



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

חבר אבשלום

בעניין:

תובע

נ ג ד

חב' "סופטסייל", ח.פ. מס' 513545970

מרח' הסדנא 8 רעננה.

נתבעת

פסק דין

השאלה והתשובה בקליפת אגוז

1. השאלה בעיקרה פשוטה היא. אתר אינטרנט מציע למכירה מוצר במחיר נקוב, אך מצהיר כי יש צורך באישור סופי של האתר לקנייה. הקונה מבקש לקנות את המוצר ואז מסתבר שבטעות נרשם באתר המחיר הלא נכון על המוצר. האם "יקוב המחיר את המוצר" כדברי הקונה וזכותו לקנות אותו במחיר הנקוב? או שמא "טעות לעולם חוזרת" כדברי מנהל החברה בעלת האתר?

2. והתשובה היא שחוק הגנת הצרכן חל גם על אתרי אינטרנט על כל דרישותיו וסעיפיו. תוצאה זו מתחייבת הן מלשון החוק והן מתוקף מדיניות ציבורית נכונה, הכל כפי שיוסבר להלן. ממילא במקרה שלפנינו זכותו של הקונה לדרוש את קיום העיסקה במחיר שנקבע.

ומכאן למקרה שלפנינו בפרוטרוט.

העובדות שאין עליהן חולק וטענות הצדדים בקצרה

3. התובע מר חבר אבשלום (להלן: "התובע") ראה הצעה באתר של חברת סופטסייל (להלן: "הנתבעת") לקניית מערכת הפעלה Windows Vista במחיר שנראה לו אטרקטיבי (כ – 170 ₪). התובע מילא את הטופס הנדרש וקיבל הודעה כי אכן המוצר הוזמן על ידו. אלא שבתכוף התקשרה אליו נציגת הנתבעת בטענה כי הייתה טעות במחיר המוצר ומדובר על מחירים דולריים ולא על מחירים שקליים. זהו רקע הסכסוך המקורי בין הצדדים (נציין שהסכסוך התעצם מעט עם הזמן עקב טענות הדדיות על התנהגות לא נאותה של הצד השני, אך אין זה רלוונטי לענייננו).



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

- 1
- 2
- 3
4. התובע דרש כי יינתן לו לרכוש את המוצר במחיר המקורי. לטענת התובע, אתרי מכירה באינטרנט דינם כ"חנויות וירטואליות" ודין כניסה אליהם כדין כניסה לחנות בקניון. ממילא חל עליהם חוק הגנת הצרכן. על פי חוק זה חלה חובה על עוסק להציג את מחיר המוצר ומחיר זה הוא המחייב גם אם מסתבר כי הוא שגוי.
- 5
- 6
5. הנתבעת לעומת זאת סמכה ידיה על תקנונה ונוהליה המופיעים באתר בצורה ברורה. על פי אלו, אחרי ההזמנה צריך נציג החברה ליצור קשר עם הלקוח ורק לאחר אישור פרטי ההזמנה ובכפוף להימצאות הפריטים במלאי תאושר העסקה. לטענתה, זכותה היא שלא לקיים את ההזמנה וקל חומר כאשר חלה טעות בתום לב במחיר המופיע באתר.
- 10
- 11
6. השאלה הראשונה שעלינו לשאול היא מהי המסגרת הנורמטיבית שתחול על מערכת היחסים שבין הצדדים? דיני הגנת הצרכן כטענת התובע? או דיני החוזים הכלליים כטענת הנתבעת? והתשובה על שאלה זו תכריע למעשה בתביעה כולה.
- 14
- 15
- 16 מערכת היחסים בין דיני הגנת הצרכן ודיני החוזים הכלליים והשלכותיה לענייננו
- 17
7. שני חוקים הרלוונטיים לענייננו הם חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973 וחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק"). אך קודם לדיון צריך לזכור ששניהם באים להגן על אותו עקרון כללי, של קיום מסחר במסגרת כללים מקובלים וסבירים. על הצדדים לעסקה להתנהג לאורך כל הדורך בהוגנות ובתום לב. אכן, אין דורשים מהצדדים להתנהג כמלאכים, אך לכל הפחות כבני אדם. השאיפה היא כי צדדים שרוצים לבצע עסקה יוכלו לקבל את מקסימום המידע הדרוש להם כדי לבחון את כדאיותה להם, ויוכלו לעשות זאת תוך כדי אמון הגיוני בצד השני.
- 24
8. אלא שעל אף הדימיון ביניהם כל אחד מהם חל במערכת יחסים אחרת. כידוע, חוק הגנת הצרכן מכיל בתוכו הגנות רבות לטובת הצרכן. הרציונאל ברור. חוק החוזים מתייחס לצדדים



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

1 שווים לעסקה ועל כן הדרישות זהות לשניהם.¹ חוק הגנת הצרכן מגן על צדדים שיחסי הכוחות
2 בהם אינם שווים (צרכן מול עוסק) ולכן דואג החוק יותר לצרכן. מפעם לפעם עם שינויי העיתים
3 נעשים תיקונים לחוק אך הרציונל דומה. כדברי המחוקק בהצעת החוק:

4 "נקודת המוצא בבסיס החקיקה הצרכנית היא כי קיים חוסר איזון בעמדות הכוח של הצדדים כאשר מצב
5 הצרכן חלש יותר לעומת העוסק. המחוקק מצא לנכון להעניק הגנות יתרות לצרכן בעסקאות צרכניות
6 כדי להתגבר על כוחו העודף של העוסק..... חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו
7 בבית המשפט וגורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר מראש על מימוש זכויות אלו...."²

8 9. והשאלה שלפנינו היא איזה מערכת דינים תחול על הצדדים? והתשובה הברורה היא כי
9 חל כאן חוק הגנת הצרכן. "צרכן" מוגדר כחוק כ: "מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך
10 עיסוקו למימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי". עוסק מוגדר כ: "מי מוכר נכס או נותן שירות דרך
11 עיסוק, כולל יצרן" (ההגדרות מופיעות בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן).

12

13 המסגרת הנורמטיבית – חוק הגנת הצרכן

14

15 10. חוק הגנת הצרכן כשמו כן הוא. מטרתו להגן על הצרכן. בין השאר, על ידי הבטחה כי
16 בעשותו עסקה יעמוד לרשותו מלוא המידע ההוגן והנאות. על פי מידע זה יוכל לכלכל צעדיו ולגבש
17 החלטתו בדבר פעילותו הצרכנית בתנאי וודאות מלאים. ממטרה זו נגזרת חובת גילוי רחבה כפי
18 שנאמר ברע"א 8733/96 **רוברט לנגברט נ' מדינת ישראל - מינהל**, פ"ר נה(168), בעמ' 174 :

¹ אין זה המקום להתעמק בכך, אך נעיר כי גם בדיני החוזים חלו שינויים מרחיקי לכת לאחרונה. כידוע, דיני החוזים הקלאסיים הושתתו על התפיסה כי חוזה מבטא את האינטרסים של הצדדים לחוזה בלבד. על כן משנחתם אין מקום להתערב בו. דיני החוזים דגלו בחופש לערוך חוזים כל צד על פי רצונו מבלי שגורם אחר יוכל להתערב או להתנות עליהם. אלא שדיני החוזים בארץ לא אמצו את הגישה הקלאסית כהווייתה, יחד עם ההכרה בחופש של כל אדם לכרות חוזים כרצונו נקבעו עקרונות של תום לב והוגנות. דיני החוזים בארץ מחייבים כל צד לחוזה לפעול בתום לב בעת ניהול משא ומתן וביצוע החוזה בתום לב ובדרך מקובלת.

ראו בעניין זה גם את דעתו של המלומד עלי בוקשפן הטוען כי קמה מציאות חדשה בעולם העסקים. אם עד כה נבחנו רק האינטרסים הפרטיים של הצדדים לעסקה, עתה יש לבחון חוזה גם על פי צפיות הציבור (עלי בוקשפן "המהפכה החברתית במשפט העסקי", המכון למחקרי חקיקה ולמשפט השוואתי ע"ש הרי ומיכאל סאקר, הפקולטה למשפטים, האוניברסיטה העברית, 2007).

² הצ"ח 272, כ"ז בכסלו התשס"ז – 18.12.2006 עמ' 178.



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

"חוק הגנת הצרכן נמנה עם התחיקה המתערבת בחוזים שבין צדדים לא שווים, והמטילה על הצד החזק-
הספק - חובת הוגנות מוגברת כלפי הצד החלש - הצרכן ... חוק הגנת הצרכן מבקש לאזן את חוסר
השוויון שבין הצדדים ע"י הטלת חובת גילוי על הספקים ... זאת ועוד: גילוי מידע מטעה או אי גילוי
פרטים רלוונטיים עשויים להטעות את הצרכנים ובכך לפגוע ברצונם החופשי...".

חובת גילוי כללית זו מטילה הוראות ואיסורים על העוסק כך שיחסי הכוחות יהיו הוגנים עד כמה
שניתן.

11. סעיף 2 לחוק קובע איסור הטעיה:
"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד
ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה)..."

12. ס' 17 ב' לחוק מטיל על עוסק חובה כחלק מאותה חובת גילוי כללית להציג מחיר על כל
מוצר.

"(א) עוסק המציג, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.
(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה -
(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;
(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.
(ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא,
באופן הנותן יסוד להניח שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידי לצרכן למכירה.
(ד) המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירים
בקופה גבוה מהמחיר האמור.
(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין שלגביהם תהיה חובה להציג,
נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, הכל כפי שיקבע."

13. תכליתו של הס' 17 ב' להביא לידיעת הצרכן את מחיר המוצר או השירות לפני ביצוע
הקניה. ידיעת המחיר טרם הקניה היא מידע מהותי וחיוני שצריך להימצא בידי הקונה. היא
מאפשרת לו להחליט אם כדאי לו לרכוש את המוצר או השירות. היא מונעת אפליית מחירים בין
קונה לקונה, ומונעת מאמץ שווא של הקונה.



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

14. במקרה של הבדל בין המחיר המוצג על המוצר לבין המחיר הנדרש עבורו בקופה, תהיה
עדיפות למחיר המוצג על גבי המוצר כפי שקובע במפורש ס' 17 ב' (ד) לחוק. החוק מחייב עוסק
לפרסם מחיר לגבי כל מוצר הקיים בחנות. המחיר המפורסם הוא המחיר המחייב גם אם המחיר
שגוי.

5

פרשנות זו של ס' 17 ב' לחוק, מתיישבת עם מטרת החוק והדברים פשוטים.³

7

8 האם הוראות החוק חלות גם על אתרי מכירה באינטרנט?

9

15. שאלה זו היא למעשה של דבר אחת מהשאלות המרכזיות הנוגעות לעולם המקוון. קרי,
עד כמה ניתן ללמוד מהעולם המסחרי 'הרגיל' לעולם המקוון, והאם אכן הדינים צריכים להיות
שוים בשני העולמות?⁴

13

16. ישנן תשובות רבות ושונות לשאלת הרת עולם זו. הדיעות חלוקות לגביה בצורה קיצונית
וקוטבית. יש הטוענים כי מה שהיה הוא שיהיה ואין חדש תחת השמש. ויש הטוענים כי אנו
זקוקים לכלים משפטיים חדשים ושונים שיתייחסו לייחודה של הרשת. ויש כמובן הרבה מאוד
גישות ביניים. לשיטתנו, אין תשובה אחת ברורה לשאלה זו. היא נידונה בהקשר לחוקים שונים
ובכל פעם יש לקבוע את הדין לגופו.

19

17. ובמקרה שלפנינו, הרי סעיף 17ב' (ג) לחוק הגנת הצרכן קובע כי "הוראות סעיפים קטנים
(א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא, באופן הנותן יסוד להניח
שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידיו לצרכן למכירה."

23

18. גם הפסיקה סבורה כך וראו דברי כב' השופט ארבל (בהערת אגב) בתיק א' 836/05 (מחוזי
נצרת) **עומרי וייל נ' גטר טק בע"מ** החלטה מיום 14/3/06, כי: "באתרים שבהם מוצגים מוצרים

³ ראו בעניין זה דברי ההסבר באתר משרד המסחר והתעשייה "מטרת החוק להגן על הצרכנים בשל אי השוויון הקיים
בין לבין העוסקים. ההנחה המקובלת היא כי הצרכן המיפוסי, בבואו להתקשר בעסקה עם עוסק, נמצא בעמדת נחיתות
בהשוואה לעוסק מבחינת כוח המיקוח והמידע המצוי בידיו..." <http://www.tamas.gov.il/NR/exeres/243B926B-516C-497A-B220-6A529D86020E.htm>



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

1 למכירה, קיימת חובה לפרסום המחיר לצד כל מוצר, ... אם כן אין הבדל בין הצגת מוצר בחנות או
2 באתר מכירה באינטרנט.

3
4 19. לאור הפסיקה וההיגיון, הרי כל עוד לא חוקקו חוקים ספציפיים למסחר באינטרנט יחולו
5 הכללים הקיימים. מכאן שחוק הגנת הצרכן חל על מכירה באמצעות אתרי אינטרנט כפי שהוא חל
6 על מכירה בכל חנות בשינויים המחויבים. על אתרי מכירה באינטרנט חלה החובה לפרסם מחירים
7 לגבי כל מוצר שמוצע למכירה והמחיר שהוצג הוא המחיר המחייב.
8

9 האם ניתן להתנות על חוק הגנת הצרכן?

10
11 20. על פי החוק, לא ניתן להתנות עליו ולא ניתן לוותר על הזכויות וההגנות שהוא מעניק.⁵
12 החוק קובע כי המחיר המחייב הוא המחיר שמוצמד למוצר ועל כן על העוסק לספק את המוצר
13 במחיר הנקוב ללא קשר להסכמת הצרכן לשלם מחיר אחר.
14

15 21. ומכאן נשאלת השאלה האם תקנון באתר אינטרנט יכול להתנות על החוק? היות
16 והפסיקה קבעה כי על מסחר באינטרנט חלים הכללים שחלים בעולם המציאותי אין כל סיבה
17 לסטות מכך עתה. אתרי מכירות אינן יכולים לקבוע בתקנות הוראות המנוגדות לחוק הגנת
18 הצרכן. הוראה כזו תיפסל מכוח חוק הגנת הצרכן במקרים בהם הוא חל.⁶ אשר על כן, כל טענות
19 הנתבעת המפנות לתקנונה ולכללים המפורטים בו אין להן על מה להסתמך.
20
21
22

23 האם מסגרת חוקית מעין זו תפגע במסחר באינטרנט?

4 ראו בעניין זה: אברהם טננבוים "על המטאפורות בדיני המחשבים והאינטרנט" שערי משפט (תשס"ו) ד(2) עמ'
359-396, <http://www.mishpat.ac.il/objects/pdf/טננבוים.pdf>

5 סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן קובע במפורש כי "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד"
נציין כי לא התייחסנו כאן לחוק החוזים האחידים שגם דרכו ניתן לבטל סעיפים מקפחים רבים. ראו למשל בח"א
701/05 היועמ"ש נ' חברת מוסף המכרז של המדינה בע"מ. בהחלטה מיום 12/8/07 בחן בית הדין לחוזים אחידים
בירושלים, חוזה אחיד באתר אינטרנט בדיוק על פי אותם כללים החלים על כל חוזה אחיד בעולם המציאותי.



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

22. נשאלת השאלה האם מדיניות משפטית מעין זו לא תפגע במסחר באינטרנט? והתשובה שלילית.

23. בחינה עניינית של עולם העסקים המקוון מראה כי כללי ההגנות הם מחובת המציאות. עסקאות הנעשות מרחוק דורשות מערכת אמון חזקה. על הצרכן להפנים כי אינו חייב לגשת פיזית לחנות כדי לרכוש מוצר, אלא יכול הוא לרכוש דרך האינטרנט כל מוצר שחפצה נפשו בשקט ובבטחון.

24. אולם עדיין לא הגענו אל המנוחה והנחלה בעניין זה. ההיפך הוא. המסחר המקוון עדיין לא מימש את הפוטנציאל הרב שבו, ואפילו לא את חלקו. אחת הסיבות הברורות לכך היא חששם של רבים מפני שימוש בו, ורתיעתם מקנייה באתרים לא מוכרים שלא ברור מי עומד מאחוריהם.

25. כדי לשנות מצב זה, יש צורך (בין השאר) במדיניות משפטית ומסחרית תקיפה וחד משמעית. כזו שתגדיר בצורה ברורה וחדה את חובות בעלי האתרים ואת זכויותיהם של הצרכנים. רק מדיניות כזו תפיג את החששות ותגרום לשימוש מושכל בסחר הוירטואלי. אין זה רק אינטרס של הצרכנים אלא גם של האתרים המסחריים עצמם.

26. אשר על כן, במקרה שלפנינו, גם לשון החוק הברורה וגם המדיניות הנאותה מוליכים למקום אחד. קרי, חוקי הגנת הצרכן חלים באינטרנט, אין דרך להתנות עליהם, וכל מי שמעוניין להשתתף בעולם זה חייב לקבל עליו את חוקיהם על פרטיהם ודקדוקיהם.

מהו הסעד הרלוונטי לענייננו?

27. החוק לא קבע סעד או תרופה. הזכות לפיצויים הוקרה מכוח ס' 31 לחוק הקובע כי הפרת חובה על פי חוק הגנת הצרכן תהווה עוולה לפי פקודת הנזיקין. עד כה היה על הצרכן להוכיח שני תנאים האחד, כי הופרה חובה והשני כי נגרם לו נזק. אלא שעתה לאחר תיקון 21 לחוק מיום 15/10/07 נקבעו פיצויים לדוגמא בס' 31א שאינם דורשים הוכחת נזק:

"(א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

1 2

3 **(5) ביקש צרכן מעוסק כי יחויב במחיר שהוצג על המובין, לפי סעיף 17ב(ד), אף אם מחירם בקופה**
 4 **גבוה יותר – והעוסק לא פעל בהתאם לכך"**

5 28. הרציונל בקביעת פיצוי לדוגמא הוא הגנה על הצרכן. הצרכן הממוצע נרתע בדרך כלל
 6 מתביעות משפטיות. במקרה ואיננו יכול לכמת את תביעתו, הרתיעה תהיה רבה יותר. חולשה זו
 7 גורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר מראש על מימוש זכויותיו. הפיצוי שאיננו מותנה בנזק בא לעודד
 8 את הצרכן לעמוד על זכויותיו ולהרתיע את העוסקים מניצול חולשתו של הצרכן.

9 המקרה הספציפי - גובה הנזק שלו זכאי התובע

10 29. משקבעתי כי הנתבעת פרסמה מחיר שגוי ובכך הפרה את החובה המוטלת עליה בס' 17 ב'
 11 וגרמה נזק לתובע, עלינו לקבוע את גובה הנזק. נכון הוא שלבית המשפט יש סמכות לקבוע פיצוי
 12 עונשי במקרה של הפרת החוק, אלא שבמקרה שלפנינו איני סבור שיש מקום לכך. מעדות מנהל
 13 הנתבעת לפני התרשמותי כי מדובר בטעות בתום לב, אולי בשל עצה משפטית לא נכונה שקיבל.
 14 אשר לכן, אין מקום להטלת פיצויים כאלו.

15 30. שקלתי אם יש מקום לכפות על הצדדים את קיום החוזה. אולם לאור העובדה שאין
 16 יחסי אימון בין הצדדים, ולאור מהות העסקא, עדיף שהצדדים יפרדו זה מזה, והפיצוי יהיה כספי
 17 ולא אכיפת העיסקא.

18 31. בנסיבות העניין, הנתבעת תשלם לתובע סכום של 1000 ₪. הסכום כולל פיצויים בגין
 19 העיסקא, וכן הוצאות ועוגמת נפש. הסכום ישולם תוך 30 יום מהיום. לא ישולם, ישא ריבית
 20 והצמדה מהיום ועד לתשלום בפועל.

21 סוף דבר

22 לסיכומי של דבר, לאור כל מה שכתבתי למעלה אני קובע כי:

23
 24
 25
 26
 27
 28
 29



בתי המשפט

תק 002385/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך:

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

- 1 - על אתרי מכירה באינטרנט המותאמים לכך, חלים דיני הגנת הצרכן ולא דיני החוזים
- 2 (כמובן, בהתאם להגדרת המונח "צרכן" בחוק הגנת הצרכן).
- 3 - המחירים מחייבים את בעלי האתרים.
- 4 - במקרה הספציפי שלפנינו חל חוק הגנת הצרכן.
- 5 - הנתבעת תשלם לתובע סכום של 1,000 ₪ תוך 30 יום מהיום.
- 6
- 7 המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.
- 8
- 9 זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום לבית המשפט המחוזי בירושלים.
- 10
- 11 ניתנה בלשכתי בהעדר הצדדים ובהסכמתם היום יום שלישי 20 נובמבר 2007
- 12
- 13
- 14 אברהם נ. טננבוים
- 15 שופט
- 16
- 17