



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 20-06-47466 ואנונו נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ ואח'

בפני כבוד הרשמת הבכירה נעמה פרס

ז'קלין ואנונו ת"ז XXXXXXXXXX

התובעת

נגד

ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ ח"פ 514052125

הנתבעת

פסק דין

1 לפניי תביעה קטנה לתשלום סכום של 10,000 ₪, בגדרה עותרת התובעת, להשבת סך 9,234 ₪, אשר
2 נגבה ממנה, לטענתה, שלא כדין, עת הודיעה על ביטול השתתפותה בטיול מאורגן ליפן, שרכשה אצל
3 הנתבעת. בנוסף, עותרת התובעת, לקבלת פיצוי בגין עגמת נפש בסכום של 666 ₪ ש"ח והחזר הוצאות
4 משפט בסכום של 100 ₪ ש"ח.

5
6 **רקע עובדתי ותמצית טענות הצדדים**
7 ביום 28.12.19 הזמינה התובעת מהנתבעת טלפונית (בעקבות פרסום באתר האינטרנט של הנתבעת)
8 טיול מאורגן ליפן לתאריכים 16.3.20-31.3.20 (להלן: "הטיול"). תמורת הטיול שילמה התובעת
9 לנתבעת סך של 21,545 ₪, בכרטיס אשראי, בשבעה תשלומים, וזאת החל מיום 10.1.20.

10
11 ביום 11.2.20, הודעה התובעת לנתבעת, כי לנוכח מגפת הקורונה והימצאותה בקבוצת סיכון לנגיף
12 מפאת גילה (התובעת בת 72) היא מבקשת לבטל את השתתפותה בטיול וביקשה לקבל החזר כספי
13 מלא, ללא דמי ביטול, וזאת מכוח הוראות סעיפים 14ג(ג) ו-14ה(ב) (1) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-
14 1981 (להלן גם: "החוק" או "חוק הגנת הצרכן"). הנתבעת לא השיבה לבקשת התובעת, לכן פנתה
15 התובעת לנתבעת בשנית, ביום 23.2.20, אך גם פנייה זו לא נענתה.

16
17 לאחר שהתברר לתובעת, כי הטיול לא יצא לפועל, בשל סגירת השמיים בהחלטת הממשלה, נוכח
18 מגפת הקורונה, נאלצה התובעת לפנות אל חברת האשראי ולבקש לעצור את התשלומים בעבור
19 הטיול, אך במועד זה כבר גבתה הנתבעת ממנה, שלושה בתוך שבעה תשלומים, בסך כולל של 9,234
20 ₪. הנתבעת סירבה להכיר בחובת ההשבה המלאה לתובעת מכוח חוק הגנת הצרכן וטענה לקיומם
21 של דמי ביטול. התובעת, שהינה אזרחית ותיקה, עמדה על קבלת מלוא כספה, ללא דמי ביטול, זולת
22 דמי ביטול בשיעור של חמישה אחוזים ממחיר העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך, מכוח הוראת סעיף
23 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן. הנתבעת סירבה להשיב לתובעת את כספה, ומכאן התביעה. לטענת
24 הנתבעת, הודעת הביטול נתקבלה פחות מ-30 ימי עסקים קודם הטיול. על פי תנאי ההסכם, דמי
25 הביטול ביחס לביטול ההשתתפות שבוצעו בין 15 ל-30 ימי עסקים ערב היציאה לטיול, עומדים על
26 סך של 9,234 ₪ - כפי שהוסבר לתובעת במועד הבקשה לביטול העסקה, והכל בהתאם לחוק הגנת
27 הצרכן.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 20-06-47466 ואנונו נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ ואח'

1 נוסף על כך, אין מדובר בביטול עסקת מכר מרחוק על ידי אזרח ותיק, והוראות סעיפים 14ג(ג) ו-
2 14ה(ב) (1) לחוק הגנת הצרכן, אינן חלות, שהרי התובעת היא שיצרה קשר יזום עם התובעת ולא
3 להפך. התובעת מדגישה, כי זכות ההשבה של התובעת מותנית בתשלום דמי ביטול, שכן התובעת
4 היא אשר ביטלה את הטיול ולא התובעת. התובעת מטעימה, כי משבר הקורונה הוא אירוע בלתי
5 צפוי, וכי פתרונותיו המשפטיים מחייבים התחשבות ואיזון. לטענת התובעת, היה על התובעת לערוך
6 מבעוד מועד ביטוח אשר יכסה ביטול ההשתתפות בטיול, מכל סיבה. אילו ערכה התובעת ביטוח
7 כזה, כך הטענה, לא הייתה התובעת נדרשת לתביעה זו.

דיון והכרעה

8
9 אני סבורה, כי דין התביעה להתקבל ברובה, ואנמק. אין חולק, כי התובעת ביטלה את השתתפותה
10 בטיול בשל התפרצות מגפת הקורונה (נסיבה חיצונית), שאינה קשורה לתנאי העסקה או לפרטיה.
11 המחלוקת שבין הצדדים לתיק זה מעלה שאלה עיקרית שעניינה, האם מדובר בעסקת מכר מרחוק
12 שביצע אזרח ותיק, אם לאו. לצורך בחינה שאלת קיומה של עסקת מכר מרחוק, נבחן תחילה את
13 תחולתו סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן. סעיף זה מאפשר לאזרח ותיק לבטל עסקה מכל סיבה
14 שהיא עד ארבעה חודשים מיום כריתתה, ובעניין שירותי תיירות, בלבד שנותרו שבעה ימים שאינם
15 ימי מנוחה עד מועד השירות (ראו סעיף 14ג(ד)(2) לחוק). בכל הקשור להגדרת עסקת מכר מרחוק,
16 בה נעשתה פנייה יזומה של הצרכן, על רקע פרסום מקדים מצד העוסק, מגמת הפסיקה איננה
17 אחידה, וישנן פסיקות מנחות, לכאן ולכאן. דעתי היא, כי יש לפרש את הדיבור עסקת מכר מרחוק
18 באופן רחב ומהותי. בהתאם לכך, יש לראות בהתקשרות התובעת עם התובעת בענייננו, עסקת מכר
19 מרחוק, שכן התקשרות התובעת עם התובעת נעשתה בעקבות שיווק מרחוק - התובעת העידה כי
20 הגיעה אל התובעת דרך אתר האינטרנט שלה (עמ' 4 לפרוטוקול, שורה 7). לכן, מדובר לטעמי בפנייה
21 של עוסק לצרכן, אף אם הצרכן היה זה שזים ופנה אל התובעת. לדידי, **המבחן המהותי הוא העיקר**,
22 והחזרה של התובעת טלפונית אל התובעת אין בה כדי לקבוע כי אופן ההתקשרות אינו חוסה תחת
23 ההגנה שניתנת לצרכן מכוח סעיף 14ג(ג) לחוק. התובעת היא אישה מבוגרת בת 72, אשר שוחחה
24 טלפונית עם נציג המכירות של התובעת, העונה לשם שמעון, אשר לא התייצב לדיון. אופי התקשרות
25 זה מסתבר יותר בעיני כמשקף את מאפייני העסקה מרחוק בעקרונותיה. בנדון זה אפנה לפסק הדין
26 בת"ק (קריית) 19-12-47179 **תומאש הרץ נ' מונה טורס בע"מ** (ניתן ביום 13.9.20), בו נקבע כי:
27 **"עיון באתר אינטרנט של עוסק בו מפורסמת האפשרות להתקשר בעסקה ללא נוכחות משותפת,**
28 **עונה על דרישות הסעיף, אף אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת הצרכן. מדובר בפניה של עוסק**
29 **לצרכן אף אם הצרכן "חיפש" אותה".** בנוסף, אפנה לפסק הדין ברת"ק (מחוזי -ירושלים) 26539-
30 09-17 **ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' אפיק** (ניתן ביום 27.9.17) בו נקבע כי פניה באמצעות
31 שימוש בפונקציית "צור קשר" באתר האינטרנט נכנסת בגדר הגדרת "עסקת מכר מרחוק" שנעשתה
32 בעקבות שיווק מרחוק.
33
34
35



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 47466-06-20 ואנונו נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ ואח'

עם זאת, ערה אני לכך שקיימת פסיקה שונה, אשר רואה בעסקה העומדת בבסיס התביעה כעסקת מכר מרחוק. ראו והשוו: ת"ק (ת"א) 67385-02-20 טננבאום נ' קרוז תור בע"מ (ניתן ביום 10.8.20); ת"ק (ראשלי"צ) 30434-10-18 קמינסקי נ' קשרי תעופה בע"מ (ניתן ביום 23.9.19); ת"ק (הרצליה) 4417-06-20 בלאט ואח' נ' בשביל הזהב תיירות בע"מ (ניתן ביום 16.8.20).

אני קובעת אפוא כי מדובר בענייננו בעסקת מכר מרחוק אשר נעשתה בעקבות שיווק מרחוק, לכן עומדת לטובת התובעת הגנת האזרח הוותיק הקבועה בחוק הגנת הצרכן. משמעות הדברים המעשית היא כי על התובעת לשלם לנתבעת דמי ביטול עסקה בסכום של 100 ₪ חלף הסכום של 9,234 ₪ בו חויבה כדמי ביטול.

אשר על כן, אני מחייבת את הנתבעת להשיב לתובעת סכום של 9,134 ₪, וכן לשלם לה הוצאות משפט בסכום של 500 ₪. נוכח משבר הקורונה, אשר פגע קשות בנתבעת, איני פוסקת לתובעת פיצוי בגין עגמת נפש. הסכום הפסוק ישולם בתוך 30 יום ממועד קבלת פסק הדין, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד תוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.
המזכירות תמציא כחוק.

ניתן היום, כ"ה ניסן תשפ"א, 07 אפריל 2021, בהעדר הצדדים.

נעמה פרס, רשמת בכירה