



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

בפני כב' הרשם הבכיר ניר נחשון

התובע: אורי דן

-נגד-

הנתבעת: חברת ריפא מזיה גרופ בע"מ (מכללת קליקים)

פסק-דין

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
1. לפני תביעה כספית ע"ס 5,750 ₪ להשבת תמורה בעטיו של ביטול עסקה טלפונית שנכרתה בין הצדדים להענקת שירותי קורס לימודי בנושא "יצירת הכנסות מהאינטרנט".
2. אליבא דתובע, כעולה מכתב התביעה, ביום 10/6/2014 ביצע עיסקה טלפונית לרכישת קורס במרשתת. עיסקה זו שולמה באמצעות כרטיס אשראי בחמישה תשלומים על סך 900 ₪ כ"א.
3. למחרת היום, נמלך התובע בדעתו והחליט לבטל את השתתפותו בקורס. התובע מציין, כי לא החל את לימודיו בקורס ולא עשה בו כל שימוש. בשיחת טלפון שקיים התובע עם נציג הנתבעת, ביקש לבטל את רישומו ולהשיב את כספו בתוך המועד הקבוע בחוק. לדבריו, הנציג הטלפוני השיב, כי אין בעיה וכי זכותו לבטל את העיסקה.
4. חרף זאת, התובע נוכח לגלות, כי חשבונו חויב וכי לא קיימת הוראת ביטול. ניסיונות התובע לפנות לנתבעת על מנת לברר פשר העניין, הושבו ריקם. בפנייה שנעשתה באמצעות הדואר האלקטרוני, נמסר לתובע, כי לא ניתן לבטל את העיסקה.
5. בנוסף, טוען התובע, כי מעבר לדרישתו לביטול העיסקה, הרי שהובטח לו כי יתקיימו מפגשים פרונטליים לפחות אחת לחודש ואולם לא הגיעה כל הזמנה בנדון מטעם הנתבעת, וכי עקבותיה נעלמו. בהודעת דואר אלקטרוני (נ/4) שנשלחה ביום 7/7/14 על ידי התובע למנהל הנתבעת חזר על גירסתו, לפיה, ביקש לבטל את העיסקה ונאמר לו כי לא תהיה כל בעיה בעניין זה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

6. אליבא דנתבעת, כעולה מכתב הגנתה, 'המוצר' הנמכר על ידה אינו עונה על הגדרת החוק לרכישת מוצר הניתן לביטול ומשכך, אינו בר ביטול. לגופו של עניין, טענה, כי ביום 29/5 פנה התובע לנתבעת והתעניין ברכישת קורס וידאו. ביום 9/6 נשלח הקורס לתובע באמצעות דואר אלקטרוני. הקורס כולל הסכם משתמש ומדיניות ביטול ברורה בציון עובדת היעדר אפשרות לקבלת החזר כספי. ביום 6/7 פנה התובע לנתבעת בבקשת ביטול, ונענה כי לא ניתן לבטל את העסקה. התובע פנה, לכאורה, באמצעות הטלפון לנציג הנתבעת ביום 10/6 אולם לא טרח לוודא, כי הודעת הביטול נקלטה, ופנייתו הנוספת הייתה רק כעבור חודש ימים.

7. בדיון שהתקיים בפניי במעמד הצדדים ביום 25/11/2014, העיד התובע בפניי. לטענתו, משביקש לבטל את הרשמתו וזאת לאחר יום אחד בלבד ממועד רישומו, לא זכה למענה טלפוני, אלא, משפנה באמצעות דואר אלקטרוני, נענה ע"י מר סילביו פינקו, המשמש כמנהל אקדמי של הנתבעת. כן לא זכה להתייחסות באשר למפגשים פרונטליים אשר הובטח כי יתקיימו. בעדותו, ציין מנהלה האקדמי של הנתבעת, כי המכללה נמצאת בבעלות מספר מכללות אחרות וכי הוא אמון על ייצוגה של חברת ריפא מדיה גרופ בע"מ. לדבריו, התובע פנה ביום 29/5 וביקש להירשם ללימודים. נשלח אליו קורס חינוך וכן תכנית הלימודים המלאה. רק ב- 6/7 בוצעה פנייה בכתב וטען, כי התכנית אינה מתאימה לו. הוסבר לתובע שלא ניתן לבטל העסקה. לשיטתו, 'המוצר' אינו עונה להגדרה בחוק הגנת הצרכן. בכל מקרה, זכות הביטול צריכה להתבצע בכתב, ותוך 14 יום, דבר שלא נעשה. התובע השיב, כי באתר המכללה נאמר כי ישנו מפגש אימון חודשי, אולם חלפו 5 חודשים ולא התקיים אף מפגש. כן, הנציג הטלפוני לא הסביר את מדיניות הביטול והשימוש בשים לב אף להיעדר הסכם בכתב והיעדרה של חתימת התובע על מסמך כלשהו בעניין מדיניות הביטול.

8. בדיון נוסף שהתקיים ביום 22/12/2014, טען נציג הנתבעת, כי עסקינן במוצר שניתן להעתיק או לשכפל. משכך, מתן זכות לביטול עיסקה משמעה סגירת העסק. רישומו של התובע נעשה רק לאחר שהנתבעת וידאה, כי התובע יודע את מהות העסקה. התובע מציין, כי הקורס כולל מפגשים פיזיים שמעולם לא התקיימו מחדש יוני 2014, לא יצרו עימו קשר בקשר למפגשים ולא נשלחו הודעות בדואר האלקטרוני.

דיון והכרעה:

9. לאחר שעיינתי בכתבי טענות הצדדים והתרשמתי מעדויותיהם, באתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה. להלן נימוקיי:



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

10. המסגרת הנורמטיבית: עסקינן בעסקת מכר מרחוק, עליה חלים תנאים ספציפיים, המפורטים בסעיף 14 ג לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

על העוסק במקרה זה לבצע הפעולות כדלקמן:

14ג. (א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:

(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;

(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;

(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;

(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;

(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;

(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות

סעיף קטן (ג).

(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:

(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)(1) ו-(2);

(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;

(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);

(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;

(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;

(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.

(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה (ג)-(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. (ד) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של -

(5) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את

אריזתם המקורית.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

11. הנה כי כן, לשון החוק נהירה הן לגבי מדיניות הביטול והן אשר למיחות המוצרים הניתנים לביטול. כאשר עסקינן במוצרים פיזיים-מוחשיים או בעסקי שרות. בפלוגתא דנן, עסקינן במוצר אשר נרכש בהתאם לכללי עסקת מכר מרחוק ואשר כוללים אפשרות ביטול בכתב בתוך 14 ימים ממועד רכישת השרות.

12. אשר לטענת הנתבעת, כי עסקינן בקורס אינטרנטי שהינו למעשה טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית. סבורני, כי במקרה שלפניי, אין עסקינן במוצר פיזי-מוחשי העומד בפני עצמו, אלא, במוצר לוואי המשמש ככלי למידה במסגרת הלימודים במכללה, כאשר למוצר זה קיימת מסגרת לימודית פרונטלית בדמות מפגשים מעת לעת ומשכך, לא ניתן להשוותו למוצר וידאו רגיל. יתרה מכך, התובע העיד, כי לא ביצע אקטיבציה של הקורס, לא פתח את הקבצים שנשלחו אליו ולא עשה בהם כל שימוש. טענה זו לא רק שלא הופרכה ע"י הנתבעת, אלא, נציג הנתבעת אף אישר זאת בפניי. משכך, הואיל ולא נעשה שימוש במוצר ולעניין זה, אי הפעלת הסיסמא ו/או בצוע אקטיבציה, כמוהם כמוצר שאריזתו לא נפתחה ומכל מקום שוכנעתי כי התובע לא זכה 'להנות' מהמוצר שכן בחר שלא ליטול בו חלק (ראו לעניין זה: **ת"ק 10-03-4147 מאיר נ' מכללת דוט נט**). משהונחו היסודות לקביעתי זו, הרי שאין יסוד לטענת הנתבעת, כי בעצם מתן אפשרות לתובע לחזור בו מהחלטתו להתקשר עם הנתבעת ולדרוש את כספו בחזרה, יש משום פגיעה ממשית בהמשך פעילותה העסקית של הנתבעת, שכן התובע לא הפעיל בפועל את הקורס אף אם פוטנציאלית יכול היה לעשות כן.

13. לא זו בלבד, אלא שלטענת התובע, הוא לא הוחתם על כל חוזה התקשרות בעניין ולא הוצגה בפניו מדיניות ביטול עיסקה מסודרת בהתאם לקבוע בחוק. לא מצאתי בראיות הנתבעת כל איזכור או אסמכתא לפיה התובע אכן חתם על הצעת ההתקשרות. אומנם, בכתב ההגנה שהוגש בשלב מאוחר על ידי הנתבעת הציגה היא לכאורה ציטוטים ממדיניות ביטול המוצגת באתר האינטרנט שלה. ראשית, כלל לא ברור כי האמור בכתב ההגנה אכן מאוזכר באתר האינטרנט דבר זה לא הוכח כדבעי. שנית, סבורני, כי לא די בהצגת תנאי ההתקשרות כפי שהציגה הנתבעת, אלא יש להוכיח כי התובע היה מודע לתנאי הביטול והסכים לתנאי ההתקשרות ואישורם בחתימתו או להוכיח לכל הפחות כי תנאי ההסכם נשלחו אליו מיד לאחר ביצוע העיסקה. באין הסכם מסודר עם התובע, הרי שהדבר פועל לחובתה של הנתבעת בעניין זה. הואיל ולא הוצגה מדיניות ביטול הרי שמניין הימים אינו חל אלא ממועד בו הומצאה המדיניות הנ"ל בהתאם **לסעיף 14 ג(1) או (2) לחוק**.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

14. לא זו בלבד, אלא שעלות הקורס כפי שנטענה ע"י התובע הינה 4500 ₪, אשר שולמה ב- 5
תשלומים בסך 900 ₪ כל תשלום. הנתבעת מצידה, מציגה בנספח א' צילום של עמוד
הוידאו הנשלח לטענתה, לתלמיד, אולם העלות המצויינת הינה 7315 ₪, מסקנתי איפוא, כי
אין עסקינן באותו עמוד אשר נשלח לתובע, הגם שלא הוכח כאמור כי מלכתחילה נשלח
עמוד זה המפרט את מדיניות הביטול.

15. זאת ועוד: טענת הנתבעת לפיה בשיחה של מתעניינים עם הנציג הטלפוני, מונחה הנציג
לפעול בהתאם לתשריט שיחה (כמפורט בנספח ג' לכתב ההגנה) דינה להידחות. שכן, יכול
ונציגי הנתבעת לא קיימו ההנחיות הנ"ל. חיזוק להנחה זו ניתן ללמוד מפלט השיחות שצירף
התובע לכתב התביעה בו מצויינת שיחת טלפון שנעשתה ביום 11/6 בשעה 14:57 לטל'
שמספרו: 058-5559481 (מספר הטלפון של הנתבעת) המעיד כי התקיימה שיחה במשך 3:20
דקות עם נציג הנתבעת. טענת הנתבעת לפיה אין ברשומותיה אזכור של שיחה שכזאת,
מלמד כי נציגיה אינם מקיימים ההנחיה בדבר תיעוד שיחות טלפון.

16. מכל המקובץ עולה, כי הנתבעת לא עמדה בנטל ההוכחה באשר ליידועו של התובע אודות
מדיניות הביטול כמו גם היעדר הסכם התקשרות מפורט. עובדות אלו, אל מול אי-פניית
התובע לביטול בכתב אלא באמצעות הטלפון, מטות את הכף לחובת הנתבעת. לעניין זה,
יפים דברי כב' השופטת השופטת אירית מני-גור (ת"ק 11339-03-09 גל ואח' נ' בית הספר
האמריקאי הבינלאומי בע"מ) בקובעה, בין היתר, כי: **גם באשר לחוק הגנת הצרכן, סבורני
כי שעה שהעוסק לא דק פורטא ולא מקיים את הדרישות בסעיף 14 ג' (א), אין ביהמ"ש
צריך לדקדק עם הצרכן בכל הקשור להודעת הביטול בכתב בהתאם לסעיף 14 ג' (ג)".**

17. עם זאת, אין בידי לקבל את טענות התובע באשר לפיצויו בגין אבדן יום עבודה, משלא
שוכנעתי כי אכן נגרם לתובע חסרון כיס ומכל מקום לא מצאתי כי התובע נאלץ להפסיד יום
עבודה, משלא הוצגה אסמכתא לכך. כן הנני דוחה את תביעת התובע לפיצויו בגין עגמת נפש
משזו לא הוכחה כדבעי.

18. **סוף דבר-** התביעה מתקבלת בחלקה. הנני מורה על ביטול העסקה שנכרתה בין הצדדים
ועל השבת מלוא תמורתה לתובע. הנתבעת תשלם לתובע סך של 4,500 ₪ בצירוף הפרשי
הצמדה וריבית מיום 10.6.14 ועד למועד התשלום המלא בפועל (ככל שכל התשלומים
נפרעו). כן תישא הנתבעת בהוצאות משפט בסך 1,000 ₪. הסכומים לעיל ישולמו לתובע
תוך 30 יום.

המזכירות תתבקש לשלוח את העתק פסק הדין לצדדים.

בקשת רשות ערעור לבית משפט מחוזי בתוך 15 יום.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-09-790 דן נ' קליקים

ניתן היום, כ"ב טבת תשע"ה, 13 ינואר 2015, בהעדר הצדדים.

ניר נחשון, רשם בכיר