



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 47179-12-19 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופט יוסי טורס, סגן הנשיא

תובע משה חיים תומאש הרץ

נגד

נתבעת מונה טורס בע"מ

פסק דין

העובדות וטענות הצדדים

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27

1. התובע הוא אזרח ותיק. ביום 19.4.18 רכש הוא מהנתבעת, שהיא סוכנות נסיעות, שני כרטיסי טיסה בחברת אל על (להלן – העסקה). כרטיסי הטיסה לא היו מיועדים עבור התובע אלא עבור בנו וכלתו. מועד הטיסה היה 1.7.18 אך ביום 19.6.18 הודיע התובע לנתבעת על ביטול העסקה.

2. התובע נימק בפני הנתבעת את זכותו לבטל את העסקה, חודשיים לאחר ביצועה, בהוראת סעיף 1ג14 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – החוק) המאפשרת לאזרח ותיק לבטל עסקה מכל סיבה שהיא עד ארבעה חודשים מיום כריתתה, ובעניין שירותי תיירות, בלבד שנותרו לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה עד מועד מתן השירות (סעיף 14ג(ד)(2) לחוק).

3. הנתבעת סירבה לאשר את הביטול ולהשיב את תמורת הכרטיסים בנימוק שהתובע אינו הנוסע, אלא בנו וכלתו אשר אינם אזרחים ותיקים. עמדה זו נסמכה על תשובת חברת אל על (לנתבעת) אשר פירשה את סעיף 1ג14 לחוק כך שהוא חל רק כאשר האזרח הוותיק הוא הנוסע.

4. לאור כך הגיש התובע תביעה כנגד הנתבעת במסגרתה עתר להשיב לו את תמורת הכרטיסים. כן עתר הוא לפיצוי בסכום המרבי הקבוע בסעיף 31א' לחוק.

5. בכתב ההגנה טענה הנתבעת שורה ארוכה של טענות ובהן כי אינה בעל הדין הנכון בהיותה סוכנות נסיעות בלבד אשר שימשה כמתווכת בין התובע לבין חברת אל על; כי אין מדובר בעסקת מכר מרחוק כנדרש בסעיף 1ג14 לחוק, שכן התובע הוא שיזם את הפניה אליה; וכי התובע אינו הנוסע ומשכך הסעיף אינו חל עליו. בעניין זה טענה היא שהכרה בזכותו של אזרח ותיק לבטל עסקה מכוח זכותו הרחבה כאמור בסעיף 1ג14, תביא לשימוש ציני וחסר תום לב בזכות זו על ידי בני משפחה תוך שימוש בשמו של האזרח הוותיק. בנוסף טענה הנתבעת שהתובע לא הוטעה במהלך העסקה ומשכך אין הצדקה לאפשר לו לבטלה חודשיים לאחר כריתתה.



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179-12 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

6. קיימתי דיון בתביעה במסגרתו שמעתי את טענות הצדדים אשר חזרו על טענותיהם, איש איש על פי שיטתו.

דיון והכרעה

7. סעיף 14ג(ג) לחוק קובע 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 שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית."

8. התובע טוען כאמור, שמכוח סעיף זה היה הוא זכאי לבטל את העסקה גם לאחר כחודשיים. אדון להלן בטענות הנתבעת החולקת על זכותו זו.

9. מעמדה של הנתבעת: הנתבעת היא שמכרה לתובע את כרטיסי הטיסה. משכך, היא "עוסק" כהגדרתו בחוק. לכן עליה חלה החובה להשיב את התמורה לצרכן במקרה של ביטול עסקה, כאמור בסעיף 14ה(ב) לחוק. ודוק: התובע אינו טוען לפיצוי בשל טענה בדבר איכות המוצר שמכרה הנתבעת, לגביה יכול סוכן נסיעות לטעון במקרים המתאימים שאינו בעל הדין הנכון (אלעד שילר, **מותו של סוכן? על אחריותן המשפטית של סוכנויות הנסיעות כלפי לקוחותיהן בדין הישראלי**, המשפט כה, תש"ף, 225). ענייננו בטענה להשבת התמורה מעוסק בשל ביטול עסקה ומשכך הנתבעת היא בעל הדין הנכון והיא הנושאת בחובה זו.

10. לא התעלמתי מהטענה לפיה הנתבעת אינה יכולה לאפשר החזר כספי מבלי שחברת התעופה מאשרת זאת, שאחרת תוותר בחסרון כיס, שכן את תמורת הכרטיסים העבירה לחברת התעופה (בניכוי עמלה כמובן). נושא זה היה עליה להסדיר במסגרת יחסיה עם חברות התעופה שאת טיסותיהן היא מוכרת. ניתן היה אף להגיש הודעת ג' אך הנתבעת בחרה שלא לעשות כן מסיבותיה. בעניין זה אפנה לדברים שצוינו ברע"א 3429/13 **ישי רז נ' גוליבר תיירות בע"מ** (13.4.2014):

"העוסקים בשירותי תיירות יכולים לערוך הסכמים עם ספקי השירות באשר לחיובם בדמי ביטול בעת ביטול עסקה על פי חוק הגנת הצרכן. מתגובת המשיבה עולה כי אכן ביום 10.7.11 פורסמה הנחיה של הממונה על הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, שחייבה את חברות התעופה לשאת בעצמן בעלות ביטול כרטיסי טיסה. רביעית, החוק מעניק לעוסקים הגנות נוספות על מנת למנוע ככל הניתן הפסדים. כך למשל החוק מוציא מתחולתו עסקאות מסוימות בהן הנזק שיגרם לעוסק הוא גבוה מדי, כגון בטובין פסידיים. באופן ספציפי





בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179-12 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

1 לשירותי תיירות מוגבלת זכות הביטול למקרה בו מועד ביטול
2 העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד
3 שבו אמור השירות להינתן

האם מדובר בעסקת מכר מרחוק

7 11. סעיף 14ג(ג) לחוק בו עסקינן עניינו בעסקת מכר מרחוק והוא מפנה להגדרה שבסעיף 14ג(ו)
8 לחוק שזו לשונה:

9 "עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של
10 מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק,
11 ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה"

12
13 "שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר,
14 טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא,
15 פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא
16 באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של
17 הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים "
18 (ההדגשות שלי – י.ט.)

19
20 12. הנתבעת טוענת שאין מדובר בעסקת מכר מרחוק, בשל כך שהיא לא פנתה לתובע, אלא הוא
21 שהתעניין ברכישת כרטיס טיסה ופנה אליה באתר האינטרנט שלה. התובע משיב וטוען כי הנתבעת
22 מפרסמת את מוצריה, בין היתר באתר האינטרנט שלה בו עיין במהלך ביצוע העסקה, ומשכך מדובר
23 בעסקת מכר מרחוק.

24
25 13. אינני סבור שעל מנת שתתקיים עסקת מכר מרחוק יש לדרוש פנייה של העוסק לצרכן, הקשורה
26 בהכרח לעסקה שהתבצעה בסופו של דבר. במילים אחרות, אין צורך בפנייה לצרכן שמטרתה הצעה
27 להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת, על מנת שתהא זו עסקת מכר מרחוק, שאחרת נקרב עצמנו
28 לעסקת רוכלות (ראו ההגדרה שבסעיף 8 לחוק) ולא זו הפרשנות הנכונה של הסעיף. די שהמסר
29 השיווקי של העוסק – הכולל הצעה להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת של הצדדים – הגיע לצרכן
30 ובעקבותיו נעשתה עסקה בדרך זו. משכך, עיון באתר אינטרנט של עוסק בו מפורסמת האפשרות
31 להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת, עונה על דרישות הסעיף אף אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת
32 הצרכן. מדובר בפניה של עוסק לצרכן אף אם הצרכן "חיפש" אותה. אעיר שהסעיף מציין כי פניה של
33 עוסק יכולה להיות אף באמצעות הטלוויזיה ומובן כי צפייה בטלוויזיה (כמו כניסה לאתר אינטרנט)
34 היא פעולה יזומה של הצרכן ללא פניה קודמת של העוסק.

35
36 14. במקרה זה, אין מחלוקת שהנתבעת מפרסמת את מוצריה באתר האינטרנט שלה וכי הוא
37 מאפשר ביצוע עסקה שלא בנוכחות הצדדים, כפי שהיה בפועל. משכך, מדובר בעסקת מכר מרחוק.
38





בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179-12 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

15. ודוק: אפנה בעניין זה גם לע"א 7187/12 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי תעופה בע"מ
 (17.8.2014); להלן – פרשת צמח) שם רכש התובע כרטיסי טיסה באתר האינטרנט של הנתבעת, מבלי
 שהיא פנתה אליו קודם באופן אקטיבי והנחת המוצא של בית המשפט העליון הייתה כי "אין חולק
 כי הוראות החוק הרלבנטיות חלות גם על עסקת מכר מרחוק באמצעות האינטרנט" (פסקה מב').
 כך היה גם ברע"א 3429/13 ישי רז נ' גוליבר תיירות בע"מ (13.4.2014) שאף במקרה זה בוצעה העסקה
 באתר האינטרנט של חברת הנסיעות אינטרנט ללא פנייה אקטיבית של הנתבעת קודם לכן ולא הייתה
 מחלוקת שמדובר בעסקת מכר מרחוק.

רכישת הכרטיס עבור אחר

16. האם יש בעובדה שהתובע רכש את הכרטיסים עבור בני משפחתו, על מנת להוציאו מתחולת
 סעיף 14ג לחוק? נשים מולנו שוב את הוראת הסעיף:

"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."

17. הסעיף חל על עסקת מכר מרחוק "שנערכה עם צרכן" שהוא אזרח ותיק. טענת הנתבעת היא שהתובע אינו הצרכן, אלא בנו וכלתו אשר הכרטיסים נקנו עבורם. טענה זו אין לקבל. בפרשת צמח קבע בית המשפט העליון כי בעניין כרטיסי טיסה, יש לפרש את המונח צרכן (בהקשר של הזכויות הצרכניות הקבועות בחוק) על פני ציר הזמן, כך שהצרכן שביצע את העסקה (המוזמן) הוא "צרכן" עד שלב קבלת השירות ואילו הצרכן הנוסע הוא "צרכן" משלב קבלת השירות. מחלוקה זו נגזרות כמובן גם הזכויות השונות של הצרכנים השונים. הצרכן המוזמן מחזיק בזכויות הקשורות לכריתת העסקה ובכלל זה זכות הביטול על פי החוק במקרה של עסקת מכר מרחוק, ואילו הצרכן הנוסע זכאי לזכויות הנתונות לו על פי כל דין והקשורות "בהתנהגות העוסק לאחר מועד ההתקשרות" (פרשת צמח, פסקה ס').

18. משכך, העסקה בה עסקינן נערכה עם צרכן שהוא אזרח ותיק, שכן התובע עותר להפעלת זכות הביטול של מי שהתקשר בעסקת מכר מרחוק, שהיא זכותו של הצרכן המוזמן.

19. כאן המקום להתייחס לטענת הנתבעת לפיה פרשות זו תביא למצב בו הציבור ינצל את זכותו הרחבה של אזרח ותיק (או אדם עם מוגבלויות) לבטל עסקאות לאחר זמן רב ובני משפחה יבצעו את ההזמנות באינטרנט על שם האזרח הוותיק או האדם עם מוגבלויות. טענה זו אין להקל בה ראש. בצד





בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

1 שמירה על זכותו של הצרכן, קל וחומר צרכן המשתייך לאוכלוסייה מוחלשת, יש לשמור כמובן גם על
2 הגינות כלפי העוסק. עם זאת, אין בחשש זה להביא למסקנה גורפת לפיה לעולם לא תוכר זכותו של
3 אזרח ותיק לבטל עסקה על פי זכותו המורחבת כאמור בסעיף 1ג14 לחוק אם לא רכש המוצר עבורו
4 אלא עבור אחרים. פרשנות זו מנוגדת להגדרת המונח צרכן הכוללת רכישת שירות לצורך "שימוש
5 שנעיקרו אישי, ביתי או משפחתי" (סעיף 1 לחוק) ולפרשנות שניתנה לסיטואציה דומה בפרשת **צמח**.
6
7 20. פתרון לחשש יימצא בבחינה עובדתית של העסקה, הגיונה "הצרכני" ואמיתותה. כך למשל,
8 מובן שאין כל סיבה שלא להכיר בזכותו של אזרח וותיק לבטל עסקת מכר מרחוק שמהותה רכישת
9 מתנה לבן משפחה. מנגד, אם מתרשם בית המשפט כי האזרח הוותיק שימש "איש קש" לצורך ביצוע
10 עסקה שאינה קשורה אליו כלל ועיקר, אלא לבן משפחתו בלבד, אפשר ולא תוכר זכותו לבטלה מכוח
11 סעיף 1ג14 לחוק (אלא מכוח סעיף 14ג' ככל צרכן אחר) וזאת מכוח החובה להפעיל זכות בתום לב.
12 טענה זו על העוסק להוכיח.

13
14 21. במקרה זה, לא הובאו ראיות על כך שבנו של התובע וכלתו עשו שימוש בשמו של התובע בחוסר
15 תום לב ואף לא נטען כך. לכן, יש להכיר בזכותו לבטל העסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק.

הקשר בין תכלית סעיף 1ג14 לבין סיבת הביטול

16
17
18 22. גם בטענה לפיה התובע אינו טוען שהוטעה במהלך ביצוע העסקה או שנפל בה פגם כלשהו, אין
19 לשנות את המסקנה בדבר זכותו לבטל את העסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק. אנמק.

20
21
22 23. סעיף 1ג14 לחוק (כמו גם סעיף 14ג) שעניינו עסקת מכר מרחוק שלא של אזרח ותיק) אינו
23 כולל תנאים בדבר סיבת הביטול. להיפך, הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק (בין לצרכן רגיל ובין לאזרח
24 ותיק) אינה מוגבלת לסיבות מסוימות, אלא בעסקה בדרך זו (ובאחרות שבחוק) "עומדת לצרכנים
25 הזכות לחזרה חד-צדדית מהן לאחר כריתת החוזה, גם אם לא נפלו פגמים בכריתת ההסכם והוא
26 לא הופר ... אמור מעתה: בעסקת מכר מרחוק העמיד המחוקק לרשות הצרכן מנגנון הגנה "חזק"
27 יותר, בדמות הזכות לבטל את העסקה באופן חד-צדדי, שרירותי כמעט" (**פרשת צמח**, פסקאות
28 מה-מו).

29
30 24. אכן, אחת מתכליות המרכזיות של חוק הגנת הצרכן היא גישור על פערי הכוח והמידע שבין
31 העוסק לבין הצרכן, במיוחד בשוק מורכב (ס' דויטש **דיני הגנת הצרכן**, כרך א 126 (תשס"א)). ביחס
32 לעסקאות מכר מרחוק מקובל לטעון שמדובר בעסקאות "ללא שהצדדים באים במגע פיסי, וללא
33 שהצרכן יכול לבחון באופן מוחשי את המוצר שאותו הוא רוכש. מכאן עולה החשש שהצרכנים
34 מצויים בעמדת נחיתות קשה אף מן הרגיל, ועלולים לעיתים קרובות לטעות בהערכת המוצר
35 שנמכר להם" (**פרשת צמח**, פסקה מד). בעסקאות בהן מעורבים אזרחים ותיקים או בעלי מוגבלויות
36 החשש כי "עסקאות מסוגים אלו נעשו בהיעדר גמירות דעת מצדם אף גדול יותר" (**הצעת חוק**





בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הגנת הצרכן (תיקון מס' 47) (ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם
2 מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש), התשע"ו-2016, הצעות חוק הכנסת, 635 (23.5.2016)).
3
4 25. תכלית זו ספק אם מתקיימת ברכישת כרטיס טיסה (שאינו מוצר שיש צורך "לראות ולחוש")
5 וכאמור, אין גם בפי התובע טענה כי ביטל את העסקה בשל כך שלא קיבל את מלוא המידע או שהיה
6 פגם כלשהו בכריתת החוזה. ממילא שאין טענה שחולשתו נוצלה. עם זאת, אינני סבור שיש מקום
7 להכפיף את הזכות שניתנה בידי אזרחים ותיקים לבטל עסקת מכר מרחוק בתקופה של ארבעה
8 חודשים, לקיומו של קשר סיבתי בין סיבת הביטול לבין תכלית הזכות שניתנה בידם (לעמדה שונה
9 ראו: ת"ק 20-02-67385 טננבאום ואח' נ' קרוז תור בע"מ (10.8.2020)).
10
11 26. כאמור, החוק אינו קובע צורך בקשר סיבתי כאמור, או במסקנה שיהיה זה מוצדק להורות על
12 ביטול ואינני סבור שיש מקום לצמצם בזכות ברורה שהעניק המחוקק לאוכלוסייה הזקוקה להגנה,
13 ללא כל עיגון ולו קלוש בלשון החוק. אדגיש שהחוק אף קבע שהעוסק רשאי לדרוש לצורך מימוש
14 הזכות "תעודה המוכיחה שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, בלבד שלא ידרוש
15 ממנו הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול כאמור" (סעיף 14ג(ד) לחוק). משכך, קיים אף עיגון
16 לשוני בחוק השולל את האפשרות להוסיף תנאים אותם יצטרך האזרח הוותיק להוכיח לצורך מימוש
17 זכותו.
18
19 27. אף במישור ההגינות כלפי העוסק, יש לזכור כי בעניין כרטיסי טיסה, יתרונו של האזרח הוותיק
20 על פני צרכן רגיל הוא רק באורך התקופה בה ניתן לבטל את העסקה מיום הרכישה (עד ארבעה
21 חודשים לעומת 14 יום) ואף הוא מוגבל – ככל צרכן אחר – לתנאי לפיו מועד הביטול יהיה לפחות 7
22 ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד הטיסה. משכך, שימוש בזכות זו אינו חושף את העוסק לסיכון
23 משמעותי מעבר לזה בו הוא נתון ביחס לכל עסקת מכר מרחוק של כרטיסי טיסה (סעיף 14ג(ד)(2)
24 לחוק).
25
26 28. מעבר לטענות אלו לא היו בפי הנתבעת טענות בדבר אי התקיימות יתר התנאים הנדרשים
27 לצורך עמידה בתנאי סעיף 14ג לחוק. התוצאה היא שהתובע הוכיח את זכותו לבטל את העסקה ועל
28 הנתבעת להשיב לו את הסכום ששילם, היינו 3,034 ₪ וזאת בניכוי סך של 152 ₪ (5% לכל כרטיס
29 (סעיף 14ה(ב)(1) לחוק)). הטענה לפיצויים לפי סעיף 31א' לחוק נדחתה. הנתבעת העלתה טענות
30 הראויות לדיון ולא סברתי שסירובה להכיר בזכות התובע לבטל את העסקה נטענה בחוסר תום לב או
31 באופן המצדיק פיצוי עונשי.
32
33
34
35



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 19-12-47179 הרץ נ' מונה טורס בע"מ

תיק חיצוני:

1 29. סיכמו של דבר שאני מקבל את התביעה בחלקה ומחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של
2 2,882 ₪ וכן הוצאות בסך 500 ₪. הסכומים ישולמו בתוך 30 יום שאחרת יישאו הפרשי הצמדה וריבית
3 כחוק.

4
5 **קיימת זכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.**

6
7 **המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.**

8
9 ניתן היום, כ"ד אלול תש"פ, 13 ספטמבר 2020, בהעדר הצדדים.

10

יוסי טורס, שופט, סגן הנשיא

11

12

13

14

15

16

17

