



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת הלית סילש

מבקשת ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

נגד

משיבה ז'קלין ואנונו

פסק דין

1 בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות ברחובות ת"ק 47466-06-20,
2 אשר ניתן ביום 7.4.2021 ובמסגרתו התקבלה תביעת המשיבה להשבת מלוא סכום המקדמה
3 ששולמה על ידה בגין רכישת שירותי תיירות, בניכוי סכום מינימום.
4

5 1. ברקע ההליך, התקשרות הצדדים במהלך חודש דצמבר 2019, בהסכם למתן חבילת
6 שירותים של טיול מאורגן ביפן, אשר עתיד היה להתקיים במהלך חודש מרץ 2020.

7
8 בחודש פברואר 2020, פנתה המשיבה, אשר הינה אזרחית ותיקה, וביקשה לבטל את
9 הרשמתה לטיול וטענה כי היא זכאית להשבת מלוא הסכומים אשר שולמו על ידה, בניכוי
10 סכום מינימום של 100 ₪, וזאת מכוח ובהינתן הוראות **חוק הגנת הצרכן**, התשמ"א - 1981
11 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**").

12 מן העבר השני, לשיטת המבקשת, לא התקיימו במקרה דנן התנאים הנקובים בהוראות
13 חוק הגנת הצרכן, אשר מכוחם זכאית המשיבה להחזר, ומשכך – היה על המשיבה לשאת
14 בעלות דמי הביטול, בהיקף של כ- 9,234 ₪.

15
16 מתוך כתבי הטענות, כמו גם הדיון בבית המשפט, עלה כי המחלוקת המהותית בין
17 הצדדים ענינה בשאלה האם יש לראות בהצגת מרכולתו של עוסק ופרטי ההתקשרות עמו,
18 באמצעות אתר אינטרנט, כ-"פנייה של עוסק לצרכן", כמשמעותה בסעיף 14 לחוק הגנת
19 הצרכן.
20

21 על רקע מחלוקת זו, ובהמשך על רקע טענות המשיבה באשר להתנהלות המבקשת כלפיה,
22 הוגשה התביעה לבית המשפט קמא, ובהמשך הוגשה בקשת רשות הערעור.
23
24



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-05-2016 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

- 1
- 2 . בפסק דינו של בית המשפט קמא נקבע כי התקשרות הצדדים היוותה עסקת מכר מרחוק
- 3 שבוצעה על ידי אזרח ותיק כמפורט בהוראות סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, וזאת, בין
- 4 היתר, שעה שהמשיבה הגיעה אל המבקשת על דרך של שימוש בפונקציית "צור קשר"
- 5 באתר האינטרנט של המבקשת, ובהמשך לפרסום מוצריה של המבקשת באותו אתר.
- 6
- 7 כפועל יוצא נמצא להורות כי המבקשת תשיב למשיבה את הסך של 9,134 ₪, וכן תישא
- 8 הוצאות ההליך. בהינתן התקופה החריגה והסכום שנפסק לעיל, לא מצא בית המשפט קמא
- 9 להוסיף ולפסוק פיצוי בגין עגמת נפש.
- 10
- 11 3. במסגרת בקשת רשות הערעור טענה המבקשת כי שגה בית המשפט קמא עת פסק כי עומדת
- 12 למשיבה הזכות להחזר הכספים אשר שולמו על ידה, וזאת מקום בו לא מתקיימים תנאי
- 13 הוראות חוק הגנת הצרכן במסגרתם נדרשת פנייה יזומה של המבקשת למשיבה.
- 14
- 15 כל זאת, עת כי במקרה דנן הייתה זו המשיבה אשר פנתה טלפונית לנציג המבקשת, לאחר
- 16 בדיקות יזומות באתר האינטרנט של המבקשת, כמו גם באתרי חברות אחרות, ותוך שחלפו
- 17 כשלושה שבועות בין מועד הפנייה הראשונה למועד ההתקשרות.
- 18
- 19 הוסיפה המבקשת וטענה כי בהותרת פסק דינו של בית המשפט קמא על כנו יש כדי להשליך
- 20 על עשרות רבות של עסקאות בעבר ובעתיד, כמו גם לסתור את הפרשנות אשר ניתנה בעבר
- 21 להוראות הפרטניות בחוק הגנת הצרכן, על ידי ערכאות רבות.
- 22
- 23 4. במסגרת תשובת המשיבה נטען כי דין בקשת רשות הערעור להידחות עת כי לא נפלה כל
- 24 טעות בפסק דינו של בית המשפט קמא, וודאי לא זו המצדיקה את התערבותה של ערכאת
- 25 הערעור.
- 26 המשיבה ביקשה להפנות להלכה על פיה התערבותה של ערכאת הערעור בפסקי הדין של
- 27 בית המשפט לתביעות קטנות תעשה אך במקרים חריגים, ולשיטתה – מקום בו נתן בית
- 28 המשפט קמא דעתו לכלל הנתונים העובדתיים כמו גם הוראות הדין, אין הצדקה בדין
- 29 להוסיף ולהידרש לטענות המבקשת.
- 30
- 31 לגופן של טענות בקשת רשות הערעור נטען כי חלק מהתיאור העובדתי הנקוב בבקשת רשות
- 32 הערעור אינו נכון וממילא אינו רלוונטי בהינתן הוראות הדין. מהותית - לשיטת המשיבה,
- 33 יש לראות בהתקשרות הצדדים במקרה דנן כזו אשר נעשתה על דרך של "שיווק מרחוק",
- 34 כמשמעות מונח זה בהוראות הדין, וכפנייה של העוסק לצרכן, וזאת בהינתן הוראת החוק
- 35 הקובעת כי פניית העוסק לצרכן יכול ותעשה בכל דרך שהיא – לרבות הצעה ללקוח של





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

שירות באתר האינטרנט של העוסק, ואף אם בעקבותיו, פונה הצרכן לעוסק לצורך קידום אותה עסקה.

לטענת המשיבה, אין מקום לאמץ את פרשנותה הדווקנית של המבקשת לפיה רק כאשר העוסק יוזם פנייה אקטיבית ללקוח, ייחולו תנאי הוראות חוק הגנת הצרכן, שכן אין בפרשנות זו כדי לעמוד בקנה אחד עם הנקוב בחוק, וחשוב מכך – במטרותיו.

הוסיפה המשיבה וטענה כי אין ממש בטענות המבקשת בכל הנוגע להתנהלות הצדדים בסמוך למועד הודעתה בדבר רצונה לבטל את ההתקשרות, כמו גם המגעים מול חב' האשראי. לעניין זה ביקשה המשיבה להדגיש את אי קבלת המענה לפנייתיה, ההבטחות לפגישה עם מנכ"ל המבקשת אשר לא התממשו והצעדים להם נדרשה מול חברת האשראי.

5. בתאריכים 11.7.2021 וה- 6.12.2021 התקיימו דיונים במסגרתם שבו הצדדים ושנו טענותיהם.

לאחר שחזרתי ונתתי דעתי לכתבי הטענות, פסק דינו של בית המשפט קמא וטיעוני הצדדים, נחה דעתי כי יש ליתן רשות ערעור וכי דין בקשת רשות הערעור להתקבל בחלק הארי. טעמי להלן;

6. אקדים ואציין כי בהתאם להלכתו של כב' בית המשפט העליון, מידת התערבותה של ערכאת הערעור בפסקי דין אשר ניתנו על ידי בית המשפט לתביעות קטנות, מצומצמת ותעשה אך מקום בו הטעות או הכשל, ברורים ועולים מתוך הפסק, או תוך מתן הדעת להשלכות האפשרויות של הותרת פסק הדין על כנו, בהיבטים החורגים מהמקרה הפרטני.

על אלו יש להוסיף את ההלכה המנחה על פיה, לא בנקל תמצא ההצדקה להתערבות בקביעות עובדתיות של הערכאה הדיונית אשר שמעה את הראיות והתרשמה מעדים באופן בלתי אמצעי. (ראה המלומד א. גורן, סוגיות בסדר דין אזרחי, רע"א 2095/15 אולמי נפטון בת ים בע"מ נ' משיח (פורסם; 20.5.2015); רע"א 4570/16 "אורון אסולין" תיירות, נופש, אירועים נ' בן חיים (פורסם; 05.9.2016))

7. בהינתן הנקוב, מצאתי להקדים ולהבחין, בין המחלוקות העובדתיות, לסוגיה המשפטית אשר ביחס אליה נחלקו הדעות.

8. באשר לסוגיות העובדתיות והגם הפער הנחזה מכתבי הטענות, לא מצאתי כי קיימות בין הצדדים מחלוקות מהותיות למעט אלו אשר עניינן התנהלות המבקשת לאחר מתן הודעת הביטול, וממילא לא נמצאה הצדקה בדין או בנתוניו של המקרה הפרטני, להתערבותה של



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

1 ערכאת הערעור בחלק הארי של הממצאים אליהם הגיעה הערכאה הדיונית המבררת, ועד
2 כמה שאלו נדונו על ידה וכמפורט להלן:
3
4 המשיבה, הינה אזרחית ותיקה, אשר ביקשה לצאת לטיול מאורגן, בו יוגש אוכל כשר, ליפן.
5
6 המשיבה נכנסה למרשתת (אינטרנט), עשתה שימוש במנוע החיפוש "גוגל", וכך נחשפה, בין
7 היתר, לאתר המבקשת.
8
9 באתר המבקשת הוצגו אפשרויות שונות, שאז פנתה המשיבה למבקשת, טלפונית, וביקשה
10 להצטרף לטיול, אשר היה מתוכנן להתקיים בין התאריכים 16-31 במרץ 2020.
11
12 ההתקשרות בפועל נעשתה בסוף חודש דצמבר 2019 וביום 11 לפברואר 2020, ביקשה
13 המשיבה לבטל את ההתקשרות.
14
15 חיוב המשיבה בתשלום התמורה אמור היה להתבצע במספר תשלומים ורק לאחר פניית
16 המשיבה לחב' כרטיסי האשראי, וקבלת תשובת המבקשת, הופסקה יתרת הגבייה.
17
18 בסופו של יום, הטיול לא התקיים בשל מגפת הקורונה.

הוראות הדין

9. במסגרת סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן נקבע כדלהלן:

23 **"(ג) בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או**
24 **עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה,**
25 **מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב),**
26 **לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן,**
27 **ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית."**

לצורך סעיף זה, הוגדרו המונחים הבאים כדלהלן:

31
32 **"עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר**
33 **ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;**
34
35 **"שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת**
36 **אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא**



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

- 1 **באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד**
2 **האמצעים האמורים.**
3 (כלל ההדגשות אינן במקור- ה.ס.)
4
5 10. במסגרת פסק דינו של בית המשפט קמא נמצא לראות באירועים העובדתיים נושא ההליך
6 שבפניו, כאלו המלמדים על קיומה של **עסקת מכר מרחוק**, במסגרתה **פנתה המבקשת**
7 **כעוסק, לצרכן-המשיבה**, וזאת כמצוות הוראת סעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן.
8
9 לפרשנותו של בית המשפט קמא, עצם הצגתם של המוצרים באתר על ידי המבקשת, כמו
10 גם מתן אפשרות ההתקשרות בעסקה ביחס לאותם מוצרים, וזאת ללא נוכחות משותפת
11 של הצדדים, עונה על דרישת הוראות חוק הגנת הצרכן באשר לקיומה של **פניית העוסק**
12 **לצרכן**, וזאת גם אם הכניסה לאתר עצמו הייתה ביוזמת הצרכן, וגם אם הצרכן הוא זה
13 אשר יזם את שיחת הטלפון.
14
15 11. הגם שאני ערה לניתוח הרהוט של בית המשפט קמא ולהיות הפרשנות אשר ניתנה על ידו
16 שובת לב, והגם התרשמתי הבלתי אמצעית מנועם הליכותיה של המשיבה, אני מוצאת כי
17 בסוגיה זו, של פרשנות הוראת הדין, נפלה שגגה בפסק דינו של בית המשפט קמא, ואין
18 מקום לראות באירועים העובדתיים, כפי שהוגדרו על ידי בית המשפט קמא, כאלו המהווים
19 **"עסקת מכר מרחוק"**, המזכה את המשיבה באפשרות ביטול ההתקשרות והשבת מלוא
20 הסכום ששולם על ידה. כל זאת, מהטעמים אשר יפורטו להלן;
21
22 12. שני הצדדים ביקשו לשוב ולהפנות את שימת הלב לפסקי דין שונים אשר ניתנו על ידי בתי
23 משפט השלום והמחוזי, ואשר היה בהם, לשיטת כל אחד מבעלי הדין, כדי לבסס את
24 טענותיו. אף לאחר שהסתיים הדיון הראשון בפני, הוסיפה המבקשת ועתרה לצירופו של
25 פסק דין נוסף, והמשיבה הוסיפה התייחסותה לכך.
26
27 13. כפי שציין גם בית המשפט קמא, אשר נתן דעתו לאלו, בחלק מפסקי הדין נמצאה פרשנות
28 העומדת בקנה אחד עם טענות המבקשת, ובחלק אחר של פסקי דין אחרים פרשנות אשר
29 יש בה כדי תמיכה בטענות המשיבה.
30
31 14. כך לדוגמא יופנו הצדדים לת"ק 4417-06-20 **בלאט נ' בשביל הזהב תיירות בע"מ** (פורסם
32 בנבו); ת"ק 40930-03-20 **איזבלה חנוך נ' שטורמן תיירות ונופש בע"מ** (פורסם בנבו;
33 26.10.2020); ת"ק 1301-06-20 **מיכאל שפר נ' נווה אקדמיה (2001) בע"מ** (פורסם
34 בנבו; 12.1.2021); ת"ק 18799-03-20 **דורית דנינו נ' מונה טורס בע"מ** (פורסם בנבו);



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

1 12.8.2020; ת"ק 30434-10-18 ג'ורג' קמינסקי נ' קשרי תעופה בע"מ (23.9.2019); ת"ק
2 35935-05-20 אליעזר ליבנה נ' איילה גאוגרפית (פורסם בנבו; 9.12.2020); ת"ק 15879-
3 03-20 דוד זכרייה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ (פורסם בנבו; 27.8.2020); ת"ק 67385-
4 02-20 טננבאום נ' קרוז תור בע"מ (פורסם בנבו; 10.8.2020).
5
6 בפסקי דין אלו אשר נמנו לעיל, נדחו טענות צרכנים, אשר ביטלו את נסיעתם וטענו כי הם
7 זכאים להשבת מלוא הסכום ששולם על ידם (בניכוי סכום המינימום הנקוב בהוראות
8 החוק), וזאת עת הוכח כי הפנייה המקורית לעוסק, לרבות לאתר האינטרנט של העוסק,
9 הייתה של הצרכן.
10
11 בחלק מאותם פסקי דין, נפסק מפורשות, כי בקיומו של אתר האינטרנט ואף בהצגתם של
12 המוצרים או השירותים הנמכרים במסגרתו, אין די על מנת להקנות לצרכן זכות להחזר
13 כספים מכוח הוראות חוק הגנת הצרכן.
14
15 15. מן העבר השני, ניתנו לאורך השנים גם פסקי דין אחרים, במסגרתם נמצא להורות כי די
16 בהצגת המוצרים באתר העוסק, והגם כי היה זה האזרח הוותיק אשר פנה לעוסק תוך
17 שימוש בפונקציות שונות באתר, על מנת לבסס את הזכאות של האזרח הוותיק לביטול
18 ההתקשרות והשבת התמורה מכוח הוראות סעיף 14(ג) לחוק.
19 לעניין זה ראה לדוגמא רת"ק 26539-09-17 ר.ת. דיסקברי נ' גדעון אפיק (פורסם בנבו
20 29.9.2017), במסגרתו נפסק, בין היתר, כדלהלן:
21 **"מכאן, שדי בפרסום מודעה מצדו של העוסק כדי לבסס את רכיב השיווק מרחוק, ועל**
22 **עוד לא נכרתה העסקה בעקבות "נוכחות משותפת" של הצדדים אלא בעקבות שיחות**
23 **טלפוניות ומשלוח פקסים והודעות – תחשב העסקה כעסקת "מכר מרחוק"."**
24
25 באופן דומה מצא גם בית המשפט לתביעות קטנות בקריות להורות, במסגרת ת"ק
26 47179-12-19 הרץ נ' מונה טורס בע"מ (פורסם; 13.9.2020), כי אין לדרוש פנייה של העוסק
27 לצרכן על מנת שתהא זו עסקת מכר מרחוק, ועיון באתר האינטרנט של העוסק, בו
28 מפורסמת האפשרות להתקשר בעסקה, די בה על מנת לענות לדרישות הסעיף, וזאת אף
29 אם הכניסה לאתר הייתה ביוזמת הצרכן, וזאת בדומה למקרה של פרסום באמצעות
30 הטלוויזיה.
31
32 נוכח מחלוקות הצדדים בהליך שבפני אציין כי על פסק הדין בעניין מונה טורס הוגשה
33 בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי. בית המשפט המחוזי מצא שלא ליתן רשות
34 ערעור ביחס לחלק הארי של הסוגיות שהוכרעו בבית המשפט לתביעות קטנות, ולמקד את
35 הדיון בשאלה בודדת - האם הפרסום באתר העוסק, המזמין את הלקוח הפוטנציאלי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

להתקשר בעסקה, ולאחר מכן ביצוע העסקה באמצעות אתר האינטרנט, מהווה כשלעצמו
 "שיחה" באמצעות תקשורת אלקטרונית, כמשמעות מונח זה בחוק. ביחס לשאלה זו, נמצא
 כי התשובה שלילית ועל כן, בוטל באופן כולל פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות.
 (ראה ע"א (חיי) 49352-09-20 מונה טורס בע"מ נ' הרץ (פורסם בנבו ; 24.1.2021).
 16. בבואי לבחון את בקשת רשות הערעור, נתתי דעתי לכלל פסקי הדין אשר נמנו לעיל, אלא
 כי ביקשתי להוסיף ולבחון את פסיקתו של כב' בית המשפט העליון, בהתייחסו לאופן
 פרשנותן של הוראות חוק הגנת הצרכן, ונקודות האיוון כפי שהוגדרו על ידו, בין מכלול של
 שיקולים ואינטרסים הצריכים לעניין, מקום בו מדובר בצרכנות מקוונת.
 במסגרת דנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (פורסם ;
 12.09.2017) (להלן: "פסק הדין בעניין צמח"), נדון הצורך במימוש או הגשמת מטרות
 הוראות חוק הגנת הצרכן, בעולם זה של צרכנות מקוונת.
 נקודת המוצא של כב' בית המשפט העליון הייתה כי עסקינן בחקיקה צרכנית, שהיא בגדר
 דין ספציפי שתכליתו לגשר על פערי הכוחות והמידע בין הצרכן והעוסק, תוך הקניית הגנה
 על האינטרסים הלגיטימיים של הצרכן בעת ההתקשרות.
 במסגרת פסק הדין בעניין צמח, נתן כב' בית המשפט העליון דעתו לעובדה, כי אופי
 העסקאות הצרכניות משתנה עם כניסתן של טכנולוגיות חדשות, מחייב עדכון ההגנה אשר
 הדין מעניק לצרכנים, וכן כי יש לפרש את החוק בהתאם לאתגרי התקופה של הצרכנות
 המקוונת.
 כל זאת, תוך מתן הדעת למאפיינים המיוחדים של אותה צרכנות מקוונת, או פוטנציאל
 שילובם הייחודי של כמה רכיבי התקשרות אשר יימצאו לרוב רק במסגרת עסקאות
 מקוונות, כגון אפשרות המעקב אחר פעילות המשתמש באינטרנט לצורך מיקוד מאמצי
 השיווק והפרסום תוך אפשרות להגדלת אמצעי הלחץ ; קיומה של אפשרות קלה ומהירה
 להתקשרות ללא מגע של נציגי העוסק עד כדי אפשרות להתקשרות הצרכן בהיסח הדעת ;
 חידוד הקושי הנוגע ליכולתו של הצרכן לקבל מידע רלוונטי ; השלכות ההתקשרות ללא
 תקשורת ישירה על האפשרות להשיג או לנהל משא ומתן על תנאי ההתקשרות ; היקף
 שליטתו של העוסק בעיצוב המערכת החוזית בין הצדדים ; היחס שבין ריבוי הנתונים
 הקיימים במרשתת, לבין אפשרות צמצום פערי המידע בין הצדדים ; השלכות פערי הזמן
 בין מועד העסקה למימוש על יחסי הכוחות בין הצדדים ; זהות יוזם ההתקשרות ואיונו של
 רכיב ההפתעה ביצירת הקשר על ידי העוסק.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

לאחר שבית המשפט העליון מוסיף ובוחר את הקשיים הנובעים מהאופן הייחודי של ההתקשרות המקוונת, הוא מוסיף ונותן דעתו לתועלת הצרכנית המופקת מאלו, לגידול הנחזה בהיקף העסקאות (וזאת עוד בתקופה שהיא טרום מגפת הקורונה), ובאפשרות ההתאמה או מתן פירוש להוראות חוק הגנת הצרכן בכלל וזכות ביטולן של עסקאות צרכניות בפרט.

לבסוף, ותוך מתן הדעת לסוגיה של אפשרות ביטול עסקה בגין חרטה צרכנית, הוסיף כב' בית המשפט העליון והורה כי פרשנות הוראת החוק ראוי שתעשה תוך בחינת לשון החוק, התכליות אשר עומדות בבסיס החוק, והצורך באיזון בין התכליות השונות.

17. בהינתן הלכתו זו של כב' בית המשפט העליון, ביקשתי לשוב ולבחון את טענות הצדדים בתיק הפרטני המונח בפני.

כאמור, אין חולק כי המשיבה הינה אזרחית ותיקה, וכי למבקשת אתר אינטרנט בו מוצגים המוצרים המשווקים על ידה, לרבות פרטי התקשרות עמה. עוד נמצא כי המשיבה היא זו אשר יזמה את שיחת הטלפון למבקשת, וכי שיחה זו היא תוצאה של עיון המשיבה במרשתת, ובחינת שירותי המבקשת באתר.

השאלה היחידה הינה אפוא האם יש בכל אלו די, לצורך הקביעה כי המדובר ב"מכר מרחוק", כמשמעות מונח זה בחוק.

18. בהיבט המילולי, הפשוט, אין הוראת סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן כוללת בחובה הבהרה כי בקיומו של אתר האינטרנט, כשלעצמו, יש כדי פנייה לצרכן, ואיני מוצאת כי המדובר בפרשנות ה"רגילה" או המתבקשת למונח "פנייה" אשר דומה כי כולל בחובו פעולה, מעשה, או הטיה לכיוון מסוים.

חשוב מכך, אף אם יימצא כי מדובר באחד מאפיקי הפרשנות הסבירים ללשון החוק, יש להוסיף ולהידרש לשאלה, אילו מבין מכלול החלופות הפרשנויות, מגשימה את תכלית החקיקה בצורה המיטבית.

19. לעניין זה, אני מוצאת כי פרשנות סבירה של סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, (מטרה והיסטוריה), תכליתם של דיני הצרכנות כפי שבאה לידי ביטוי בפסיקתו של כב' בית המשפט העליון, והשתלבותה של הוראת חוק זו במכלול הוראות הדין, מכוונים כולם למסקנה על פיה נקודת האיזון אינה מצויה בקביעה על פיה די בקיומו של אתר האינטרנט בו מוצגים פרטי ההתקשרות עם העוסק ומוצרי, על מנת שייראו בהתקשרות עמו, כעסקת מכר מרחוק.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

20. 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.

21. בעידן זה, בו ספק בעיני באם קיים עוסק כלשהו אשר אין לו אתר אינטרנט בו מוצגים המוצרים או השירותים הנמכרים על ידו, המשמעות המעשית של פרשנות המשיבה את הוראות החוק הינה, כי ייראו בכל עוסק, בהכרח, כמי שביצע עסקת מכר מרחוק, וזאת אף אם כלל הפניות, לרבות זו המקורית, וזו שלאחריה, היו של הצרכן אל אותו עוסק, וזאת אך בשל קיומו של האתר.

כפועל יוצא, יהא גם כל עוסק מחויב להסכים לביטול ההתקשרות עמו והשבת מלוא התמורה לכל צרכן הנמנה על אחת מקבוצות האוכלוסייה הנזכרות בחוק הגנת הצרכן.

22. עסקינן בפרשנות מרחיבה, אותה אני מוצאת בנסיבותיו של ההליך שבפני כזו אשר אינה עולה בקנה אחד עם מטרת הוראת הדין, שכן מקום בו היה המחוקק מעוניין להקנות זכות ביטול והשבה מלאה של כספים, לכל אזרח ותיק (כמו גם כל אדם עם מוגבלות או עולה חדש), אך בשל השתייכותם של אלו לאותה קבוצת אוכלוסין, יכול היה, בפשטות ובמפורש, להורות כן בחוק, ולא להוסיף ולהתנות את השבת הכספים בהתקיימם של תנאי סף נוספים. כל זאת, מקום בו נקודת המוצא הינה כי המחוקק אינו משחית מילותיו לריק.

23. אלא כי המחוקק לא מצא להורות כאמור לעיל, ועיון בדברי ההסבר להצעות השונות לתיקון חוק הגנת הצרכן, או לדברים שנאמרו במסגרת הדיונים בוועדות הכנסת, מלמד כי אף לא הייתה זו כוונתו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

- 1 חלף זאת, היה זה המחוקק אשר הוסיף והגדיר, מפורשות, כי מעבר לשאלת גילו של הצרכן
- 2 – קיים תנאי נוסף – והוא אקט של פנייה אקטיבית, ולא הצגה פאסיבית של מוצרי העוסק
- 3 במסגרת אתר האינטרנט.
- 4
- 5 24. לעניין זה יופנו הצדדים להצעת חוק הגנת הצרכן המקורית (הצעות חוק 1469, ג' באב
- 6 תש"ס, 16.7.1980) במסגרתה נאמר, בין היתר, כי סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן (אשר עסק
- 7 במקור בעסקאות רוכלות), נועד לאפשר לצרכן לחזור בו מהסכם, על מנת למנוע מרוכלים
- 8 (בהמשך שונה לעוסקים), מלנצל תמימותם של צרכנים ולפתותם לרכוש מוצר או שירות
- 9 שאין הם למעשה חפצים בו, או לרכוש מוצר שמחירו גבוה או איכותו נמוכה.
- 10
- 11 25. באופן דומה, מלמד עיון בדברי ההסבר להצעת החוק לתיקון מס' 47 לחוק הגנת הצרכן,
- 12 אשר עניינו מכר מרחוק, כי הצורך בתיקון נבע מההכרה בקיומם של פערי כוחות בין
- 13 העוסקים לבין קבוצות שונות של צרכנים, ההבנה כי לחלק מה-"עוסקים" מערכות שיווק
- 14 ומכירה אגרסיביות ומשומנות היטב אשר יכול ומפעילות לחץ על קבוצות שונות בתוך
- 15 האוכלוסייה והצורך להבטיח כי התקשרות, בסופו של יום, הינה פרי רצון והבנה של שני
- 16 הצדדים.
- 17
- 18 בדברי ההסבר בהמשך להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון-ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר
- 19 מרחוק) התשע"ה-2015, נכתב, בין היתר, כדלהלן:
- 20
- 21 **"מטרת הצעת החוק להגן על צרכנים הנמנים עם אוכלוסיות מיוחדות, ביניהם אזרחים**
- 22 **ותיקים אשר התקשרו עם עוסק בעסקה ברוכלות או בעסקת מכר מרחוק, שעה**
- 23 **שהסכמתם הממשית וגמירות דעתם לביצוע העסקה מוטלת בספק.**
- 24
- 25 **ובהמשך:**
- 26 **"המציאות מלמדת כי במקרים רבים עסקאות מכר מרחוק כמו גם עסקאות רוכלות,**
- 27 **נעשות מול צרכנים שלא מבינים את תנאי העסקה בשל הצגתה באמצעים שיווקיים בהליך**
- 28 **המכירה...**
- 29
- 30 באופן דומה התבטאו חברי הכנסת במסגרת ישיבת הכנסת אשר דנה בהצעת החוק, ביום
- 31 31.5.2016 (חוברת כ"ז, ישיבה קכ"ז), עת הוצג הצורך בתיקון החוק, בשל הניצול לרעה על
- 32 ידי העוסקים, של אוכלוסיות הנחזות להיות מוחלשות, על דרך של מכירה ושיווק של
- 33 מוצרים, אשר אותם צרכנים אינם נדרשים להם בפועל; וכן בדיון בוועדת הכלכלה של
- 34 הכנסת מיום 29.3.2016 (פרוטוקול מס' 218).
- 35



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

- 1 בשולי פרק זה אציין כי נתתי דעתי לציטוטי המשיבה מתוך אותו פרוטוקול, אלא כי עיון
- 2 בפרוטוקול בכללותו, אינו עומד בקנה אחד עם טענות המשיבה.
- 3
- 4 26. ניתן היה להפנות את הצדדים לדוגמאות נוספות, כאשר המגמה הברורה העולה מתוכן
- 5 של אלו, הינה רצונו של המחוקק להגן על הצרכנים בכלל, ועל אוכלוסיות מוגדרות בפרט,
- 6 מפני סיטואציות של התקשרות חוזית, בה הם אינם חפצים, או כזו המושפעת מפעולות
- 7 מתוחכמות או אגרסיביות של שיווק או מכירה, ותוך הכרה בפערי הכוחות בין הצדדים.
- 8
- 9 עם זאת, יקשה עלי לאתר מתוך הצעות החוק, לרבות התיקונים השונים, כוונה להקנות
- 10 כרטיס "פטור" גורף מכל התקשרות, על פני תקופה של מספר חודשים, אך בשל היות
- 11 הצרכן בגיל מסוים, וללא קשר לזהות הגורם היוזם את הפנייה לצורך ההתקשרות
- 12 המסוימת. יקשה עלי גם לראות בהינתן הנקוב לעיל את עצם קיומו של אתר האינטרנט כ-
- 13 "פנייה".
- 14
- 15 27. באותה מידה, ועל בסיס אותה נקודת מוצא יש גם לדחות את טענות המבקשת על פיהן
- 16 שאלת זכאותה של המשיבה להשבת הכספים במקרה הפרטני, תלויה או מותנית בקשר
- 17 שבין סיבת הביטול לבין מידת הבנתה ורצונה של המשיבה לרכוש את מוצרי המבקשת.
- 18 המחוקק לא קבע במסגרת התיקונים השונים להוראות חוק הגנת הצרכן כי תנאי להשבת
- 19 הכספים או בדיקה פרטנית, פרסונאלית, של גמירות דעתו של הצרכן, (הגם כי מטרת
- 20 התיקון הייתה להבטיח אותו), ומשכך – אילו היה מוכח כי המבקשת, כעוסק, היא-היא זו
- 21 אשר פנתה לצורך שיווק מוצריה למשיבה, הייתה האחרונה זכאית להשבת הכספים, גם
- 22 עת הוכח כי הבינה, היטב, את מהות והיקף ההתקשרות בין הצדדים, וכי זו נעשתה על
- 23 בסיס רצונה המלא. (לעניין זה ראה רע"א 3429/13 ישי רז נ' גוליבר תיירות בע"מ (פורסם ;
- 24 13.4.2014); ת"ק 47179-12-19 משה חיים תומאש הרץ נ' מונה טורס בע"מ (פורסם ;
- 25 13.9.2020) ע"א 7187/12 צמח נ' אל-על נתיבי אוויר לישראל בע"מ (פורסם ; 17.8.2014)).
- 26
- 27 28. בסופו של יום, עת מצא המחוקק לנכון לקבוע מנגנון בו נכללו תנאים, אשר בהתקיימם,
- 28 ורק בהתקיימם, יהיו אלו העומדים בהם זכאים לבטל את ההתקשרות עם נותן השירות,
- 29 ואף לקבל החזר בהתאם לנקוב בחוק, אין מקום להוסיף, או לגרוע מאותו הסדר.
- 30
- 31 29. ויודגש ; אילו היו הראיות מלמדות כי המשיבה פנתה למבקשת, לדוגמא, לצורך רכישת
- 32 כרטיס טיסה בלבד, אך בסופו של יום שוכנעה על ידי המבקשת לרכוש חבילת תיור, או
- 33 אילו היו הראיות מלמדות כי כניסת המשיבה לאתר האינטרנט של המבקשת נבעה מדיוור
- 34 של השירות/מוצר, מפנייה שמקורה בפעולת שיווק של המבקשת (כדוגמת פרסומת, הפנייה
- 35 של קישור לאתר וכיוצא באלו), לא מן הנמנע כי היה מקום לראות במבקשת כגורם היוזם



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-05-20416 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

של הפנייה לשיווק המוצר, ומשכך גם את האירוע בכללותו כאירוע של שיווק מרחוק, כמשמעותו בהוראות חוק הגנת הצרכן, וזאת אף אם שיחת הטלפון בהמשך, הייתה מצד המשיבה.

ואולם, עת נפסק, עובדתית, כי המדובר בחיפוש יזום של המשיבה במנוע החיפוש גוגל באינטרנט, בחינת מספר חלופות, ולאחריהן פנייה יזומה של המשיבה למבקשת מתוך מטרה מוצהרת לרכוש שירות אשר הוגדר על ידה מלכתחילה, וזה אשר ביחס אליו בוצעה ההתקשרות בפועל - לא ניתן עוד להורות כי מתקיימים תנאי הוראות חוק הגנת הצרכן, המזכים את המשיבה בביטול והשבה מלאים, וזאת רק בשל העובדה כי למבקשת אתר אינטרנט הכולל את המידע דלעיל.

30. עוד אבקש להבהיר כי שמורה למשיבה הזכות לבטל את השתתפותה בטיול המאורגן. למעלה מכך, הנסיבות בגינן בוטלה אותה נסיעה, על רקע הנתונים המדאיגים המתייחסים למגפת הקורונה, ברורות.

אלא, כי השאלה המונחת לפתחו של בית המשפט, אינה סבירות או תוכן ההחלטה של המשיבה, אלא אך שאלת זכותה לחסות תחת הגנת החוק בכל הנוגע להשבת הכספים ששולמו, לידיה.

לעניין זה, ותוך שנתתי דעתי לכלל הנתונים כפי שפורטו לעיל, כמו גם מטרות החוק, והטעם בגינו תוקן החוק לאורך השנים, ככל ועניינו שיווק מרחוק, לא ניתן להורות כי המשיבה זכאית להחזר הכספים, ודיני הגנת הצרכן לא נועדו על מנת לספק מענה לקושי המובהק, הטמון במגפת הקורונה, או כפי שצוין במסגרת ת"ק 20-02-67385 שמואל טננבוים נ' קרוז תור (פורסם 10.8.2020): **"מצב דברים כה מיוחד אינו עניין ל"אשמו" של המוכר ואינו עניין ל"הגנה" על הצרכן."**

31. נוכח קביעתי דלעיל, ומקום בו בית המשפט קמא פסק כי המשיבה זכאית להחזר מלוא התמורה מכוח הוראות דיני הגנת הצרכן, ומשכך לא הוסיף ודן ביתר טענות המשיבה אשר עניינן התנהלות המבקשת כלפיה לאחר מתן הודעות הביטול, יש להוסיף ולהידרש לטענות אלו בקצרה. אקדים עם זאת ואבהיר כי מקום בו לא הוגש על ידי המשיבה ערעור שכנגד (לעניין אי פסיקת הסך של 666 ₪ בגין עגמת נפש), יכולה הכרעתי להלן להשליך על סוגיית פסיקתן של הוצאות ההליך בלבד.

32. המשיבה העלתה טענות קשות באשר להתנהלות המבקשת כלפיה, לרבות אי מתן מענה להודעת הביטול בכתב, הצורך בפניות חוזרות ונשנות לצורך בירור סטאטוס ביטול ההזמנה, עצירת גביית התמורה רק כנגד ולאחר פנייה לחב' האשראי (תוך שנגבו שלושה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-05-20416 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

מתוך שבעת התשלומים), וביטולה של פגישה עם מנכ"ל המבקשת בסמוך למועד בו אמורה הייתה להתקיים.

ביחס לכל אלו טענה המבקשת כי לא נפל פגם במעשיה, וודאי בהינתן הזמנים החריגים בהם בוצעה פניית המשיבה (תחילת תקופת מגפת הקורונה), וממילא לא נגבו מהמשיבה סכומים עודפים מעבר לאלו אותם הייתה המבקשת זכאית לגבות.

לעניין זה מצאת להעדיף, באופן מובהק, את טענות המשיבה על פני אלו של המבקשת. עיון בראיות מלמד כי המבקשת לא מצאה לנכון, במשך תקופה ארוכה מאוד, ולו לאשר את הביטול, לא כל שכן כי תפעל להחזר הסכומים אשר היא עצמה מודה כי יש להשיב. עובדתית - סוגיית עצירת גביית התמורה, או זיכוי המשיבה בגין היתרה אשר אף המבקשת אינה חולקת כי מגיעה לה, לא נבעה מפעולה יזומה של המבקשת, או מחישוב דמי הביטול להם היא זכאית לשיטתה, אלא אך ורק – עקב פניית המשיבה לחב' כרטיסי האשראי בדרישה לביטול החיוב עקב טענה לאי קבלת תמורה.

אני ערה לטענות המבקשת באשר לקושי הרב בו הייתה נתונה עקב אירועי מגפת הקורונה, ואולם אין באלו כדי להצדיק התנהלות כלפי לקוחה אשר ביקשה לבטל את ההתקשרות עוד בתחילת חודש פברואר 2020, ובוודאי עת כי לא ניתנו למשיבה תשובות ברורות במשך חודשים, והפסקת גביית התמורה נעשתה רק כנגד פניית המשיבה לחב' כרטיסי האשראי בסביבות חודש יוני 2020. המדובר בהתנהלות שלא ניתן לראותה כסבירה.

33. סוף דבר,

אני מוצאת להיעתר לבקשת רשות הערעור, וזו מתקבלת במובן זה שהמבקשת אינה זכאית לקבל החזר בגין ביטול ההתקשרות עם המשיבה מכוח הוראות סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, וקביעותיו של כב' בית המשפט קמא לעניין זה מבוטלות. בהינתן מסקנתי כמפורט בסעיף 32 לעיל, איני מוצאת לחייב את המשיבה בהוצאות. העירבון אשר הופקד על ידי המבקשת, יושב לידיה במישרין או באמצעות בא כוחה.

המזכירות תתבקש להמציא העתק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, ד' טבת תשפ"ב, 08 דצמבר 2021, בהעדר הצדדים.

הלית סילס, שופטת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו

תיק חיצוני:

1

