדובר בעסקה שנעשתה לאחר פניה יזומה של המשיב לאתר האינטרנט של המבקשת וללא שהתקיימה כל שיחה, לרבות שיחה אלקטרונית, בין המשיב ובין סוכן נסיעות של המבקשת; והן משום שהמשיב ביצע את העסקה עבור בנו וכלתו ולכן הצרכן אינו המשיב אלא בנו וכלתו.

בהתאם לסעיף 14ג(ג) לחוק, "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 שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית". כמו כן, "עסקת מכר מרחוק" מוגדרת בסעיף 14ג(ו) לחוק כ"התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה"; בנוסף, "שיווק מרחוק" מוגדר כ"פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים".



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

במסגרת ע"א 7187/12 צמח נ' אל על נתיבי אויר ישראל בע"מ (17/08/2014) צוין כי המונח "צרכן" מתייחס, בהתאם להגדרות שבחוק, הן למי שקונה נכס והן למי ש"מקבל שירות מעוסק", כאשר הובהר שם כי מעת קבלת השירות כל אחד מהנהנים מאותו שירות יחשבו כצרכנים לצורך הוראות החוק, ואולם טרם שנצרך השירות, יש לראות כצרכן אך ורק את מי שהזמין את השירות או רכש את הנכס (אשר לזיהויו של מקבל השירות כצרכן לעניין ביטול עסקה ראו דיון נוסף במסגרת דנ"א 5783/14 צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (12.09.2017)). כל עוד לא החל העוסק במתן השירות בפועל, הרי שעל פי מה שנקבע בעניין צמח יש לראות כצרכן את עורך העסקה בלבד, שכן מקבל השירות טרם הפך בעצמו לצרכן. מעת שהחל במתן השירות ניתן לראות הן בעורך העסקה והן במקבל השירות כצרכן. ואולם לעולם, אם נערכה העסקה עם אדם העונה להגדרת שבסעיף 14ג לחוק, היא הוא רשאי לעתור לביטול העסקה בתוך 4 חודשים, בין אם רכש את העסקה למענו ובין אם לאו. על כן, בענייננו, אין לקבל את טענת המבקשת כי המשיב הוא לא הצרכן, אלא בנו וכלתו שעבורם רכש את העסקה. טענה זו נדחית ואין לתת בענין זה רשות לערער.

טענתה העיקרית של המבקשת היא כי לא נעשתה פניה למשיב וכי הפניה לביצוע העסקה הייתה ביוזמת המשיב, בלא שהתקימה "שיחה" בין הצדדים. כיום קיימים אמצעי שיווק והשפעה על הצרכן בטכנולוגיה חדישה וכן קיימים פערי ידע ומידע בין המתקשרים בדרך זו. על כן, סבורני כי הגם שהפניה נעשת לכאורה באופן יזום על ידי הצרכן, הרי שפערי הכוחות המיוחדים שנוצרים ביצירת עסקה בדרך זו, מובילים לכך שהצרכן זקוק להגנה נרחבת ומיוחדת ולכן יש לפרש את החוק בכל הנוגע לדרישה בדבר פנייתו היזומה של העוסק באופן מצומצם. לטעמי, די בכך שהעוסק מפרסם את מרכולתו באמצעות מדיה ממוחשבת מתוך מטרה שהצרכן יתקשר עמו בעסקה באמצעות אותה מדיה, כדי שייחשב הדבר כ"שיווק מרחוק". בענייננו מדובר בפניה יזומה של המשיב לביצוע עסקה מרחוק, אך ככל הנראה בוצעה פניה זו בעקבות פרסום שעשתה המבקשת באמצעות האינטרנט מתוך מטרה שהצרכן יתקשר עמה בעסקה באמצעות אותה מדיה.

השאלה שיש להכריע בה היא האם בנסיבות המקרה עונה ההתקשרות שבין הצדדים על ההגדרה של עסקה בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 14ג(ג) לחוק, שכן אחד התנאים לביטול העסקה בהתאם לסעיף זה הוא "ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית" (ההדגשה שלי. ר.ש.). אין חולק, והמשיב מודה בעצמו, שלא הייתה שיחה פעילה, לרבות תקשורת אלקטרונית, בינו ובין מי מטעם המבקשת, וזאת עד אשר נשלחו אליו כרטיסי הטיסה שרכש באמצעות מייל. השאלה שיש להכריע בה האם פרסום באתר, המזמין את הלקוח הפוטנציאלי להתקשר בעסקה, ביצוע העסקה שמסתיימת במשלוח המוצר או השירות (במקרה שבפנינו כרטיסי טיסה) מהווה "שיחה" באמצעות תקשורת אלקטרונית. האם פרסום, תגובה לפרסום בדרך של הזמנת שירות או מוצר ומתן מענה להזמנה מהווה סוג של תקשורת מילולית בין שני צדדים שניתן להגדירה כ"שיחה" כמשמעה בחוק. אדגיש, לשם מיקוד המחלוקת, כי אין בפני טענה להטעיה צרכנית. השאלה היא האם סוג זה של התקשרות עסקית נכלל בהגדרה של "שיחה" שמשליכה על משך התקופה בה ניתן להודיע על ביטול העסקה. לשאלה משפטית זו השלכות רוחב וסבור אני כי ראוי הוא שהנושא ידון בפני מותב של שלושה שופטים.



בית המשפט המחוזי בחיפה

25 אוקטובר 2020

רת"ק 20-09-49352 מונה טורס בע"מ נ' הרץ

בהתאם אני מורה כדלקמן:

1
2
3
4 ניתנת רשות ערעור על פסק דינו של בית משפט קמא. רשות הערעור מוגבלת לשאלה שפורטה לעיל
5 והיא האם אופן ביצוע התקשורת והעסקה שבין הצדדים, בנסיבות כפי שפורטו לעיל, מהווה
6 "שיחה" כמשמעו בסעיף 14ג(ג) לחוק וכמפורט לעיל.

7
8 הערעור יקבע לדיון בפני הרכב בראשותי למועד שיקבע בעוד כשלושה חודשים, זאת כדי לאפשר
9 לצדדים להערך לדיון. יצוין כי המשיב לא היה מיוצג בהליכים עד היום והוא רשאי להעזר בייצוג
10 משפטי ככל שימצא לנכון לעשות כן.

11
12 בנסיבות אלו, ובשים לב לשאלה הטעונה הכרעה, אני מורה כי עותק מהחלטה זו ישלח לרשות להגנת
13 הצרכן ולסחר הוגן שהוקמה בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק, כדי שתשקול אם להצטרף כצד ולהודיע
14 עמדתה בשאלה המשפטית שהוגדרה בהמשך הדיון בהליך זה. לתשומת לב המזכירות: כתובת הרשות
15 רחוב בית הדפוס 12, בית השנהב אגף B, גבעת שאול, ירושלים. הרשות תודיע האם היא מבקשת
16 להצטרף כצד להליך מוקדם ככל שניתן.

17
18 המזכירות תשלח עותק מהחלטה זו לצדדים וכן לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, כמפורט לעיל.
19 עותק החלטה יועבר גם לפרקליטות אזורית ומנהלית מחוז חיפה, לידיעה. המזכירות תקבע את
20 הערעור לדיון בהתאם לאמור לעיל.

21
22 ניתן היום, ז' חשוון תשפ"א, 25 אוקטובר 2020, בהעדר הצדדים.
23
24

רון שפירא, נשיא

