



## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

לפני כבוד הרשמת בכירה אביגיל ון-קרפלד

תובע תומר וידמן

נגד

נתבעת אארדון תכשיטים בע"מ

### פסק דין

1. א. לפני תביעה לביטול עסקת רכישת טבעת שנרכשה בסכום של 2,300 ₪.

2

3 ב. עולה שמדובר בעסקת מכר מרחוק באמצעות האינטרנט שמוגדרת בחוק הגנת

4 הצרכן, התשמ"א 1981 (להלן – החוק) כ"התקשרות בעסקה של מכר נכס או של

5 מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות

6 משותפת של הצדדים לעסקה".

7

8 ג. לטענת התובע, בעסקת מכר מסוג זה על המוכר לספק לקונה מסמך שמפרט את

9 סיכום העסקה בכתב הכולל את דרכי הביטול, אך הוא לא קיבל מידע שכזה בשום

10 שלב. כן נטען, שבניסיון להחזיר את הטבעת לא עלה בידי אשת התובע לעשות כן

11 משום מה. לטענת נציג הנתבעת, הדרישה לספק לקונה מסמך כאמור אינה

12 מיושמת ומכל מקום הוא לא נתקבל בזה מעולם בעת שביצע רכישות באינטרנט.

13 עוד נטען, שהאפשרות של ביטול הוצגה בעת ההזמנה ובתקנון.

14

15 המסגרת המשפטית

16 2. א. ב"עסקת מכר מרחוק" קובע החוק את חובתו של עוסק לספק לצרכן מסמך הכולל

17 את פרטי העסקה: סעיף 14(ג). החוק גם קובע את היקף זכותו של צרכן לבטל

18 עסקה כזו לאחר השלמתה: סעיף 14(ג) לחוק.

19

20 ב. המועד לביטול עסקה מהסוג שבו עוסק הליך זה הוא 14 ימים מיום העסקה או

21 מיום קבלת התכשיט או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה לפי

22 המאוחר מביניהם: סעיף 14(ג)(1) לחוק.

23

24 ג. השאלה היא האם הנתבעת עמדה בדרישות החוק לגבי מתן מסמך גילוי נאות

25 במכר מרחוק? ביהמ"ש סבור, שפרסום מדיניות ביטול בתקנון באתר הנתבעת



## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

ובמהלך ביצוע ההזמנה אינו ממלא אחר הדרישה לספק לצרכן מסמך גילוי נאות בעסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ב) לחוק. החוק דורש אספקה אקטיבית של מסמך זה לצרכן. הדרישה החוקית היא לספק מסמך ולא לפרסם מידע באופן כללי. פרסום של מדיניות הביטול בתקנון או באתר האינטרנט גם אם הוא נגיש בעת ביצוע ההזמנה, אינו ממלא אחר דרישת החוק. הדרישה היא למסמך ייעודי ושלם המועבר לצרכן באופן ברור בשלב שלאחר כריתת החוזה.

3. בת"צ (י-ם) 4198-08-13 **אנסבכר נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ** (4.1.16) נקבע כדלקמן, והדברים יפים גם למקרה שלפני :

"55. ס' 14 לחוק מטיל, אפוא, על עוסק שלוש חובות עיקריות: חובת גילוי בשלב הטרום חוזי (שלב השיווק מרחוק), וכן חובת גילוי בכתב וזכות ביטול לצרכן, שתיהן בשלב שלאחר כריתת החוזה (עסקת מכר מרחוק). על התכלית העומדת בבסיס הוראת החוק לענין "שיווק מרחוק" עמדו דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 6) (שיווק ישיר), תשנ"ח – 1998, כדלקמן:

".. בשיווק ישיר נעשית העסקה ממרחק, ללא קשר ישיר עם העוסק, או עם בית העסק והמוצר, ויש צורך בגילוי מרבי ומפורש של פרטי העסקה והמצרך על ידי העוסק, כדי לאפשר לצרכן לשקול ולהחליט אם לרכוש את הטובין או את השירות".

כך נאמר בעניין רו' נ' גוליבר תיירות בע"מ בעניינם של שיווק מרחוק ועסקת מכר מרחוק :

"... ההנחה היא כי בעסקה בה השיווק נעשה מרחוק מוגבל הצרכן ביכולתו להתרשם מהנכס או השירות ומלשאול ולחקור אודותיו. לפיכך, המידע המועבר לצרכן הינו בעיקר המידע אותו בוחר העוסק להעביר במסגרת השיווקית. עובדה זו מגבירה את פערי המידע הקיימים ממילא בין העוסק לצרכן. לטעמי עסקת מכר מרחוק מעוררת קושי נוסף הנוסף בקלות ובמהירות בה ניתן לערוך את העסקה, לעיתים בלחיצת כפתור בלבד. עובדה זו אמנם מיטיבה עם הצרכן בעיקרה, אך עלולה לגרום להתקשרות בעסקאות ללא שיקול דעת מלא וללא בדיקה וחשיבה מספקות, ולפיכך לחרטה על ההתקשרות בשלב מאוחר יותר... בשל הכשלים האמורים יצר המחוקק מערכת איזונים שבאה להגן על הצרכן המתקשר בעסקת מכר מרחוק מחד גיסא תוך שמירה על האינטרס הכלכלי של העוסק מאידך גיסא. כך, על מנת לתת מענה לבעיית פערי המידע, קבע המחוקק שורה של פרטים שעל העוסק לגלות לצרכן במסגרת שיווק מרחוק, זאת לצד פרטים שעל העוסק לספק בכתב לצרכן לא יאחר ממועד הספקת הנכס או השירות..." (רע"א 3429/13 רו' נ' גוליבר תיירות בע"מ, [פורסם בנבו] מיום 13.14.14).



## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

ובעניין צמח נ' אל על נקבע:

"בעניינו מדובר במצב בו המכר נעשה ללא שהצדדים באים במגע פיסי, וללא שהצרכן יכול לבחון באופן מוחשי את המוצר שאותו הוא רוכש. מכאן עולה החשש שהצרכנים מצויים בעמדת נחיתות קשה אף מן הרגיל, ועלולים לעיתים קרובות למעות בהערכת המוצר שנמכר להם. אסימטריה זו – המודגשת, כאמור, יותר מאשר בעסקת מכר רגילה – הביאה את המחוקק לקבוע הוראות ייחודיות, הכוללות בין היתר הטלת חובות גילוי רחבות על העוסק בסעיף 14ג(א)+(ב) לחוק, וכן זכות ביטול חד-צדדית בסעיף 14ה(ב)... "ע"א 7187/12 עו"ד צמח נ' אל על נחבי אור ישראל, [פורסם בנבו] מיום 17.8.14.

4. א. שאין מחלוקת שלא סופק מסמך גילוי ועל כן הנתבעת הפרה את חובת הגילוי המוטלת עליה במסגרת חוק (ע' 2 ש' 33-30). התוצאה היא שהמועד לביטול לא החל להימנות, ופניית אשת התובע ביום 22.5.24 (צרופה 3 בכתב התביעה) הייתה במועד ואינה חורגת ממדיניות הביטול ומועד הביטול שהנתבעת עצמה מאפשרת.

ב. לאור מסקנה זו לעיל לא ראיתי צורך להדרש ליתר הטענות, בין היתר, לגבי זהות המזמין, הטענה בדבר אי יכולת לבצע ביטול לרבות בשל תקלה נטענת, הזכות להודיע על ביטול טלפונית, קבילות ומשקל הראיה הנוספת שהתובע ביקש לצרף לתיק ופרט שנציג הנתבעת לא עמד על קיום דיון נוסף לצורך בחינת ראיה זו (ע' 2 ש' 9-5).

5. א. בבחינת מעבר לנדרש, ואם היה נקבע אחרת והיה צורך להכריע את התיק על יסוד טענת ההגנה של הנתבעת שמדובר בביטול עסקה לרכישת טובין שיוצרו על פי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן, ספק רב אם ניתן היה להגיע למסקנה זו.

ב. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, הרגולטור, פרסמה ביום 11.6.17 נייר עמדה בנושא מדיניות אכיפה בעניין ביטול עסקה לרכישת טובין שיוצרו על פי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן. אף שנייר העמדה אינו מחייב מצאתי להסתמך על העקרונות שהותוו בו.

ג. במקרה דנן עולה, שמדובר בהזמנה על פי בחירה מקטלוג שתוכן ועוצב מראש לגבי הטובין ואין בו ייחוד לכאורה. העדרו של מלאי של כל הטובין שמופיעים בקטלוג אינו מוביל בהכרח למסקנה גורפת שמדובר בהזמנה מיוחדת. קיומו או העדרו של מלאי אינו שיקול בלעדי. עולה שהטבעת היא אחת מתוך מגוון מסויים



## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

של מידות סטנדרטיות ונציג התובעת אישר שלי"בני אדם יש מידות מסוימות  
באצבע" (ע' 3 ש' 29) והתבעת הוכנה לפי אחת המידות הללו. דהיינו, אין מדובר  
במידת אצבע חריגה. מבחן הקטלוג יוצר חזקה שמה שנכלל בה הוא סטנדרט  
והדבר עולה גם מדברי נציג הנתבעת שיש מידות אצבע סטנדרטיות.

ד. ביהמ"ש סבור שעבודת צורפות, כשלעצמה, אינה הופכת בהכרח כל הזמנה  
להזמנה מיוחדת השוללת את זכות הביטול בהתאם לסעיף 14(א)(2) לחוק כפי  
שמורה תקנה 6(א)(2) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010.  
ההכרעה נגזרת ממהות עבודת הצורפות ומהשאלה האם הטבעת יוצרה על פי  
מידות או דרישות כה ייחודיות לצרכן עד שלא ניתן למכור אותם לאחר. זה המבחן  
המהותי שנקבע בפסיקה כאשר נטל ההוכחה על העוסק: ת"ק (כפ"ס) 8315-10-15  
טורגוביצקי נ' י.ב. רושל בע"מ (3.4.16).

ה. הפסיקה מפרשת את המונח דרישות מיוחדות באופן מצומצם, לא די בכך שהמוצר  
יוצר במיוחד עבור הצרכן או שאינו "מוצר מדף" כדי לשלול את זכות הביטול.  
המבחן הקובע הוא האם הדרישות הייחודיות של הצרכן מונעות או מקשות באופן  
משמעותי את על מכירת הטובין לצרכן אחרת. התכלית היא להגביל את זכות  
הביטול במקרים שבהם בשל דרישות מיוחדות לא יוכל העוסק לשוב ולמכור  
בקלות את המוצר בשנית: ת"ק (פ"ת) 66263-08-23 מיכאל ישראל דנה נ' רהיטי  
נעורים – ארזים בע"מ (18.1.24) סעיף 5.

ו. כאמור, הנטל להוכיח כי מדובר בהזמנה מיוחדת שאינה ניתנת למכירה חוזרת  
מוטל על העוסק. ויודגש, משנקט המחוקק מפורשות במילים "דרישות מיוחדות"  
– גילה דעתו כי הכוונה הינה לדרישות מיוחדות מעבר לעצם ההזמנה במיוחד עבור  
ללקוח. כוונת המחוקק לא הייתה להגביל את זכות הביטול למוצרי מדף בלבד,  
אלא שמהחוקק גילה מפורשות דעתו, כי זכות הביטול הצרכנית תחול גם על  
מוצרים אשר יוצרו במיוחד עבור הלקוח. וכי באיזון בין זכות הצרכן לביטול  
העסקה לבין הפגיעה בעוסק אשר נאלץ לכבד את אותה זכות ביטול, יש ליתן את  
הדעת לאפשרות של העוסק למכירה מחודשת של הטובין. כאמור, נקבע בפסיקה,  
שיש לפרש את המילים "דרישות מיוחדות", וממילא הסייג יחול רק באותם  
המקרים שבהם יעלה בידי הספק להוכיח כי לא ניתן, בעטיין של אותן דרישות  
מיוחדות של הצרכן, למכור את הטובין לאחר: ת"ק (י-ם) 66872-03-16 שמחה  
ארזני-זהבי נ' שלמה את גבי שיווק והפצה בע"מ (27.6.16) סעיף 66 וההפניה שם.  
הנתבעת לא עמדה בנטל המוטל עליה.



## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

ז. לא נטען ולא הוכח במקרה דנן שעבודות הצורפות כללה עיצוב ייחודי, מידות מיוחדות (היה מדובר במידת אצבע אחת מכמה מידות נפוצות), חריטה אישית, שימוש בחומרים באופן שאינו סטנדרטי, ובייצור כה ייחודי לצרכן, המונעים מכירה ללקוח אחר ועל כן המסקנה במקרה דנן שאין מדובר בהזמנה מיוחדת.

ח. ניתן גם משקל לכך שהנתבעת בעצמה מאפשרת, לדבריה, מדיניות של החזרת תכשיטים בהזמנה מיוחדת בתוך 7 ימים ומדובר בהתנהלות המחלישה את המיוחדות הנטענת. מדיניות זו גם מלמדת שאין קושי לעוסק למכור את המוצר ללקוח אחר.

ט. שינויים או התאמות שאינם מונעים את מכירת המוצר לאחר אינם הופכים את ההזמנה למיוחדת. אני סבורה כי המחוקק לא התכוון להגביל את זכות הביטול למקרה כגון זה העולה מהתביעה שלפני.

### 6. התביעה מתקבלת.

7. אני מורה על ביטול העסקה.

8. התובע ישיב את הטבעת לנתבעת בתוך 20 יום בתיאום מראש כנגד השבת סכום העסקה לתובע בסך של 2,300 ש"ח. ההשבה תעשה במעמד אחד עם השבת הטבעת. בנוסף ותוך התחשבות בנתבעת היא תישא בהוצאות בסך של 500 ₪ בתוך 30 יום.

ניתן להגיש לכב' ביהמ"ש המחוזי בירושלים בתוך 15 יום לאור תקנה 10 בתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין)(תיקון), התשפ"ה – 2025.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, י"ג אב תשפ"ה, 07 אוגוסט 2025, בהעדר הצדדים.

אביגיל ון-קרפלד, רשמת בכירה





## בית משפט לתביעות קטנות בבית שמש

ת"ק 11064-01-25 וידמן נ' אארדון תכשיטים בע"מ

1

