



בבית המשפט העליון

רע"א 3429/13

לפני: כבוד השופטת ע' ארבל

המבקש: ישי רז

נגד

המשיבות: 1. גוליבר תיירות בע"מ
2. המועצה הישראלית לצרכנות

בקשת רשות ערעור על החלטת בית המשפט המחוזי
בתל אביב-יפו מיום 11.04.2013 בבר"ע 28586-12-09
שניתן על ידי כבוד השופטת ע' צ'רניאק

בשם המבקש:	עו"ד י' רז
בשם המשיבה 1:	עו"ד א' פלדגר, עו"ד א' גר
בשם המשיבה 2:	עו"ד ז' ש' פרדימן

החלטה

השופטת ע' ארבל:

בקשת רשות ערעור שעניינה בפרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן או החוק), העוסק בביטול עסקה של רכישת יחידת נופש או של מכר מרחוק.

רקע

1. המבקש הזמין עבורו ועבור בני משפחתו כרטיסי טיסה לפולין דרך אתר האינטרנט של המשיבה 1, שהינה סוכנות נסיעות (להלן: המשיבה). 11 יום לאחר ביצוע ההזמנה ביקש המבקש לבטל אותה, וזאת למעלה משלושה חודשים לפני מועד הטיסה. לאחר שחוייב בדמי ביטול פנה המבקש לבית המשפט לתביעות קטנות בתביעה להשיב לו את דמי הביטול בניכוי 100 ₪, שהוא הסכום המקסימלי שהיתה המשיבה זכאית לגבות לטענתו, וזאת בהתאם לסעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן. המשיבה הגישה

כתב תביעה שכנגד בו טענה כי היא זכאית לתשלום דמי ביטול בסך 509 ₪ אשר נגבו ממנה על ידי המוביל האווירי, וזאת בהסתמך על סעיף 14ה(ג) לחוק.

פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות

2. בית המשפט (כב' השופט א' דפדי) קיבל חלקית את תביעתו של המבקש ודחה את התביעה שכנגד. בית המשפט קבע כי מדובר בעסקת מכר מרחוק כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן. צוין כי מחיר השירות שסופק על ידי המשיבה כלל גם את הסכום ששולם למוביל האווירי, ומשכך זכאי התובע לבטל את הזמנתו תוך 14 יום בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן. בית המשפט הטעים כי מדובר בהוראה שאינה ניתנת להתניה, שכן נועדה להגן על הצרכן, ולכן יש לדחות את טענת המשיבה כי המבקש ידע שביטול ההזמנה כרוך בתשלום דמי ביטול ומשכך ויתר על זכותו להשבת דמי ביטול אלה. בית המשפט העיר כי הוא מודע לכך שהמשיבה נאלצת לשלם דמי ביטול למוביל האווירי, אך בכך אין כדי לאפשר שינוי מהוראות החוק הברורות. על המשיבה להגיע להסדר עם חברות התעופה השונות בעניין או להימנע ממכירת כרטיסי טיסה בדרך של עסקה מרחוק. בית המשפט לא מצא כי ראוי להטיל על המשיבה פיצויים עונשיים כבקשת המבקש.

3. באשר לסכום דמי הביטול פנה בית המשפט לפרש את סעיף 14ה(ב) לחוק וקבע כי המשיבה זכאית לגבות דמי ביטול מכל אחד מהאנשים שקיבלו שירות מהמשיבה והכלולים בהזמנה, שכן כל אחד מהם מוגדר כצרכן על פי החוק. לפיכך הסכום שהמשיבה רשאית לגבות בגין כל אחד מהכלולים בהזמנה הינו בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר העסקה המיוחס לכל אחד מהם או 100 ₪ עבור כל כרטיס, לפי הנמוך מביניהם.

4. בית המשפט הוסיף ודחה את התביעה שכנגד. נקבע כי אין מקום לחייב את המבקש בנזקי המשיבה לפי סעיף 14ה(ג) לחוק, שכן המבקש לא עשה דבר אשר גרם לנזק למשיבה למעט עמידה על זכותו הקבועה בחוק. לבסוף נקבע כי המשיבה תישא בהוצאות המבקש בסך של 600 ₪.

פסק דינו של בית המשפט המחוזי

5. על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות הגיש המבקש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו. בבקשתו העלה השגות הן באשר לקביעות

הנוגעות לפסיקת פיצויים עונשיים, והן באשר לפרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק. בית המשפט (כב' השופטת ע' צ'רניאק) דחה את הבקשה ללא צורך בתשובה. נקבע כי פסיקת פיצויים עונשיים נעשית במקרים חריגים, וכי אין להתערב בקביעה כי לא הוכח שמדובר בפעולה שיטתית של המשיבה בגביית דמי ביטול שלא כדין.

המשך ההליכים

6. המבקש לא אמר נואש ופנה בבקשת רשות ערעור לבית משפט זה. בבקשתו טען כי הבקשה מעלה את שאלת פרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, אשר קיימות סתירות בפסיקת הערכאות הנמוכות לגביו; וכן את שאלת פרשנותו של סעיף 31א לחוק העוסק בפיצויים לדוגמה. לאחר קבלת תשובת המשיבה החליט בית המשפט (כב' השופט דנציגר) כי דינה של הבקשה, בנוגע לשאלת פרשנותו של סעיף 31א לחוק הגנת הצרכן, להידחות. נקבע כי אין המדובר בסוגיה עקרונית החורגת מעניינם של הצדדים למחלוקת, ומשכך אין מקום להתערבות בסוגיה זו. יחד עם זאת נקבע כי סוגיית פרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) תועבר לדיון בפני הרכב. כן התבקשו הודעות מטעם היועץ המשפטי לממשלה והמועצה הישראלית לצרכנות האם ברצונם להצטרף כצד להליך, נוכח השאלה העקרונית המתעוררת.

לאחר שהגישה המועצה הישראלית לצרכנות את עמדתה בעניין, ולאחר שהודיע היועץ המשפטי לממשלה כי אינו מבקש להצטרף כצד, נערך דיון בבקשה בפני הרכב. בדיון הובהר לצדדים כי בית המשפט המחוזי כלל לא דן בסוגיות הפרשניות העולות מהבקשה. לפיכך, ובהמלצת ההרכב, הסכימו הצדדים להחזיר את התיק לבית המשפט המחוזי לליבון סוגיית פרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק. להסכמה זו ניתן ביום 17.5.12 תוקף של פסק דין. כן הותרה הצטרפותה של המועצה הישראלית לצרכנות לבקשה בפני בית המשפט המחוזי. בכפוף לכך נמחקה הבקשה בפני בית משפט זה.

7. לאחר החזרת התיק לבית המשפט המחוזי הודיעה המשיבה כי היא מסכימה לקבלת הבקשה בכל הנוגע לסעד המבוקש על ידי המבקש באשר להשבת דמי הביטול שנגבו ממנו מעל 100 ₪. לפיכך קבע בית המשפט כי אין יותר צורך לדון בשאלת פרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן. בית המשפט הורה על השבת דמי הביטול מעל 100 ₪ ללא צו להוצאות.

8. על אף קבלת הסעד העיקרי המבוקש על ידו, שב המבקש ופנה לבית משפט זה בבקשת רשות ערעור שניה. הוא משיג על כך שבית המשפט המחוזי נמנע מלדון בסוגיה העקרונית עליה הורה בית משפט זה. כן משיג הוא על החלטתו של בית המשפט המחוזי שלא ליתן צו להוצאות. המבקש מבהיר כי פנה בהליכים בשל העניין העקרוני ולטובת האינטרס הציבורי, ובוודאי לא רק על מנת לזכות בסעד המבוקש, שהינו סכום פעוט.

דיון בבקשה תיאורטית

9. אומר כבר כעת כי החלטתי לדון בבקשה לגופה על אף היותה תיאורטית ונעדרת סעד אופרטיבי בכל הנוגע לסוגית דמי הביטול. אכן, ככלל בית המשפט נמנע מעיסוק בשאלות תיאורטיות, ודן בסוגיות המבוססות על תשתית עובדתית קונקרטית בלבד. גם שאלה שהיתה אקטואלית לא ידון בה בית המשפט אם הפכה לתיאורטית, בין אם בערכאה הדיונית ובין אם בערכאת הערעור (בג"ץ 2406/05 עיריית באר שבע נ' בית הדין הארצי לעבודה (27.7.05)). ההלכה מבוססת, ככל הנראה, הן על משאביו המוגבלים של בית המשפט, והן על מהותו ותפקידו של בית המשפט שנצרך לתשתית עובדתית קונקרטית על מנת לקבוע הלכה (בג"ץ 6345/10 כבל נ' יושב ראש הכנסת (13.2.13); בג"ץ 2933/09 מכשירי תנועה ומכוניות (2004) בע"מ נ' השר להגנת הסביבה (30.8.09)). עם זאת, לכלל זה יש חריגים, כגון כאשר סירובו של בית המשפט לדון בסוגיה יסכל כל בירור עתידי שלה, וכאשר מבחינה מעשית אין דרך לברר את הסוגיה אלא כשאלה כללית (בג"ץ 2655/06 נועם נ' היועץ המשפטי לממשלה (27.3.06)). גם במקרים בהם דובר בסוגיה עקרונית ובאינטרס ציבורי חשוב, או במקרים בהם הדיון עשוי לחסוך בזמן שיפוטי נעתר בית המשפט לדון בסוגיה אקטואלית שהפכה לאקדמית (ראו ע"מ 2126/10 מטאור מערכת טכנולוגיה וארגון בע"מ נ' מנהלת אורות לתעסוקה – ועדת המכרזים הבין משרדית, פסקה כ"ה לפסק דינו של השופט רובינשטיין וכן פסק דינו של השופט דנציגר (8.12.10)).

10. אף כי העניין שבפנינו אינו נופל במדויק לאחד החריגים שהוזכרו לעיל סברתי כי העניין במהותו מתיישב עם החריגים המצדיקים דיון בעניין שאינו אקטואלי עוד. ראשית, מדובר בעניין ספציפי בעל תשתית קונקרטית שהפך לתיאורטי רק בגלגולו הרביעי במערכת בתי המשפט. שנית, מדובר בסוגיה המערכת בדרך כלל סכומים פעוטי ערך, אשר ימנעו מבעלי הדין לפנות לערכאות מעבר לבית המשפט לתביעות קטנות, כך שהסיכוי שהסוגיה תתגלגל עד לפתחו של בית משפט זה היא קטנה ביותר (אלא אם כן במסגרת תביעה ייצוגית – ראו ע"א 10085/08 תנובה – מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח

תופיק ראבי ז"ל, פסקה 22 (4.12.11) (להלן: עניין תנובה); דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נז(6) 385 (2003) (להלן: עניין ברזני); לקשיים בהגשת תובענה ייצוגית צרכנית ראו הלל סומר "רימון יד שנצרתו נשלפה מגופו" – האמנם? – עשור לתובענה הייצוגית הצרכנית" דין ודברים א 347 (תשס"ה)). שלישית, המתדיינים שמנגד יהיו בדרך כלל חברות, אשר כוחן מול הצרכן גדול בהרבה, דבר המאפשר להן ליתן לתובע את הסעד שהוא מבקש במקרה שלא תירצנה שהעניין יגיע להכרעה בערכאה העליונה. ולבסוף, מדובר בסוגיה בעלת אינטרס ציבורי בהגנה על הצרכן, שהוא אינטרס חשוב בעידן הנוכחי, המצדיק לטעמי את הנחייתו של בית משפט זה את הערכאות דלמטה באשר לאופן פרשנותו של החוק הבא להגן על ציבור הצרכנים. הצטרפותן של נסיבות אלו כולן הופכת לטעמי את העניין שבפנינו לחריג שבחריגים המצדיק דיון לגופו של עניין גם לאחר שהפכה הסוגיה לבלתי אקטואלית. אעיר כי בשלב כלשהו התברר כי קיים הליך מקביל נוסף בו מתבררת סוגיה זהה (ע"א 7187/12). למרות זאת סברתי כי בשלב זה יש לדון בערעור לגופו בשל ההליכים הרבים שניהל המבקש עד כה, אשר מצדיקים, אם תתקבל עמדתו העקרונית, פסיקת הוצאות לטובתו. יש בכך לטעמי משום עידוד לצרכן הבודד לנהל הליכים על מנת להביא להכרעות עקרוניות לטובת הציבור כולו. כן אציין כי על אף התנגדות המשיבה החלטתי לעשות שימוש בסמכותי על פי תקנה 410 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984 ולדון בבקשת רשות הערעור כאילו ניתנה הרשות והוגש ערעור על פי הרשות שניתנה.

פרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן

טענות הצדדים

11. כאמור, מתמקדת הבקשה שבפנינו בפרשנותו של סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן. השאלה הפרשנית המתעוררת הינה האם דמי הביטול הקבועים בסעיף יגבו עבור העסקה כולה, או שרשאי העוסק לגבות דמי ביטול נפרדים עבור כל נכס או שירות במסגרת העסקה. המבקש, התומך כמובן באפשרות הראשונה, טוען כי אפשרות זו מתיישבת עם תכלית החקיקה. לדידו, ביקש המחוקק ליצור איזון מחודש של הסיכון והנטל הכלכלי במכירה ושיווק של מוצרים בדרך של עסקה מרחוק. בשל טיבן של עסקאות אלו ביקש המחוקק להקנות לצרכן אפשרות לבטל את העסקה בקלות, ללא צורך בהסכמת העוסק, ומבלי להיחשף לסיכונים כלכליים משמעותיים ובלתי צפויים. לפיכך קבע המחוקק תקרה קשיחה וידועה המעניקה לצרכן צפיות וודאות ביחס לשיעור דמי הביטול. פירוק העסקה למרכיביה לצורך חישוב דמי הביטול חותר, לטענתו, תחת

תכליות אלו. המבקש נתמך בטענתו אף בלשונו ובתחבירו של הסעיף הנידון. פרשנות המשיבה, כך נטען, יוצרת זיקה בין מספר המשתמשים במוצר ובין דמי הביטול, זיקה שאין לה עיגון בלשון החוק. בנוסף, לטעמו, פרשנותה של המשיבה עשויה להוביל לתוצאות אבסורדיות. המבקש מוסיף וטוען כי על פי חוק הגנת הצרכן, צרכן הוא זה שמתקשר עם העוסק, מסכם את תנאי העסקה ומשלם עבורה. לפיכך אין אחיזה לפרשנותה של המשיבה כי מדובר במקרה דנן בארבעה צרכנים, ופרשנות זו סותרת אף את דיני החוזים ואת חופש האוטונומיה של הפרט.

12. מנגד תמכה המשיבה בהליכים הקודמים שהתנהלו בפני בית משפט זה בפרשנות לפיה דמי הביטול של 100 ₪ הינם עבור כל שירות, ובמקרה דנן לכל כרטיס טיסה או אדם. לטעמה, פרשנותו של המבקש לפיה דמי הביטול יעמדו על 100 ₪ לכל היותר, ללא תלות במספר השירותים שביקש הצרכן לרכוש או מספר העסקאות שנכרכו יחדיו במסגרת הזמנה אחת, היא חד-צדדית, אבסורדית, מביאה לתוצאה כלכלית בלתי הגיונית ומתעלמת מהמציאות ומתכלית החוק. לטענת המשיבה הדברים מתחזקים כאשר מדובר בשירותי תיירות, אשר לגביהם רציונאל הסעיף כלל אינו מתקיים. המשיבה סבורה כי תכליתו של הסעיף הינה מחד גיסא להקנות לצרכן ודאות ביחס לשיעור המירבי של דמי הביטול שניתן יהיה לגבות ממנו, ומאידך גיסא להבטיח לעוסק פיצוי מסוים על ההוצאות שנגרמו לו או שלהן התחייב בקשר עם הזמנת השירותים עבור הצרכן, ואשר חלקן בלתי נמנעות ובלתי תלויות בו. לטענת המשיבה הזמנת מספר שירותים כרוכה בפעילות ובטיפול בכל שירות בנפרד, וכן במשאבים ובעלויות עבור כל שירות בנפרד, ולפיכך מצדיקה כי דמי הביטול יהיו פר שירות. אף לשון החוק, כך המשיבה, תומכת בפרשנות זו, שכן כל רכישה של שירות או נכס מהווה "עסקה" על פי החוק.

13. עמדתה של המועצה הישראלית לצרכנות תומכת בפרשנות המבקש. המועצה טוענת כי מטרת הסעיף היתה להגן על הצרכנים בשל התפתחותה של שיטת שיווק חדשה של מכר מרחוק, בשל החשש מהיווצרות פערי מידע בין הצרכן לעוסק. החוק כולל איזונים שונים בסוגיה זו. קביעת פיצוי נמוך אך מרתיע כדמי ביטול, נועד לטענת המועצה גם לצמצום הנזק הנגרם לעוסק מביטולה של העסקה, וגם להרתעת הצרכן מביטול עסקאות ללא סיבה. לטענת המועצה, הצרכן הוא מבצע העסקה בלבד, ולא מקבל הנכס או השירות. המיקוד הוא ברוכש השירות ולא במשתמש. פרשנות אחרת תיצור קשיים רבים ביישום חוק הגנת הצרכן, שכן כל המשתמשים עבורם נרכשו הכרטיסים יהיו בעלי זכויות לפי החוק, תוצאה שאף המשיבה בוודאי אינה מעוניינת בה. המועצה טוענת כי לשון החוק ברורה, שכן עסקה כוללת גם מקח וממכר עבור יותר

מפריט אחד. גם תכלית החקיקה, נטען, מובילה לתוצאה דומה. המחוקק ביקש להקל עם הצרכנים ולאפשר להם לבטל עסקאות מכר מרחוק רק בשל חרטה ללא התחשבות בנזקים הכוללים שנגרמים לעוסק עקב מימוש זכות זו. לטענתה, דמי הביטול אינם פונקציה של הנזק שנגרם לעוסק. גם כאשר לא נגרם לעוסק כל נזק ישולמו 100 ₪, דהיינו אין זיקה בין הנזק לדמי הביטול. המועצה מעירה כי העוסק רשאי להגביל את מספר הפריטים אותם רשאי להזמין הצרכן בעסקה אחת ובכך לצמצם את הנזק הצפוי לו.

דיון והכרעה - חוק הגנת הצרכן

14. חוק הגנת הצרכן נועד להגן על הצרכן מפני ניצול שלא כדין של מעמדו הכלכלי העודף של העוסק. "מטרתו להשליט אורחות התנהגות ראויות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. הוא נועד לחזק את האוטונומיה האישית של הצרכן ואת זכותו לכבוד על-ידי הבטחת יכולתו לבחור בחירה מושכלת במוצר ובשירות על-ידי כך שיקבל את כל המידע האמיתי הרלוונטי ולמנוע ניצול לרעה של מעמדו החלש יותר של הצרכן" (עניין ברזני, בעמ' 432; ע"א 7808/06 לוי נ' מדינת ישראל – משרד השיכון, פסקה 13 (20.8.12); עניין תנובה, פסקה 22). על חשיבותם של דיני הגנת הצרכן ומטרותיהם עמד בית משפט זה בעבר:

"פרט לחשיבותם של דיני הגנת הצרכן בצמצום פערי הכוח שבין העוסק לצרכן ובחיזוק האוטונומיה האישית של הצרכן, יש לדינים אלה חשיבות גם בהגשמת אינטרסים ציבוריים שלא ניתן להפריז בחשיבותם ובהם: רעיון הריבונות הצרכנית; הגנה על הזכות לרווחה וזכויות חברתיות; קידום עיקרון ההגינות במסחר; הגנה על אמינות השוק המקומי; ושמירה על האמון בסדר החברתי ובהוראות החוק" (עניין תנובה, פסקה 22).

אחת ממטרותיו המרכזיות של חוק הגנת הצרכן, החשובה לענייננו, היא מסירת מלוא המידע הנדרש לצרכן לצורך קבלת החלטה מושכלת המגשימה במלואה את עיקרון חופש ההתקשרות בחוזים (עניין תנובה, פסקה 25; עניין ברזני, בעמ' 398; ע"א 3613/97 אזוב נ' עיריית ירושלים, פ"ד נו(2) 787, 801 (2002)). במסגרת זו מנסה החוק באמצעות הסדרים שונים לגשר על פערי המידע המובנים הקיימים בין העוסק לבין הצרכן (רע"א 2701/97 מדינת ישראל נ' צ'רטוק, פ"ד נו(2) 876, 884 (2002)). לאור תכליותיו ומטרותיו של חוק הגנת הצרכן ברי כי הסדריו הינם קוגנטים ואינם ניתנים

להתנאה (עניין ברזני, בעמ' 433; סיני דויטש "דיני החוזים הצרכניים מול דיני החוזים המסחריים", עיוני משפט כג 135, 152 (תש"ס) (להלן: סיני דויטש)).

עסקת מכר מרחוק

15. הסעיף הנידון בענייננו רלוונטי לשני סוגי עסקאות- האחד עסקה בעניין של רכישת יחידות נופש, והשני עסקת מכר מרחוק. הסוג השני הוא הנידון במקרה העובדתי שבפנינו, ולפיכך נתמקד בו. סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן קובע הוראות ספציפיות הנוגעות לעסקת מכר מרחוק. עסקת מכר מרחוק מוגדרת בסעיף כ-

התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות,
כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא
נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

המונח שיווק מרחוק מוגדר בסעיף 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.

16. הכללים הנוגעים לעסקת מכר מרחוק הוספו לחוק הגנת הצרכן בשנת 1998 בעקבות התפתחות סוג עסקאות חדש שנערך ללא נוכחות משותפת של שני הצדדים. המחוקק סבר כי עסקת מכר מרחוק מחייבת להעניק לצרכנים הגנה נוספת על זו הקיימת בסוג העסקאות הרגיל, וזאת בשל החשש לפערי מידע מוגברים בין הצרכן לעוסק בסוג עסקה כזו. ההנחה היא כי בעסקה בה השיווק נעשה מרחוק מוגבל הצרכן ביכולתו להתרשם מהנכס או השירות ומלשאול ולחקור אודותיו. לפיכך, המידע המועבר לצרכן הינו בעיקר המידע אותו בוחר העוסק להעביר במסגרת השיווקית. עובדה זו מגבירה את פערי המידע הקיימים ממילא בין העוסק לצרכן. לטעמי עסקת מכר מרחוק מעוררת קושי נוסף הנעוץ בקלות ובמהירות בה ניתן לערוך את העסקה, לעיתים בלחיצת כפתור בלבד. עובדה זו אמנם מיטיבה עם הצרכן בעיקרה, אך עלולה לגרום להתקשרות בעסקאות ללא שיקול דעת מלא וללא בדיקה וחשיבה מספקות, ולפיכך לחרטה על ההתקשרות בשלב מאוחר יותר (ראו סיני דויטש, בעמ' 163; שמואל בכר "תוכן קונקרטי לדוקטרינות עמומות: ניתוח התנהגותי של חוזים צרכניים", עיוני משפט לג 277, 296 (2010) (להלן: בכר)). דומני כי ההגנה המוענקת

לצרכן, בעיקר על ידי זכות הביטול שתידון בהמשך, נותנת מענה לקושי זה המועצם במסגרת עסקת מכר מרחוק.

17. בשל הכשלים האמורים יצר המחוקק מערכת איזונים שבאה להגן על הצרכן המתקשר בעסקת מכר מרחוק מחד גיסא תוך שמירה על האינטרס הכלכלי של העוסק מאידך גיסא. כך, על מנת לתת מענה לבעיית פערי המידע, קבע המחוקק שורה של פרטים שעל העוסק לגלות לצרכן במסגרת שיווק מרחוק, זאת לצד פרטים שעל העוסק לספק בכתב לצרכן לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות (סעיפים 14ג(א), (ב) לחוק). בנוסף העניק המחוקק לצרכן את הזכות לבטל בכתב עסקת מכר מרחוק תוך תקופת זמן מוגדרת. לענייננו, רשאי הצרכן לבטל שירות תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים המחויבים, לפי המאוחר. עם זאת, על מנת לצמצם את הפגיעה בעוסקים נקבעו בסעיף רשימה של נכסים ושירותים אשר זכות הביטול לא תחול עליהם, כגון כאשר מדובר בטובין פסידים. לענייננו נקבע כי זכות הביטול האמורה לא תחול על "שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן" (סעיף 14ג(ד)(2) לחוק). הנה כי כן, המחוקק מעניק הגנה לצרכן המאפשרת לו שהות נוספת לבדוק את השירות או הנכס שרכש, לבחון מידע נוסף, ולבטל את העסקה אם ברצונו בכך. יודגש כי הצרכן אינו צריך לספק כל הסבר לביטול העסקה. עם זאת, ועל מנת לצמצם את הפגיעה בעוסק, נקבע פרק זמן מוגבל ומתוחם למימוש זכות הביטול, וכן נקבעו מקרים בהם לא תינתן או תצומצם זכות הביטול, כאשר המאפיין מקרים אלו הוא הפגיעה הקשה באינטרסים של העוסק.

דמי ביטול עסקת מכר מרחוק – סעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן

18. הסעיף שבמחלוקת בין הצדדים עוסק בדמי הביטול הנלווים לזכות הביטול האמורה. כאשר צרכן מבטל עסקת מכר מרחוק מאחת הסיבות המנויות בסעיף 14ה(א) הוא לא נדרש לשלם כלל דמי ביטול. לעומת זאת, כאשר צרכן מבטל עסקת מכר מרחוק שלא מהטעמים המנויים בס"ק (א) הרי שהוא מחויב בדמי ביטול. שיעורם של דמי הביטול קבוע בסעיף 14ה(ב)(1) שזו לשונו:

(ב) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג),
שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן (א) –
(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת
ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה
ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל
העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור

ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול
בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או
העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם;

יצוין כי הגדרת "דמי ביטול" בסעיף היא רחבה וכוללת "הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה" (סעיף 14ה(ד) לחוק). להשלמת התמונה נוסיף כי הסעיף מאפשר לעוסק לגבות בנוסף הוצאות התקנה בסך 100 ₪ לכל היותר, וכן מאפשר לו לתבוע את נזקיו אם ערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו (סעיפים 14ה(ב2), (ג) לחוק).

19. ניתן להבחין שגם בסוגייה זו בחר המחוקק באיזון בין העוסק לצרכן. הצרכן אינו יכול לבטל את העסקה ללא כל עלות, וכך יירתעו צרכנים מביטול עסקאות ללא כל סיבה מוצדקת, אך עם זאת נקבעה תקרה לדמי הביטול שיגבו, העומדת על סכום נמוך שמאפשר לצרכן לממש באופן אמיתי את זכותו לביטול העסקה. החלופה שעניינה בתשלום דמי ביטול בשיעור 5% ממחיר הנכס אינה שנויה במחלוקת בין הצדדים. ענייננו הוא בחלופה המחייבת דמי ביטול בשיעור של 100 ₪. המחלוקת הינה האם תשלום זה יגבה עבור העסקה כולה, אף אם היא מכילה מספר פריטים (כגון מספר כרטיסי טיסה, מספר כסאות וכדומה); או שמא רשאי העוסק לגבות 100 ₪ עבור כל פריט או עבור כל שירות שנתן במסגרת העסקה הכללית.

20. לשם הכרעה במחלוקת האמורה יש לפנות אל שלבי הפרשנות התכליתית. כידוע, שלושה הם שלבי פרשנות החקיקה: בשלב ראשון יש לבחון את לשונו של החוק ולקבוע מהן האפשרויות הפרשניות המתיישבות עם לשון החוק. פרשנות שאין לה אחיזה בלשונו של החוק אינה יכולה להתקבל. בשלב השני נבחנת תכלית דבר החקיקה. הפרשנות שתינתן לחוק, מתוך הפרשנויות האפשריות מבחינה לשונית, היא זו המגשימה את תכליתו. לשלב השלישי יפנה הפרשן כאשר ישנן מספר פרשנויות המגשימות את תכלית החקיקה ואשר צריך להכריע ביניהן, וזאת יעשה באמצעות שיקול דעת שיפוטי (ראו ע"מ 4955/07 הוועדה המקומית לתכנון ולבניה רעננה נ' קרן תורה ועבודה, פסקה 30 (26.10.10); דנ"פ 10987/07 מדינת ישראל נ' כהן, פ"ד סג(1) 644, פסקה 10 לפסק דינה של הנשיאה ביניש (2009)).

21. הסעיף הנידון מדבר על "עסקה". משמעותה של המחלוקת בין הצדדים הינה פירושו של מונח זה. האם עסקה הינה ההתקשרות כולה, גם אם היא כוללת מספר פריטים, או שמא עסקה מתייחסת לכל פריט ופריט במסגרת ההזמנה הכוללת? "עסקה" מוגדרת בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן כ"מכירת נכס או מתן שירות". אלא שהגדרה זו אינה פוסלת אף אחת מהפרשנויות לאור סעיף 5 לחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 הקובע כי "האמור בלשון יחיד - אף לשון רבים, במשמע, וכן להיפך". מקריאת הסעיף נראה כי שתי הפרשנויות סבירות ומתיישבות עם לשון החוק. הפרשנות הלשונית, אם כן, מותירה את שתי האפשרויות הפרשניות לבחינה של תכלית החוק.

מונח נוסף שיש לבחון הינו "צרכן". האם ההתייחסות לצרכן בסעיף הינה למבצע ההזמנה והמשלם עבורה, או שמא לכל אחד ממקבלי השירות במסגרת ההזמנה. צרכן מוגדר אף הוא בסעיף 1 לחוק כ"מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי". לכאורה מלשון החוק ניתן אף במקרה זה להכיל את שתי הפרשנויות של הצדדים. עם זאת, יוער כי המשיבה כלל לא טענה שצרכן יכול להתפרש כמקבל השירות במסגרת ההזמנה, גם אם לא ביצע את ההזמנה בעצמו, ולא בכדי נמנעה מלטעון זאת. נתייחס לכך במסגרת הפרשנות התכליתית.

פרשנות תכליתית

22. נפתח תחילה בפרשנות המונח "צרכן" במסגרת סעיף 14ה(ב)(1) לחוק. מסקירה של חוק הגנת הצרכן בכלל ושל סעיף 14 בפרט עולה כי לא ניתן לפרש את המונח צרכן בהקשר הנידון אלא כמי שהתקשר בעסקה מול העוסק. לדוגמא, במקרה שלפנינו הצרכן הינו המבקש בלבד, ולא ניתן לראות את בני משפחתו של המבקש, אלו שעבורם הוזמנו הכרטיסים, כצרכנים אף הם כמשמעותם בסעיף. פרשנות אחרת תוביל לתוצאות קשות אף עבור העוסק, וכאמור לא בכדי נמנעה המשיבה מלטעון זאת. הסעיף מפרט שורה של חובות של העוסק כלפי הצרכן ושל זכויות הקמות לצרכן מכוח החוק. לצרכן יש אף חובות כלפי העוסק. כפי שעמדה על כך המועצה הישראלית לצרכנות, לא ניתן להחיל זכויות וחובות אלו בהקשר הנידון כלפי כל מקבלי השירות, אף אם לא הם אלו שהתקשרו מול העוסק. כך למשל, חובת גילוי של פרטים שונים הנוגעים לעסקה, האם יתכן לפרשה כחלה גם אל מול ילדיו של המבקש, עבורם הוזמנו

כרטיסי טיסה? מובן שחובת הגילוי חלה כלפי מבצע ההזמנה עצמו בלבד. המסקנה המתבקשת היא כי הצרכן האמור בסעיף הינו מבצע ההזמנה מול העוסק.

23. המונח השני והמרכזי שיש לבררו, כאמור, הינו המונח "עסקה". האם סעיף 14(ב)(1) המדבר על עסקה מכוון להזמנה כולה, או לרכיבי ההזמנה, כך שכל נכס או שירות במסגרת ההזמנה יחשבו כעסקה נפרדת? לשם כך יהיה עלינו לעמוד גם על השאלה מהי תכליתם של דמי הביטול הקבועים בסעיף? אומר כבר כעת כי לאחר בחינה ועיון אני סבורה כי הצדק הוא עם המבקש, וכי כוונת הסעיף הינה לתשלום דמי ביטול של 5% מכלל העסקה או 100 ₪ עבור כלל העסקה, ללא פירוק לרכיביה, לפי הנמוך מביניהם. להלן אפרט טעמי לכך.

24. כאמור, עסקת מכר מרחוק מאופיינת בפערי מידע גדולים מאלו הקיימים בעסקה רגילה. זאת, הן מאחר שהצרכן אינו יכול להתרשם באופן אישי מהנכס, ובדרך כלל אף אינו יכול להציג שאלות אודות הנכס או השירות, כך שהוא חשוף בעיקר למידע שהעוסק בחר להציג בפניו; והן מאחר שאינו יכול להיחשף לעוסק ולהתרשם מאמינותו (ראו הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 6) (שיווק ישיר), התשנ"ח-1998, ה"ח 340; אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט 513-514 (2002) (להלן: דויטש); שמואל בכר וטל ז'רסקי "זכות הביטול בעסקות צרכניות: רגישות מוצדקת או ניצחון פירוס?" עיוני משפט לב 127, 148 (2010) (להלן: בכר וז'רסקי)). בספרות מוזכרת אף הטענה כי הצרכן לא טורח כלל לעיין בחוזים שמוצגים בפניו בעסקאות מכר מרחוק וזאת בשל העדר היכולת להשפיע עליהם (דויטש, בעמ' 514). לכך אוסיף כי פעמים רבות יקשה על הצרכן להבין ולהתעמק בכמות המלל הרבה המופיעה באמצעים כתובים כלשהם, בעוד שבעסקת פנים מול פנים (אם כי גם בעסקה טלפונית) יכול הצרכן לקבל הסבר בהיר יותר בעל-פה של תנאי העסקה, לבקש להדגיש נקודות חשובות, ואף להתמקד בפרטים המעניינים את הצרכן הספציפי. כפי שצינתי אני סבורה כי מאפיין נוסף הרלוונטי לעסקת מכר מרחוק הוא קלות ומהירות ביצוע העסקה עבור הצרכן. עובדה זו אמנם מהווה יתרון לצרכנים, אך עלולה גם לגרום לקבלת החלטות מהירה ונעדרת בדיקה ושיקול דעת מספק. מאפיינים אלו הם העומדים בבסיס ההגנות המוגברות המוענקות לצרכן בביצוע עסקת מרחוק, ובהן זכות הביטול השמורה לצרכן לתקופת זמן קצרה אשר מחייבת אותו בדמי ביטול מוגבלים בלבד. בהקשר לטענות המשיבה יש לציין שגם אם היינו מניחים כי רציונאל הסעיף אינו חל בתחום התיירות הרי שאין אפשרות לפרש את הסעיף באופן שונה עבור תחומי צרכנות שונים. כמו כן אפשר לטעון כי המטרות שפורטו רלוונטיות אף לתחום התיירות. אמנם, הצרכן אינו יכול להתרשם ישירות מהנכס במקרה זה גם בעסקה המבוצעת פנים מול פנים. עם זאת הוא

יכול להתרשם מרצינותו של העוסק כאשר הוא מצוי במשרדו, הוא יכול להציג שאלות ולחקור אודות בשירות הניתן לו, והוא עשוי לשקול ביתר מתינות את כדאיות העסקה עבורו.

25. לכך יש להוסיף את הקשיים העומדים בפני הצרכן באופן כללי כבואו לבצע עסקה, גם אם אין מדובר בעסקת מכר מרחוק (ראו דויטש, בעמ' 88 ואילך; אורנה דויטש "מקורות החולשה של האינטרס הצרכני", קרית המשפט ב 367 (2002) (להלן: דויטש – מקורות החולשה)). הצרכן באופן כללי הינו צד חלש בעסקה, דבר המתבטא בכל שלבי העסקה. כך למשל, מודעותו לזכויותיו כצרכן נחותה מזו של העוסק וכך אף יכולתו לעמוד על זכויותיו ולממשן. זכות ביטול התלויה בהוכחת עילה יכולה, אם כן, להקשות על הצרכן ולמנוע ממנו את מימוש זכותו (ראו בכר וזרסקי, בעמ' 156, הסבורים כי אין בשיקול זה כדי להצדיק זכות ביטול ללא עילה). הצרכן אף נמצא בעמדת נחיתות אינפורמטיבית כאשר לעסקה, טיבה ופרטיה. אנו מצויים בעידן בו צרכן מבצע עסקאות צרכניות רבות. עובדה זו אינה מאפשרת לו להתעמק ולחפש מידע מקיף על כל עסקה גם כאשר מדובר במידע הנגיש לו. לעיתים דווקא עודף המידע הקיים בעידן המודרני מקשה על הצרכן מלקבל החלטות מושכלות וגורר התערבות של גורמים חיצוניים המשפיעים על המידע או על אופן הצגת המידע בפני הצרכן (ראו בנוגע למידע המצוי ברשת האינטרנט: ניבה אלקין-קורן "המתווכים החדשים" בכיכר השוק" הוירטואלית", משפט וממשל ו 381, 406 (תשס"ג), המכנה זאת "ערפיח מידע"; דויטש – מקורות החולשה, בעמ' 392; בכר, בעמ' 311). כמו כן החוזים הנלווים פעמים רבות לעסקאות צרכניות הינם מפורטים מאוד, מכילים מלל רב ואינם מובנים לצרכן הממוצע. לרוב הצרכנים אין די זמן לקרוא את פרטי החוזים, ויתרה מכך - ברוב העסקאות האפשרות של הצרכן להשפיע על פרטי העסקה הינה נמוכה ולעיתים כלל אינה קיימת (על היבטים נוספים בסוגיה, למצער בנוגע למסחר באינטרנט, ראו שמואל בכר וטל ז'רסקי "על הסדרה ראויה של חוזים צרכניים מקוונים: בין קידום המסחר המקוון להגנת הצרכן", מחקרי משפט כה 431 (2009)). מאפיינים אלו ואחרים (ראו דויטש – מקורות החולשה, המפרטת שורה של מאפיינים המצדיקים את ההגנה העודפת על הצרכן; וכן בכר וז'רסקי) עשויים להצדיק זכות חזרה וביטול עסקה צרכנית בדמי ביטול נמוכים. חשוב לציין בהקשר זה כי בשנים האחרונות מתגברת המגמה החקיקתית לאפשר לצרכן לחזור בו מביצוע עסקה מכל סיבה שהיא תוך תקופת זמן מוגדרת גם כאשר אין מדובר בעסקאות מכר מרחוק. תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 מעניקות זכות ביטול רחבה ללא עילה במקרים רבים המפורטים בתקנות וכוללים הן קניית נכסים והן רכישת שירותים. כך למשל מוענקת זכות ביטול של שירותי נופש בישראל תוך 14 יום מיום עריכת ההסכם. יוער כי דמי הביטול

הקבועים בתקנות אלו זהים לאלו הקבועים בסעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, כך שהסוגיה הפרשנית רלוונטית גם אליהן.

26. מנקודת מבטו של הצרכן, אם כן, מטרת דמי הביטול היא לאפשר לו לחזור בו מהעסקה בעלות מינימלית, אם מאחר שהתגלה לו מידע חדש ששינה את דעתו, ואם מאחר שבחינה מעמיקה יותר גרמה לו להתחרט על ביצוע העסקה. מהיבט זה ברור מדוע פרשנותו של המבקש היא המתאימת עם תכלית הסעיף. מבחינתו של הצרכן הוא ביצע עסקה אחת, גם אם כלולים בה מספר נכסים או שירותים או שהיא נעשתה גם עבור בני משפחתו. אין רלוונטיות, אם כן, לרכיבי העסקה כאשר הצרכן מעוניין לחזור בו מהעסקה. יתרה מכך, פרשנותה של המשיבה עלולה לפגוע בתכלית זו. אם דמי הביטול יהיו גבוהים מדי יאלץ הצרכן לוותר על זכותו לביטול העסקה גם אם למשל גילה מידע חדש לאחר ביצוע העסקה. כך לדוגמא, צרכן שהזמין שישה כרטיסי טיסה עבורו ועבור בני משפחתו עלול למצוא עצמו נושא בדמי ביטול בסך 600 ₪, סכום אשר עשוי לאלץ אותו לוותר על ביטול העסקה. בכך נמצאנו מסכלים את ההגנה שביקש המחוקק להעניק לצרכן.

27. גם מנקודת מבטו של העוסק סבורני כי תכלית הסעיף מובילה לתוצאה דומה. לכאורה היה יכול המחוקק ליתן לצרכן זכות ביטול שאינה מחייבת אותו לשאת כלל בדמי ביטול. המחוקק בחר, עם זאת, לקבוע דמי ביטול של 5% ממחיר הנכס או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם. לטעמי, מטרתם של דמי הביטול הכפולה. ראשית, מטרתם להרתיע צרכנים לבצע עסקאות מכר מרחוק ללא כל מחשבה כלל ולאחר מכן לבטל את העסקה ללא כל עילה. אם אין תוצאה לביטול יוכל הצרכן לבצע את העסקה ולהתחרט ללא כל הגבלה. דמי הביטול מחייבים את הצרכן לשקול במידה מסוימת את כדאיות ביצוע העסקה עבורו. שנית, מטרתם של דמי הביטול הינה לפצות, גם אם באופן חלקי, את העוסק על ההוצאות המנהליות שהוציא במסגרת ביצוע העסקה וביטולה. איני סבורה כי מטרתם של דמי הביטול הינה לפצות על ההפסד שנגרם לעוסק כתוצאה מביטול העסקה. הראיה לכך הינה שאין קשר בין דמי הביטול לבין עלות הנכס או השירות. למעשה, בנכסים או שירותים ששווים מעל 2,000 ₪ ישא הצרכן תמיד בדמי ביטול בסך 100 ₪ ללא תלות בעלות הנכס. פרשנותה של המשיבה אף עשויה להביא להיווצרותם של מצבים אבסורדים. כך למשל עבור הזמנת כרטיס טיסה אחד בשווי 10,000 ₪ ישא הצרכן בדמי ביטול בסך 100 ₪, בעוד שהזמנת חמישה כרטיסי טיסה בסכום כולל של 5,000 ₪ בלבד תחייב את הצרכן בדמי ביטול בסך 500 ₪. המסקנה, אם כן, כי אין דמי הביטול באים לפצות את העוסק על הפסדיו, אלא רק להעניק לו פיצוי מסוים על הוצאות מנהליות במסגרת העסקה. ההוצאות המנהליות נמדדות לרוב

פר עסקה. ספק אם העובדה שהעסקה בוצעה על ידי מזמין אחד עבור שני אנשים מכפילה את ההוצאות המנהליות של העוסק, ובוודאי שאין כך הדבר כאשר מדובר בהזמנת מספר נכסים במסגרת ביצוע עסקה אחת. פרשנותו של המבקש, אם כן, מתיישבת עם תכלית הסעיף גם מנקודת מבטו של העוסק.

28. בהקשר זה יש להעיר בנוגע לטענות שמוזכרות בפסקי דין העוסקים בסוגיה כי נגרמים לחברות התיירות הפסדים כתוצאה מביטולי עסקאות, בייחוד כאשר מועד הטיסה קרוב. ראשית, יש להדגיש כי השאלה שבפנינו אינה האם יש להעניק זכות ביטול ללא עילה, והאם מדובר באיזון ראוי בין הצרכן לבין העוסק (בהקשר זה ראו את מאמרם של בכר וז'רסקי). הנחת המוצא היא שזה היה רצון המחוקק, ועלינו לפרש את הסעיפים בהתאם לתכליתם. שנית, העוסקים בתיירות, כמו כל עוסק אחר, אינם מחוייבים לבצע עסקאות מרחוק, ואם הדבר גורם להם להפסדים הם יכולים לבצע עסקאות פנים מול פנים בלבד. סבורני כי ניתן להניח שהתועלת לחברות, כולל חברות התיירות, מביצוע עסקאות מרחוק עולה על ההפסד שנגרם להם מביטול עסקאות ותשלום דמי ביטול נמוכים. יוער עוד כי חברות התיירות יכולות לבחור לאפשר עסקאות כאלו רק תקופת זמן מסוימת לפני מועד הטיסה ובכך למנוע הפסדים הנגרמים מביטול סמוך מדי למועד הטיסה. שלשית, כפי שציין בית המשפט קמא, 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 פסידים. באופן ספציפי לשירותי תיירות מוגבלת זכות הביטול למקרה בו מועד ביטול העסקה חל בתוך שבועה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן. כאשר מדובר בשירות זכות הביטול מוגבלת ל-14 יום בלבד ממועד ביצוע העסקה. בנוסף על הצרכן מוטלת החובה להחזיר את הנכס שקיבל בעקבות העסקה למקום עסקו של העוסק. ולבסוף, רשאי העוסק לתבוע את נזקיו מקום בו ערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו. כל אלו באים להגן על העוסק ולאזן בין זכויותיו של הצרכן לאינטרסים של העוסק.

29. נימוק נוסף התומך בפרשנות המבקש עניינו במניעת מחלוקות והתדיינויות. הכלל הקבוע בסעיף, בהתאם לפרשנות המבקש, הינו פשוט, ברור וקל ליישום. כל עסקה תחויב בדמי ביטול של 100 ₪ בלבד, או של 5% מערך העסקה, לפי הנמוך

ביניהם, ללא תלות ברכיבי העסקה ובמהותה. פרשנותה של המשיבה, לעומת זאת, מעוררת קשיים רבים באשר ליישומה. המשיבה, כאמור, מעוניינת לפרק את רכיבי כל עסקה לעסקאות בהתאם למהותן. אך אז מתעוררת השאלה לאילו רכיבים תפורק העסקה? למעשה, מה תיחשב עסקה נפרדת במסגרת הזמנה אחת של צרכן אחד? כך למשל כאשר מדובר בנכסים- האם קניית שולחן ושישה כסאות היא למעשה שתי עסקאות, או שמא שבע עסקאות? האם קניית שולחן וארון בהזמנה אחת תיחשב עסקה אחת או שתיים? גם שירותים מעוררים תהיות דומות- האם חבילת נופש של מלון, רכב וטיסה עבור חמישה אנשים תפורק לשלוש עסקאות שונות עבור חמישה אנשים, דהיינו חמש עשרה עסקאות? האם הזמנת קורס הכולל תשלום על ספרי לימוד תיחשב עסקה אחת או שתיים? דוגמאות אלו מלמדות שפרשנותה של המשיבה פותחת פתח רחב להתדיינויות ומחלוקות שאינן מיטיבות עם העוסקים וודאי שאינן מיטיבות עם הצרכנים.

30. המסקנה היא, כאמור, כי יש לאמץ את פרשנותו של המבקש לפיה הזמנה אחת במועד אחד על ידי צרכן אחד תישא בדמי ביטול של 100 ₪ בלבד או 5% מערך העסקה, לפי הנמוך מביניהם. במקרה דנן על המבקש היה לשאת בדמי ביטול על סך 100 ₪ עבור כל כרטיסי הטיסה שהזמין וביטל. התוצאה האופרטיבית כבר מומשה בעניין שבפנינו שכן המשיבה הסכימה להחזיר למבקש את כל הכספים שנגבו ממנה למעט 100 ₪, ולפיכך על אף שהבקשה התקבלה יש לדחות את הערעור. לצד זאת נותר לפסוק בשאלת ההוצאות. במקרה זה בו המבקש עבר מספר ערכאות והליכים ולבסוף נקבעה הלכה סבורני כי ראוי לפסוק לו הוצאות על אף שההליכים הסתיימו בויתור של המשיבה. המשיבה, אם כן, תישא בהוצאות המבקש בסך של 3,000 ₪.

ניתנה היום, י"ג בניסן התשע"ד (13.4.2014).

ש ו פ ט ת