



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

לפני כבוד השופט בעז בן-אמתי

תובעים

1. שאול טוויג
2. רחל טוויג

נגד

נתבעים

פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

פסק דין

לפניי תביעה קטנה בסך של 25,320 ש"ח, שעניינה ביטול עסקה במסגרתה רכשו התובעים מן הנתבעת כרטיסים לטיול מאורגן.

עובדות

1. למעט בדבר סוגיה אחת, שולית בנסיבות העניין, לא קיימת בתיק מחלוקת לגבי העובדות, אשר יפורטו להלן.
2. הנתבעת הינה סוכנות תיירות המשווקת טיולים מאורגנים.
3. התובעים, זוג אזרחים ותיקים (ילידי 1943 ו-1935 – מדובר בעובדה רלוונטית להליך דין), נתקלו במרשתת במודעת פרסום של הנתבעת בדבר טיול מאורגן ליפן (להלן: "הטיול"). התובעים השאירו פרטי התקשרות, ונציג הנתבעת יצר עמם קשר טלפוני והפנה אותם לאתר המרשתת של הנתבעת לצורך השלמת ההזמנה. וכך היה – ביום 5.1.2020, נכנסו התובעים לאתר המרשתת של הנתבעת ורכשו כרטיסים לטיול, אשר תוכנן לצאת ביום 14.3.2020.
4. עבור הטיול התובעים שילמו סך של 11,780 דולר ארה"ב, בעסקה שבוצעה טלפונית.
5. בעקבות בהלת הקורונה, שפרצה במהלך חודש ינואר 2020, פנו התובעים אל הנתבעת על מנת לברר את אפשרויות הביטול העומדות בפניהם.
6. בהודעת דוא"ל מיום 10.2.2020, הודיעה הנתבעת, כי עד ליום 12.2.2020, דמי הביטול הינם בסך של 700 דולר ארה"ב לאדם, וכי לאחר מכן יעלו דמי הביטול.



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

7. בהודעת דוא"ל מיום 11.2.2020, הפנו התובעים (באמצעות בתם) את הנתבעת להוראות תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן, הקובע כי לתובעים הזכות לבטל את הטיול, בעלות מקסימלית של 100 ש"ח לאדם, בהיותם מעל גיל 65, מאחר וטרם חלפו 4 חודשים ממועד ביצוע ההזמנה ונותר עוד כחודש לטיול.

8. ביום 16.2.2020 הודיעה הנתבעת לתובעים כי הביטול אושר וכי כל אחד מהם יחויב בסך של 700 דולר ארה"ב.

9. הצדדים חלוקים ביניהם אודות השאלה אם הטיול יצא כמתוכנן.

התנהלות ההליך דנן

10. עם תחילת הדיון התברר לבית המשפט לראשונה, כי התובעים, אשר התייצבו לדיון בלוויית בתם (עורכת דין במקצוע – להלן: "עו"ד טוויג"), מתקשים לתקשר ולא יוכלו להציג כראוי את טענותיהם.

11. בית המשפט הבהיר לעו"ד טוויג, כי בקשה להיתר ייצוג צריך היה להגיש מראש, וכי על מנת שלא לפגוע באיזון שבין הצדדים, לא ניתן להתיר ייצוג בשלב זה. בית המשפט הוסיף והבהיר, כי עו"ד טוויג תהא רשאית לסייע בתקשורת עם הוריה וכן תהא רשאית להעיד על חלקה בהשתלשלות האירועים. וכך היה.

12. בתום הדיון, הואיל והתובעים לא היו מסוגלים לסכם טענותיהם, נקבע כי הצדדים יגישו סיכומים בכתב. הובהר, כי לצורך הגשת הסיכומים, שני הצדדים רשאים להסתייע בעורכי דין.

טענות התובעים

13. ראשית, בהתאם להוראת סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, התובעים היו רשאים לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים מיום שנעשתה; ובהתאם לסעיף 14ה(ב)(1), הנתבעת היתה רשאית לחייב אותם, בנסיבות העניין, בדמי ביטול בסך של 100 ש"ח בלבד.

14. שנית, הטיול בוטל, ולכן גם דמי הביטול בסך 100 ש"ח נגבו שלא כדין.

15. בית המשפט מתבקש לחייב את הנתבעת (סעיף 16 לסיכומים מטעם התובעים):

א. בהשבת מלוא דמי הביטול שנגבו מן התובעים, בסך של 1,400 דולר ארה"ב.

ב. בתשלום פיצוי בסך כולל של 4,000 ש"ח, בגין עוגמת הנפש שנגרמה לתובעים.

16. יצוין כי במקור, במסגרת כתב התביעה, העריכו התובעים את עוגמת הנפש שנגרמה להם בסך של 10,000 ש"ח (לא 4,000 ש"ח, הנתבעים במסגרת הסיכומים), וכן ביקשו מבית המשפט לחייב את הנתבעת בתשלום פיצויים לדוגמה, בהתאם להוראת ס' 11 לחוק שירותי תעופה (פיצוי



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012. מיתון/שינוי דרישות התובעים נבע, ככל הנראה, מהבהרות שניתנו במהלך הדיון.

טענות הנתבעת

17. ייצוג התובעים על ידי בתם, עורכת דין במקצועה, פגע באיזון בין הצדדים.
18. יש לדחות את התביעה על הסף בשל השיהוי בהגשתה.
19. לא מדובר בענייננו בעסקה מרחוק, שכן התובעים הם שיזמו את הפנייה אל הנתבעת, ולכן הוראות ס' 14ג ו-14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, אינן חלות.
20. חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47), תשע"ו-2016, לא נועד להיטיב עם אנשים מסוגם של התובעים.
21. גם לאחר האירוע, התובעים המשיכו להתעניין בטיולים שונים שהנתבעת הציעה.

דיון והכרעה

22. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות על נספחיהם ובחומר הראיות שהונח לפניי; ולאחר ששמעתי את הצדדים ושקלתי טענותיהם; הגעתי למסקנה, כי דין התביעה להתקבל בחלקה, וזאת מן הטעמים אשר יפורטו בתמצית להלן, בהתאם להוראות תקנה 15 לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976.
23. גדר המחלוקת בענייננו הינו כדלקמן: **א.** האם העסקה שבמסגרתה הזמינו התובעים טיול מאורגן מהנתבעת, מהווה "עסקת מכר מרחוק", כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981? ו-**ב.** ככל שמדובר בעסקת מכר מרחוק, האם חלה הוראת סעיף 14(ג) לחוק הגנת הצרכן, הנותנת בידי הצרכן את הזכות לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשייתה?

האם מדובר בעסקת מכר מרחוק

הגדרת "שיווק מרחוק"

24. סעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, מגדיר "שיווק מרחוק" כדלקמן: **"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"**.
25. בפסיקה מסתמנת מחלוקת סביב השאלה האם את הדיבור "פניה של עוסק לצרכן", יש להבין כמחייב פניה של העוסק אל צרכן מסוים (יידוע) – קרי, לְצַרְכָּן – או שמא הכוונה היא לצרכן כלשהו, אקראי ולא מסוים (ללא יידוע) – קרי, לְצַרְכָּן (ראו רת"ק (מחוזי מרכז) 60485-01-25 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי, פס' 17 (נבו, 12.8.2025) – להלן: עניין אלטו איטליה).



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

26. בגדרה של מחלוקת זו, ככל שאכן קיימת, אני מצטרף לעמדת האחרונים – הווה אומר, החוק אינו דן בפנייה של העוסק אל צרכן מסוים, אלא בפנייה של עוסק כלשהו לצרכן כלשהו. תימוכין לפרשנות זו ניתן ללמוד על נקלה מרשימת האמצעים החלופיים שמונה החוק במסגרת ההגדרה של שיווק מרחוק. אמצעים אלו כוללים גם כאלו המשמשים ברגיל לצורך פנייה אל אדם ספציפי (למשל טלפון או פקסימיליה); אך גם אמצעים המשמשים במובהק לצורך פנייה אל הציבור הרחב – בבחינת שלח לחמך על פני המים (למשל, רדיו, טלוויזיה, פרסום קטלוגים או מודעות).
27. ב-רת"ק (מחוזי מרכז) 20416-05-21 ר. ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו, פס' 20 (נבו, 8.12.2021), הסתייג בית המשפט מהכללת אתר במרשתת ("זירת האינטרנט"), בגדר רשימת האמצעים המהווים "פנייה", כמשמעותה בהגדרת "שיווק מרחוק":

"לעניין זה יש לזכור כי זירת האינטרנט היא בגדר הקניון, מרכז הקניות החדש, במסגרתו מציג כל בעל עסק את מרכולתו בחלון הראווה הווירטואלי. לא סביר לראות בהופעה זו, ככל והיא נעשית אך ורק על דרך של הצגת המוצרים באתר האינטרנט של העוסק, ושלא עקב פרסום יזום או פנייה או הצגה של אתר העוסק ממקור אחר, כ- "פנייה" לצרכן, כמשמעות מונח זה בחוק.

אני מוצאת לעשות הבחנה ברורה בין פעולת הצגת המוצרים באמצעות אתר האינטרנט של העוסק (בצורה מושכת ככל שתהא), לבין פרסום באמצעות תשדיר טלוויזיה, או לוח מודעות, או אפילו קישור מאתר פומבי לאתר העוסק (link), כל זאת עת כי הרכיב המרכזי אותו, או לאורו, יש לבחון את הסוגיה, הינה שאלת קיומה או העדרה של פעולת הפנייה, מצד העוסק לצרכן."

28. בכל הכבוד, דעתי שונה. להבנתי, הדגש במונח "שיווק מרחוק", הינו פחות על המילה "שיווק" ויותר על המילה "מרחוק". לשון אחר, לגישת המחוקק, אין זה באמת משנה באיזה אמצעי שיווק פונה עוסק לצרכן (כנלמד מן הרשימה הארוכה והפתוחה), ובלבד שמדובר באמצעי שנועד לקדם התקשרות בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא דרך אותו אמצעי. לפיכך, העובדה שזירת האינטרנט היא מרכז הקניות החדש, המשמש להצגת מרכולתו של בית העסק, אינה סותרת את סיווגה כפנייה של עוסק אל צרכן לצורך קידום התקשרות בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים. היוזמה הנחוצה להקמת אתר במרשתת, והתכלית של הקמת האתר, אינה שונה באופן מהותי מן היוזמה הנחוצה לפרסום קטלוג, למשל, והתכלית של פרסום כאמור. בשני המקרים מדובר בפעולה אקטיבית בה נוקט עוסק, על מנת לפנות לצרכנים פוטנציאליים ולהציג בפניהם את מרכולתו, מתוך מטרה לקדם התקשרות בעסקה מרחוק.





בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

29. בשולי הדברים: בסעיף 32 לכתב ההגנה, טענה הנתבעת שהתובעים פנו אליה לא בעקבות מידע אליו נחשפו במהלך שיטוט במרשתת, אלא "מהיכרותם את הנתבעת מטיולים קודמים". טענה זו לא גובתה בראיה כלשהי, ולמעשה נזנחה הן במהלך הדיון והן במסגרת הסיכומים.

30. מסקנתי אפוא הינה, כי התובעים יצרו קשר עם הנתבעת בעקבות מידע שהיה כלול באתר המרשתת של הנתבעת, ואשר אליו הם נחשפו במהלך שיטוט במרשתת; וכי אתר המרשתת של הנתבעת מהווה שיווק מרחוק, כהגדרתו בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן.

הגדרת "עסקת מכר מרחוק"

31. **"עסקת מכר מרחוק"** מוגדרת באותו הסעיף כ"**התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה**" [ההדגשה אינה במקור].

32. כאמור לעיל, טענת הנתבעת הינה שלא מדובר בענייננו בעסקה מרחוק, שכן התובעים הם שיזמו את הפנייה אל הנתבעת, ומכאן שההתקשרות לא נעשתה בעקבות השיווק מרחוק בו נקטה הנתבעת, אלא בעקבות פניית התובעים. עמדת הנתבעת מוצאת תימוכין בפסיקה. כך למשל, בעניין אלטו איטליה הנזכר לעיל, קבע בית המשפט, בנסיבות דומות לענייננו, כי פנייה יזומה של צרכן לעוסק ופנייה יזומה של עוסק לצרכן, הינן דבר והיפוכו (פס' 23):

"בנוסף, ושלא כבית משפט קמא, מצאתי, שיש בפניה יזומה של הצרכן לעוסק בקשר לעסקה מסוימת, כמו פנייתם של המשיבים למבקשת, כדי להוציא את המקרה מגדרו של 'שיווק מרחוק'. התנאי שנקבע בהגדרת 'שיווק מרחוק', כמפורט לעיל, הוא 'פניה של עוסק לצרכן', וביחס לכך, פניה יזומה של צרכן לעוסק היא ניגודו המובהק, כשני רכבים הנוסעים בכיוונים הפוכים.

כאמור, אפשרויות התקשורת האלקטרונית משתנות ומתפתחות מרגע לרגע, וקשה לקבוע מסמרות בעניין זה. אולם בנסיבות המקרה דנן – כשהמשיבים חיפשו טיול דומה במרשתת, נתקלו בפרסום שקשור למבקשת ואף באחרים, ובחרו מכלל האופציות להשאיר למבקשת הודעה בטלפון או במרשתת כדי לבחון את אפשרות ההתקשרות עמה, ורק בתגובה לכך קיבלו שיחת טלפון מנציגת המבקשת – הרי שיצירת הקשר הראשונה מצד הצרכן לעוסק מוציאה את המקרה בבירור מגדרי 'שיווק מרחוק' [...]"

33. בכל הכבוד, דעתי שונה בעניין זה. מקום בו צרכן מתקשר לעוסק לאחר שנחשף למידע המצוי באתר המרשתת של העוסק – אתר העונה בעיניי, כאמור לעיל, על הגדרת שיווק מרחוק – לא



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

מדובר בפנייה יזומה של הצרכן, אלא בתגובה של הצרכן לפנייתו היזומה של העוסק. לא מדובר אפוא בדבר והיפוכו, אלא בשני שלבים בתהליך, שראשיתו בפנייה היזומה של העוסק, וסופו (אם עולה יפה) בעסקה. וכפי שקבע בית המשפט ב-רת"ק (מחוזי ת"א) 52608-09-24 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין, פס' 12 (נבו 28.11.2024):

"מדובר בעסקה צרכנית מקוונת שנערכה ברשת האינטרנט. עסקה מסוג זה מאופיינת לרוב בכך שהצרכן הוא יוזם הרכישה (או לכל הפחות לוקח חלק פעיל בהתחלת הליך הרכישה) [...] אין בעובדה שהתובע פנה לאתר המבקשת וביצע הרשמה לטיול והזמנה מיוזמתו בכדי לאיין את הגדרת העסקה כ"עסקת מכר מרחוק"

34. זאת ועוד. טענת דבר והיפוכו – הווה אומר, הטענה לפיה שיחת הטלפון שיזמו התובעים (בעקבות החשיפה למידע במרשתת) נוגדת את הגדרת שיווק מרחוק ושוללת את סיווג העסקה כמכר מרחוק, נשללת כתוצאה מסתירה מובנית בינה לבין האופן בו הגדיר המחוקק את המונח שיווק מרחוק. אסביר. המחוקק קבע, בין היתר, כי פנייה של עוסק לצרכן באמצעות הטלויזיה, למשל (במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים), מהווה שיווק מרחוק. אפס ברור, כי פנייה באמצעות הטלויזיה, על מנת שתהפוך לעסקה, מחייבת את הצרכן בעשיית מעשה בדמות פנייה יזומה אל העוסק. למשל, להתקשר אליו. יוצא אפוא, שבהתאם לגישת דבר והיפוכו ובניגוד לעמדת המחוקק, פנייה של עוסק לצרכן באמצעות הטלויזיה, לא תחשב לשיווק מרחוק, שכן תמיד יבוא בעקבותיה אקט מתערב בדמות שיחה יזומה של הצרכן.

35. דוק, המחוקק קבע שני תנאים בלבד, שבהתקיימם תסווג עסקה כעסקת מכר מרחוק: א. מדובר בעסקה שראשיתה בשיווק מרחוק; ו-ב. העסקה התבצעה – מראשיתה ועד סופה – ללא נוכחות משותפת של הצדדים. מטבע הדברים, בין פניית עוסק לצרכן לצורך שיווק מרחוק לבין ההתקשרות בעסקה, עשויים להתרחש אירועים שונים – כל מקרה, ונסיבותיו. כך, הצדדים לעסקה עשויים, למשל, להתקשר זה אל זה; לשלוח הודעות; וכדומה. ואולם, כל עוד מתקיים רצף של "ללא נוכחות משותפת של הצדדים" בין הפנייה הראשונית לבין ההתקשרות בעסקה – הווה אומר, כל עוד הם לא נפגשו בדרך כזו או אחרת – העסקה הינה עסקת מכר מרחוק (ראו גם ת"ק (תביעות קטנות פ"ת) 36502-04-25 בוזיקובסקי נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ, פס' 31, 26 (נבו, 11.11.2025) – להלן: עניין בוזיקובסקי).

36. בהערת אגב, מקובלת עלי עמדת בית המשפט בעניין אלטו איטליה (פס' 24), כי בהתחשב באמצעים הטכנולוגיים הקיימים כיום, הרצף של "ללא נוכחות משותפת של הצדדים", עשוי להיקטע גם ללא מפגש פיזי, פנים אל פנים (למשל, בעקבות היוועדות חזותית).

37. מסקנתי אפוא הינה, כי העסקה מושא ההליך דנן, הינה עסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן.



בית משפט לתביעות קטנות בהרצלייה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

זכות ביטול עסקת מכר מרחוק

38. סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן קובע כדלקמן:

"בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל את העסקה –

[...]

(2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן".

39. סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, שעניינו ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, מוסיף וקובע כדלקמן:

"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."

40. במסגרת כתב ההגנה ובמהלך הדיון טענה הנתבעת, כי חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47), תשע"ו-2016, לא נועד להיטיב עם אנשים מסוגם של התובעים, אלא אך ורק עם מי שנפל רבב בגמירות דעתם. כך למשל, בסעיף 33 לכתב ההגנה טענה הנתבעת, כי התובעים אינם זכאים ליהנות מזכות הביטול המורחבת שניתנה לאזרחים ותיקים (סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן), שכן **"כוונת המחוקק בהרחבת הזכות הביטול לאזרחים ותיקים, עולים חדשים ואנשים בעלי מוגבלות כאמור בחוק הגנת הצרכן, נועדה למנוע מצב בו הצרכן יתקשר מרחוק, ולא פרונטאלית, בעסקה בשל הפעלת לחץ או בעסקה שאינה מובנת לו"**.

41. איני מקבל את טענת הנתבעת. אך לא רק אני – למקרא סיכומי הנתבעת, נראה כי גם הנתבעת עצמה אינה מקבלת את טענתה, שכן בסעיף 11 לסיכומים היא מבהירה שלגישתה, עסקת מכר מרחוק **"מקנה לאזרחים ותיקים זכות לבטלה ללא סיבה תוך 4 חודשים מראשיתה"**. ומקום בו לא צריך סיבה, ממילא גם לא צריך להוכיח פגם בגמירות הדעת.

42. אך פטור בלא כלום, אי אפשר. ההצדקה לקיום דיני הגנת הצרכן מצויה בהנחה שבעמידתו מול העוסק מצוי הצרכן בעמדת נחיתות מובנית ולכן זקוק להגנה. **"על פי רוב, הצרכן נחות**



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

מהעוסק הן במישור הכלכלי, הן במישור המומחיות והן במישור המידע המצוי בידיו" (דנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, פס' 31 (נבו, 12.9.2017) – להלן: עניין צמח). חוק הגנת הצרכן נועד אפוא לתקן את האסימטריה שבין העוסק לבין הצרכן, באמצעות הוראות המגנות באופן מובהק על האינטרסים של האחרון. ואכן, "הגישה הנוהגת במרבית המדינות המערביות היא כי הנחות היסוד של דיני החוזים אינן תואמות את החוזה הצרכני, וכי נדרשת מערכת דינים מיוחדת אשר תאזן את פערי הכוחות בין הצדדים ותבטיח חופש התקשרות ומפגש רצונות אמיתי בין הצרכן לבין העוסק" (עניין צמח, פס' 31).

43. ייחודה של עסקת מכר מרחוק בקיומו של חשש מוגבר לקיומו של פער בין העוסק לבין הצרכן. חשש מוגבר זה הביא את המחוקק לקבוע הוראות ייחודיות ביחס לעסקת מכר מרחוק, לרבות זכות ביטול חד-צדדית, הנותנת בידי הצרכן את הזכות לחזור בו מן העסקה מכל סיבה שהיא, "גם מבלי שנפל בה פגם כלשהו – אך בשל חרטה" (עניין צמח, פס' 58) (להלן: "זכות ביטול צרכנית").

44. זכות הביטול המורחבת שהעניק המחוקק לאוכלוסיות מסוימות – לרבות, אזרחים ותיקים – הינה ביטוי להבנה שאותו חוסר איזון מובנה, הקיים ככלל בכל עסקה צרכנית, ושבינו הוכרה זכות הביטול הצרכנית, עלול להתקיים ביתר שאת, מקום בו משתייך הצרכן לאחת (או יותר) מאותן אוכלוסיות ייחודיות. לא מדובר אפוא בזכות ביטול שונה מן הזכות הכללית, הקבועה בסעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, אלא באותה זכות בדיוק, המוקנית לאותן אוכלוסיות ייחודיות לפרק זמן מוגדל. לשון אחר, גם כאן מדובר בזכות ביטול צרכנית (חד-צדדית), הנותנת בידי הצרכן את הזכות לחזור בו מן העסקה מכל סיבה שהיא, גם מבלי שנפל בה פגם כלשהו – אך בשל חרטה (ראו גם עניין בוזיקובסקי, פס' 40-36).

דמי ביטול עסקת מכר מרחוק

45. בסעיף 14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן נקבע הסכום המקסימלי שיכול העוסק לגבות מהצרכן במקרה של ביטול מזכה ב"עסקת מכר מרחוק" כדלקמן:

"ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(ג) או 14ג1(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" (ההדגשות אינן במקור)



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

46. המסקנה העולה מכל האמור לעיל, הינה: **א.** כי אתר המרשתת של הנתבעת, עונה על הגדרת "שיווק מרחוק"; **ב.** כי העסקה בה התקשרו הצדדים דרך אתר המרשתת, עונה על הגדרת "עסקת מכר מרחוק", שזכות הביטול הצרכנית חלה עליה; **ג.** כי התובעים זכאים לזכות הביטול הצרכנית המורחבת, מתוקף היותם אזרחים ותיקים; **ד.** כי הסכום המקסימלי שניתן היה לגבות מן התובעים בעקבות ביטול העסקה, הוא 5 אחוזים ממחיר העסקה, או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם; **ו-ה.** כי הנתבעת נהגה שלא כדיון, כאשר חייבה את התובעים בסך של 1,400 דולר ארה"ב בעקבות ביטול העסקה.

פטור מוחלט מדמי ביטול

47. התובעים טוענים כי בנסיבות העניין, גם בדמי הביטול בסך 100 ש"ח, לא היה צריך לחייבם. כך, בסעיפים 16-17 לכתב התביעה טוענים התובעים, כי למיטב ידיעתם הטיול בסופו של דבר כלל לא התקיים, כתוצאה ממגפת הקורונה, וכי לפיכך גביית דמי ביטול בסכום כלשהו על טיול שלא יצא לפועל, מהווה עשיית עושר ולא במשפט ועולה לכדי חוסר תום לב בקיום החוזה. התובעים חזרו על טענות אלו גם בסעיפים 13-14 לסיכומיהם, שם הם גם מציינים, כי עובר למועד היציאה המתוכננת לטיול (14.3.2020), הוטלו בארץ מגבלות רבות בגין הקורונה, וכי ביום 17.3.2020 – הווה אומר, 3 ימים בלבד לאחר מועד היציאה המתוכנן – הוטל בארץ סגר מלא. על יסוד האמור טוענים התובעים, כי אין זה סביר שהטיול התקיים.

48. מנגד, בסעיף 16 לסיכומיה טוענת הנתבעת, כי בשל שיהוי נטען בהגשת התביעה, נגרם לה נזק ראייתי ולכן אין היא יודעת לומר כיום, אם הטיול יצא לפועל.

49. על יסוד מאזן ההסתברויות, הגעתי למסקנה כי יש לקבל את עמדת התובעים גם בעניין זה. ראשית, טענת הנתבעת כי אין היא יודעת לומר אם הטיול יצא לפועל, הינה טענה בעלמא, אשר לא נתמכה בראיה או הסבר כלשהם. שנית, השאלה אם הטיול מתקיים או בוטל, הוצגה בפני הנתבעת בזמן אמת במסגרת ארבע הודעות דוא"ל שונות – שלוש מהן, ביום 24.2.2020; ואחת ביום 11.3.2020. ברי, כי באותו זמן עדיין לא נגרם לנתבעת נזק ראייתי, ואולם הנתבעת בחרה שלא להשיב אף לאחת מהודאות אלו.

50. התעלמות הנתבעת בזמן אמת מן השאלה, למצער מעוררת תמיהה. ודוק, ככל שהטיול כולו בוטל בגין מגפת הקורונה – אפשרות שכאמור מצאתי כסבירה – מה שעמד על הפרק לא היה סוגיה מינורית, שעניינה 200 ש"ח; אלא השאלה אם להשיב או לא להשיב, 1,400 דולר ארה"ב.

51. כך או אחרת, כיום יוצא כי גם את דמי הביטול בסך 100 שקלים חדשים, חייבת הנתבעת להשיב לידי התובעים.

טענת הנתבעת לשיהוי



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

52. בסעיף 16 לסיכומיה מסבירה הנתבעת, כי מצבה הראייתי הורע בשל שיהוי בהגשת התביעה, שכן יש מספר נתונים עובדתיים (אותם היא מפרטת) שאינם מצויים עוד ברשותה. איני מקבל טענה זו. ראשית, הנתבעת לא הביאה תימוכין כלשהו לטענה שאותם נתונים עובדתיים אינם מצויים עוד ברשותה. שנית וחשוב מכך: למעט שאלת קיומו של הטיול (אליה התייחסתי כהר לעיל) אף לא אחד מן הנתונים האחרים, שכביכול אינם מצויים עוד ברשות הנתבעת, רלוונטי להכרעה בסוגיות שבבסיס ההליך דנן. כך למשל, זכות התובעים לביטול חד-צדדי ולהשבה, אינה מושפעת כלל מן השאלה אם וכמה שילמה הנתבעת לספקים בחו"ל עובר למועד הביטול.

ייצוג התובעים על ידי בתם, עורכת דין במקצועה

53. בסעיף 20 לסיכומיה טוענת הנתבעת, כי במסגרת ההליך לא נשמר איזון ראוי בין הצדדים, שכן **"אין כל ספק כי התובעים יוצגו בבית המשפט על ידי בתם, שהיא עורכת דין [...]"**.

54. איני מקבל טענה זו. ראשית, כפי שהוסבר כבר במסגרת פרק העובדות, במהלך הדיון הקפיד בית המשפט שלא לאפשר לבתם של התובעים לחרוג אל מעבר לתפקיד של מי שמסייעת בתקשורת אל המול התובעים; ועדה מטעם התובעים. שנית, התובעת טוענת ל"היעדר איזון ראוי", אך מדובר בטענה בעלמא, אשר אינה מצביעה על הקשר כלשהו בו חוסר האיזון הנטען בא לידי ביטוי. ולבסוף, מרגע שנקבע שסיכומי הצדדים יוגשו בכתב ויוכנו על-ידי עורכי הדין של הצדדים, ממילא נוטרל חוסר איזון שהיה קיים (ככל שהיה קיים). ודוק, בסוף סיכומיה מציינת הנתבעת, כי הסיכומים הוכנו על ידי בא כוחה.

סוף דבר

55. הנתבעת תשיב לתובעים סך של 1,400 דולר ארה"ב, כאשר לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961, סכום זה ישולם בשקלים חדשים, לפי השער היציג במועד הגשת התביעה, בצירוף הפרשיי הצמדה וריבית שקלית, ממועד הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.

56. כמו כן, בגין רכיב עוגמת הנפש שנתבע, מצאתי כי בנסיבות המתוארות לעיל, יש מקום לחייב את הנתבעת בתשלום כולל בסך של 2,000. בנוסף, הנתבעת תישא בהוצאות התובעים בסך של 1,500 ש"ח. סכומים אלו ישולמו בתוך 30 יום ממועד פסק הדין, שאם לא כן יתווספו אליהם הפרשיי הצמדה וריבית שיקלית, ממועד פסק הדין ועד למועד התשלום בפועל.

57. בקשה לרשות ערעור על פסק הדין ניתן להגיש לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו, בתוך 30 ימים מהיום.



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 5031-04-25 טוויג נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

ניתן היום, כ"ד כסלו תשפ"ו, 14 דצמבר 2025, בהעדר הצדדים.


בעז בן-אמתי, שופט

