



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

בפני כב' הרשמת הבכירה יפעת שקדי שץ

תובעים 1. מיכאל שפר
2. לאה שפר

נגד

נתבעת נוה אקדמיה (2001) בע"מ

פסק דין

1 לפני תביעה קטנה על סך 32,000 ש"ח שעניינה דרישה להחזר התשלום שבוצע עבור טיול מאורגן ליפן
2 ובוטל על ידי התובעים.

3 טענות התובעים :

4 1. בעקבות פרסום באינטרנט בנוגע לטיול מאורגן ביפן יצרו התובעים קשר טלפוני עם הנתבעת.
5 ביום 3.12.2019, לאחר לבטים רבים, באמצעות שיחה טלפונית, רכשו את החופשה.

6 התובעים שילמו דמי רישום בסך 2,106 ש"ח וסך נוסף של 30,000 ש"ח שולם בשני תשלומים
7 שווים באמצעות כרטיס האשראי.

8 2. ביום 3.3.2020, בעקבות התפשטות מגפת הקורונה ביקשו התובעים לבטל את רכישת הטיול
9 בהסתמך על הוראות סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 שכן התובע אזור ותיק
10 והתובעת מוגדרת על פי חוק כאדם עם מוגבלות.

11 3. על אף שהתבצעו מספר פניות בענין זה, הנתבעת סירבה לבקשת התובעים להחזר הכספי.

12 4. לכתב התביעה צרפו התובעים התכתבות עם הנתבעת טרם ההתקשרות; פרסום לגבי הטיול;
13 טופס הרשמה; תיעוד ביצוע התשלום; הבקשה לביטול העסקה והתכתבות לאחר ביטול
14 העסקה.

15 טענות הנתבעת:

16 5. שלושה חודשים ממועד ההרשמה לטיול ביטלו התובעים את רכישת הטיול בשל מגפת
17 הקורונה בטענה, כי הם זכאים לבטל את העסקה בחיוב בדמי ביטול בסך 100 ש"ח בלבד.

18 הנתבעת הודיעה לתובעים, כי הם אינם זכאים לבטל את ההרשמה וכי הטיול יוצא במתכונתו
19 בתאריך הקבוע.

20 6. לימים, לאור בקשות נוספות, הציעה הנתבעת לכלל הלקוחות הצעה להסכים על ביטול הטיול
21 בעלות דמי ביטול מופחתים של 979 דולר מכל מטייל.

22 התובעים מיאנו לקבל הצעה זו, לא השיבו להצעת הנתבעת ובחרו לפתוח בהליכים משפטיים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

1. הנתבעת עמדה על כך שכל עסקה שמבוצעת מול לקוחותיה מבוצעת לאחר בירורים מקיפים, שיחה אישית עם מדריך הטיול וקבלת כל המידע הרלבנטי.
2. בנסיבות ענייננו התובעים אינם זכאים לבטל את העסקה במועד בו ביטלו מכח ההוראות החלות על עסקת מכר מרחוק שנכרתה על ידי אזרח ותיק או אדם בעל מוגבלות שכן העסקה בוצעה לאחר פניה של התובע לנתבעת ביוזמתו ועל כן לא מדובר ב"שיווק מרחוק" וכן מאחר ובבירור המחדל היא להגיע למשרדי הנתבעת על מנת לחתום על הסכם ההתקשרות, אולם התובעים בחרו להירשם לטיול באמצעי אחר מטעמי נוחות אישית.
3. בנוסף הבהירה הנתבעת, כי העסקה בוצעה באמצעות חתימה על טופס הרשמה מסודר ומפורט ורק התשלום בוצע טלפוני.
4. נוסף על האמור טענה הנתבעת, כי מטרת קביעת זכות הביטול עליה מתבססים התובעים היא לאפשר ביטול במקרים בהם בוצעה התקשרות בהעדר גמירות דעת מלאה וכי לא כך המקרה כאן, כאשר העסקה בוטלה בשל מגפת הקורונה.
5. כמו כן טענה הנתבעת, כי המליצה לתובעים לרכוש פוליסת ביטוח נסיעות אך הם בחרו שלא לעשות כן.
6. הנתבעת טענה, כי הציעה פשרה לביטול מוסכם אך התובעים דחו את הצעת הנתבעת - הצעה שרבים מהלקוחות "חטפו" ו-"אחזו" בשתי ידיים ועל כן אין להם אלא להלין על עצמם.
7. לכתב ההגנה צירפה הנתבעת את תנאי ההתקשרות המצויים בבקרת ארגון "אמון הציבור"; מצגת מאת היועמ"ש של הרשות להגנת הצרכן בנוגע לעסקאות מכר מרחוק ואת ההתכתבות בנוגע לביטול העסקה והמענה שניתן על ידי הנתבעת הכולל את הצעת הפשרה.

הדיון בתביעה

12. ביום 6.1.2021 התקיים דיון בתביעה.
- התובע העיד, כי הוא ורעייתו ביקשו לנסוע לרגל יום הנישואין ובדקו מספר חברות באינטרנט והגיעו לנתבעת. הפניה היתה טלפונית ביוזמת התובעים ולאחר לבטים ושיחות עם נציג הנתבעת החליטו להתקשר בעסקה (עמ' 1, ש' 14-20).
- התובע הוסיף והעיד, כי התנהלו כ- 4-5 שיחות עם נציגת הנתבעת, לאחר מכן נשלח טופס הרשמה באמצעות דוא"ל והטפסים הושבו חתומים באמצעות פקס (עמ' 1, ש' 21-25).
- כן העיד התובע, כי אלמלא מגפת הקורונה ואילו הדבר היה אפשרי היו טסים וכי התובעים הסכימו להצעת הפשרה שהציעה הנתבעת לדמי ביטול מופחתים (עמ' 1, ש' 26-30; עמ' 3, ש' 33).
- התובעת העידה, כי הנתבעת שינתה את מסלול הנסיעה (עמ' 2, ש' 12-13).



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

נציג הנתבעת העיד, כי התובעים לא הסכימו להצעת הפשרה ודמי הביטול המופחתים; כי הצעת הפשרה היתה מבוססת על חלוקת נזקים בין הנתבעת ובין הלקוחות (עמ' 2, ש' 20-30). התובעים השמיעו לבית המשפט הקלטה של שיחה בענין הסכמתם לפשרה שהוצעה (עמ' 3, ש' 24-31).

דיון והכרעה :

האם זכאים התובעים לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 14ג1. לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ("החוק")?

בסעיף 14ג1(ו) לחוק מוגדרת "עסקת מכר מרחוק" כהתקשרות בעסקה של מכר נכס או מתן שירות כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של צדדים לעסקה.

"שיווק מרחוק" מוגדר כפניה 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.

בהתאם להוראות סעיף 14ג1 לחוק צרכן שמלאו לו 65 שנים או אדם שהוכר כבעל מוגבלות רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק תוך 4 חודשים ממועד עשיית העסקה, קבלת הנכס או קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג1(ב) לפי הענין, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

סעיף 14ה(ב) לחוק קובע כי מי שביטל עסקה של מכר מרחוק בנסיבות האמורות יהא זכאי להשבת מלואו של הכסף ששילם זולת דמי-ביטול בשיעור של 5 אחוזים ממחיר העסקה, או 100 שקלים, לפי הנמוך.

הוראה דומה מצויה בתקנה 5(א) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010.

כלומר, עסקה שנכרתה בעקבות פניה של עוסק לצרכן, גם אם הפניה בוצעה באמצעות פרסום מודעה, ניתנת לביטול על ידי אזרח ותיק או אזרח בעל מוגבלות תוך 4 חודשים.

השאלה הדורשת הכרעה בענייננו היא האם במקרה בו התובעים חיפשו חופשה באתרי האינטרנט, מצאו מודעה של הנתבעת, יצרו קשר טלפוני עם הנתבעת, קיימו 4-5 שיחות טלפוניות עם נציגי הנתבעת, קיבלו את פרטי הטיול בכתב וההתקשרות בוצעה לאחר מכן (כך נטען בכתב התביעה וכך עולה מעדויות התובעים) מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" הניתנת לביטול על ידי התובעים משך 4 חודשים ממועד ביצוע העסקה או קבלת הפרטים הרלבנטיים.

16. סוגיות המשיקות לשאלה שלפניי התעוררו בפסיקה מספר פעמים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

בתק (ת"א) 67385-02-20 **טננבאום נ' קרוז תור בע"מ** (10.8.2020), כאשר בחן בית המשפט את זכות ביטולה של עסקת שייט עקב נגיף הקורונה קבע בית המשפט, כי בנסיבות בהן התובעים הבינו היטב את פרטיה של העסקה ואת תנאיה והם נקשרו בה מרצונם המלא ולאחר שנתבררו להם הפרטים כל צורכם; וכאשר סיבת הביטול לא הייתה תלויה בהבנתם את פרטי העסקה אלא בשל נסיבות חיצוניות שעשו את העסקה לא רצויה עוד - **לא** מתקיימת התכלית של תיקון החוק המאפשר תקופת ביטול ארוכה יותר לאזרח ותיק (על כן דן במקרה שם בית המשפט בזכות הביטול מכח דיני החוזים).

בתק (ראשל"צ) 30434-10-18 **קמינסקי נ' קשרי תעופה בע"מ** (23.9.2019) קבע בית המשפט, כי במקרה בו פנה התובע מיוזמתו לאחר שערך בירור עם חברות דומות, אין בעסקת המכר את אלמנט ההפתעה אותו מבקש החוק למנוע ואין להחיל את זכות הביטול בתקופה המוארכת.

באופן דומה הכריע בית המשפט בת"ק 35935-05-20 **ליבנה נ' איילה גאוגרפית ואח'** (9.12.2020) בהתייחס לפניה יזומה של הלקוח.

בתק (הרצ') 4417-06-20 **בלאט ואח' נ' בשביל הזהב תיירות בע"מ** (16.8.2020) קבע בית המשפט, כי בנסיבות בהן התובעים הכירו את פרטי העסקה וביקשו להתקשר באופן מקוון בשל היתרונות שבהתקשרות זו (הנחה כספית) החלת הוראות החוק כפשוטן אינה הולמת את הנסיבות.

במקרה זה מדובר היה, כבענייננו, בביטול בשל משבר הקורונה ובית המשפט קבע, כי מאחר ולא מדובר בהטעיה, מסירת פרטים חלקיים או שגויים בנוגע לטיב העסקה לא עומדת לתובעים הגנת האזרח הוותיק הקבועה בחוק.

לתוצאה שונה הגיע בית המשפט בתק (קריות) 47179-12-19 **תומאש הרץ נ' מונה טורס בע"מ** (13.9.2020), שם נקבע, כך:

"עיון באתר אינטרנט של עוסק בו מפורסמת האפשרות להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת, עונה על דרישות הסעיף אף אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת הצרכן. מדובר בפניה של עוסק לצרכן אף אם הצרכן "חיפש" אותה".

ברת"ק 26539-09-17 **ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' אפיק** (27.9.2017) קבע בית המשפט, כי פניה באמצעות שימוש בפונקצית "צור קשר" באתר האינטרנט נכנסת בגדר הגדרת "עסקת מכר מרחוק" שנעשתה בעקבות שיווק מרחוק.

העמדה בפסק דין זה מבוססת על פסק הדין בדנ"א 5783/14 **עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי תעופה בע"מ** (12.9.2017) שם רכש התובע כרטיסי טיסה באתר האינטרנט של הנתבעת מבלי שהיא פנתה אליו קודם באופן אקטיבי והנחת המוצא של בית המשפט העליון הייתה כי מדובר ב"עסקת מכר מרחוק".



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

- 1 מעיון בדברי ההסבר לתיקון 47 לחוק (הצעת חוק הכנסת - 635, מיום ט"ו באייר התשע"ו) 23) 17.
- 2 במאי 2016), עמ' 108) עולה, כי מטרת תיקון החוק היתה להגן על צרכנים הנמנים עם
- 3 אוכלוסיות מיוחדות בהן, בין היתר, אזרחים ותיקים אשר התקשרו עם עוסק בעסקת מכר
- 4 מרחוק, שעה שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלות בספק.
- 5 המחוקק סבר, כי לגבי אוכלוסיות אלה קיים חשש שהעסקה נכרתה עקב לחץ שיווקי שהופעל
- 6 על הצרכן או בנסיבות בהן לא הובנו פרטי העסקה באופן מלא ועל כן יש הצדקה להאריך את
- 7 תקופת הביטול, כדי לאפשר לצרכן להתייעץ בענין כדאיות העסקה שהתקשר בה.
- 8 לאחר ששקלתי את נסיבות ההליך שלפניי הגעתי למסקנה, כי החלת זכות הביטול בתקופה 18.
- 9 מוארכת **במקרה זה** אינה מקיימת את תכליתו של החוק.
- 10 לא מדובר בעסקה שנכרתה בעקבות פניה של הנתבעת אל התובעים, כאשר לא ניתנה בידי
- 11 התובעים האפשרות להבין את פרטי העסקה לאשורה ואין ספק לגבי גמירות דעתם של
- 12 התובעים להתקשר בעסקה.
- 13 מעדות התובעים עולה, כי הם ביצעו חיפוש באינטרנט ומצאו מודעה של הנתבעת. לאחר
- 14 שביצעו בירורים שונים יצרו קשר עם הנתבעת וקיימו מספר שיחות עם נציגיה.
- 15 המידע שנמסר לתובעים היה מפורט וברור וניתנה להם שהות לשקול את הדברים.
- 16 ההתקשרות בוצעה לאחר שבוצעו הבירורים הנדרשים והשיחות ומהחומר שבפניי לא עולה
- 17 כי ההתקשרות בוצעה בחופזה, באופן שמעורר תהיה לגבי גמירות הדעת של התובעים או
- 18 הבנתם את פרטי העסקה.
- 19 כלומר, מדובר בהתקשרות שמקורה בפעולה אקטיבית של התובעים ולא בפניה יזומה של
- 20 הנתבעת, כאשר ניתנה לתובעים השהות לשקול את הדברים ולהתקשר בעסקה רק לאחר
- 21 בדיקת כל הפרטים באופן מעמיק.
- 22 אמנם, ההגדרה בחוק של "שיווק מרחוק" כוללת גם פרסום של מודעה אולם במקרה שלפניי,
- 23 כאשר לא מדובר בפניה של העוסק אל הצרכן, אלא בפניה מודעת ומושכלת של הצרכן אל
- 24 העוסק בעקבות חיפוש באינטרנט איני סבורה כי יש מקום להחיל את הוראות החוק בענין
- 25 זה.
- 26 החלת תקופת הביטול המוארכת **במקרה שלפניי** אינה עולה בקנה אחד עם תכליתו של החוק
- 27 והתוצאה של החלת זכות הביטול בתקופה המוארכת במקרה שלפניי תוביל לתוצאה שאינה
- 28 סבירה ומידתית מבחינתה של הנתבעת.
- 29 על כן, אני קובעת, כי התובעים לא היו זכאים לבטל את העסקה במועד בו היא בוטלה (שלושה
- 30 חודשים לאחר ההתקשרות) מכח הוראות חוק הגנת הצרכן.
- 31



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

משמעות ביטול ההסכם לאור משבר מגפת הקורונה וההסתמכות על הצעת הפשרה שניתנה על ידי

הנתבעת.

20. מגיפת הקורונה פגעה בציבור במישורים רבים וצדדים להתקשרויות נדרשים להתדיינויות משפטיות כאשר ברור כי לאף צד אין אחריות לסיטואציה שנגרמה וכי שני הצדדים נפגעו מהמצב.

בנסיבות האמורות, הטלת חובת הפיצוי על הנתבעת בלבד משמעה העדפת נזקי התובעים על נזקי הנתבעת.

קבלת התביעה במלואה תוביל למצב בו מחויבת הנתבעת בתשלום פעמיים - פעם אחת לספקים ופעם אחת לתובעים (ראו החלטה דומה בתא 15879-03-20 זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ (27.8.2020)); ואין להציב דרישה גורפת, כי סיוע לצד אחד יבוא מכיסו של הצד האחר כענין הנובע מזכות משפטית כביכול (השוו להחלטה בת"א 28265-05-20 אביבה אירועים השכרת ציוד 2003 בע"מ נ' חברת גב ים לקרקעות בע"מ (22.6.2020)).

21. אוסיף, כי טרם הוסדרה חקיקה מפורשת המכירה בסיכול חוזים כתוצאה ממגיפת הקורונה ובשלב זה, כל זמן שלא הוסדר ענין זה בדיון, הטלת ההשלכות של ביטול הסכמים על צד אחד בלבד באופן גורף עשויה לגרור השלכות כלכליות רחבות ומשמעותיות למשק.

בשלב זה, בהעדר פסיקה מנחה, בתי המשפט אינם אחידים בגישה ביחס לסוגיה של הפרת התחייבות בתחום הנופש בשל המשבר והדברים נבחנים לאור הנסיבות תוך מתן משקל למועד הביטול, גיל הלקוחות, היעד, סוג ההנחיות וכו' (ת"ק 15525-09-20 אוהיון נ' נטרוול NETRAVEL (3.1.2021)).

22. במקרה שלפניי, בסמוך למועד בו בוטלה ההתקשרות על ידי התובעים הציעה הנתבעת לתובעים לבטל את הטיול בדמי ביטול מופחתים בסך של 979 דולר לנוסע.

מעיון בנספח ה' לכתב ההגנה עולה, כי הנתבעת הסבירה, כי סכום דמי הביטול שהוצע על ידיה נקבע "לאחר דיונים עם הספקים" וכי הנתבעת קיבלה את האפשרות לבטל את הטיול תוך חיוב בדמי ביטול אלה.

ההתובעים התבקשו לתת תשובה בענין זה עד ליום 9.3.2020.

בעדותו הסביר נציג הנתבעת, כי סכום זה נקבע על יסוד חלוקת הנזק בין הצדדים (עמ' 2, ש' 29).

התובעים העידו, כי הודיעו לנתבעת בכתב, כי הם מסכימים לדמי הביטול המוצעים והשמיעו בדיון שיחה המתעדת את הסכמתם ובדיקה לגבי ביצוע ההחזר.

על אף שהסכמת התובעים להצעת הפשרה ניתנה במועד ועל אף ההודעה המפורשת בנספח ה' לא קיבלו התובעים את יתרת התשלום בחזרה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני :

23. על כן, בנסיבות בהן ביטול החופשה התבסס על המגבלות, על הסיכון הממשי והסיטואציה
החריגה, תוצאה שתוביל לכך שצד אחד יישא במלוא הנזק שנגרם כתוצאה מביטול הטיול
אינה תוצאה סבירה ומידתית וקביעה שכזו אינה משקללת את הנסיבות החריגות שהמגיפה
יצרה.

על כן אני סבורה, כי חובת תום הלב כמו גם דיני הסיכול מבססים הצדקה לחייב את הנתבעת
בהשבת סכום המשקף את חלוקת הסיכון בין הצדדים ואשר מבוסס על הסכמות שהתקבלו
בינה ובין הספקים עמם התקשרה הנתבעת.

(לענין חובת תום הלב המבססת את חובת צדדים לבוא בדברים על מנת להתאים את החוזים
למצב החדש שנוצר עקב המגיפה ראו תאח 27886-05-20 **עופר אגם יזום ובנין בע"מ נ'**
קוינסטאון יזמות והשקעות בע"מ (24.6.2020)).

(על ההצדקה שבחלוקת הסיכון, השיקולים שיש לשקול בהקשר וקביעת שיעור ההשבה ראו
תק (עכו) 5371-03-20 **ראובן רודולר נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ** (25.12.2020) ות"ק
24930-07-20 **רג'ואן ואח' נ' גורדון טורס בע"מ** (18.12.2020)).

סוף דבר :

לסיכום הדברים, בהסתמך על ניתוח הדברים כאמור, אני קובעת, כי התובעים לא היו זכאים לבטל
את ההתקשרות בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן.

בנוסף אני קובעת, לאור הנסיבות החריגות שיצר משבר מגפת הקורונה ולאור ההסתמכות על הצעת
הפשרה שהציעה הנתבעת ואשר מגלמת חלוקת הסיכון בין הצדדים, כי התובעים זכאים לקבל
החזר כספי בהתאם להצעת הנתבעת אותה הם אישרו בזמן אמת.

בהתאם אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעים, יחד ולחוד, סך כולל של 25,840 ש"ח בתוספת
הפרשי הצמדה וריבית כחוק החל ממועד הגשת התביעה ועד לתשלום המלא בפועל.

סכום זה נקבע כסכום שעל הנתבעת להשיב לתובעים בהיותו הסכום שנגבה מהתובעים בפועל
(בהסתמך על המסמכים שצורפו לכתב התביעה) בהפחתת סכום הפשרה שהוצע על ידי הנתבעת ואושר
על ידי התובעים בסך כולל של 6,266 ש"ח.

לאור נסיבות ההליך והקשיים הברורים שחוזה הנתבעת בתקופה זו, החלטתי, על אף שהתביעה
התקבלה ברובה, שלא לחייב בהוצאות.

המועד להגשת בקשת רשות ערעור על פסק דין זה הוא 15 ימים ממועד קבלתו.

ניתן היום, כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ח טבת תשפ"א, 12 ינואר 2021

ת"ק 1301-06-20 שפר ואח' נ' נוה אקדמיה (2001) בע"מ

תיק חיצוני:

יפעת שקדי שץ, רשמת בכירה

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

