



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד הרשם הבכיר יגאל ברק- עופר

התובעת עביר זחאלקה

נגד

הנתבעת מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ, ח"פ 515806503

פסק דין

1 בפני תביעה לביטול עסקה ולתשלום סך של 14,570 ₪, בגין השבת דמי העסקה, ופיצוי
2 ללא הוכחת נזק.

3
4 2. על מנת להכריע בהליך זה נדרשתי, בין היתר, לשאלות הבאות:

5
6 א. האם קמה לתובעת זכות לבטל את העסקה בשל העובדה שהרכישה בוצעה דרך
7 האינטרנט?

8 ב. האם זכות הביטול לפי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או
9 "חוק הגנת הצרכן") בשל אי התאמה של המוצר, כפופה לתנאי הביטול
10 הקבועים בדיני החוזים ובדיני המכר הכלליים?

11
12
13 תמצית טענות התובעת

14
15 1. הנתבעת היא חברה המשווקת רהיטים, בין היתר באמצעות רשת האינטרנט.

16
17 2. ביום 4.9.2024 רכשה התובעת מיטה מהנתבעת, דרך אתר האינטרנט שלה, תמורת סך של
18 4,320 ₪, כאשר היה על התובעת לשלם סכום נוסף של 250 ₪ למובילים, עבור הובלה
19 והרכבה.

20
21 3. ביום 15.9.2024 המיטה סופקה והורכבה.

22
23 4. כבר בעת הרכבת המיטה התגלה שבר באחת מקורות התמיכה החיצוניות של המיטה.
24 התובעת יצרה קשר עם נציגי הנתבעת וסוכם כי המיטה תוחלף, אך המיטה שסופקה
25 תישאר אצל התובעת עד להחלפה.
26



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 43762-11-24 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 5. למחרת שמה התובעת לב לכך שראש המיטה שונה מזה שהיה במפרט הדגם שהוזמן:
- 2 אמורות היו להיות שתי קורות תמיכה ניצבות, אך בפועל הייתה רק אחת, ואף היא
- 3 מוקמה בסטייה של כ-5 ס"מ מקו האמצע.
- 4
- 5 6. מאחר שמדובר בניצבים המובנים בתוך מסגרת המיטה, הרי שמדובר בפגם שאינו ניתן
- 6 לריפוי.
- 7
- 8 7. בשל כך התובעת הודיעה לנתבעת על ביטול העסקה עקב אי התאמה, ודרשה שהנתבעת
- 9 תבוא לאסוף את המיטה.
- 10
- 11 8. נציגי הנתבעת אמרו שעליהם לבדוק מול הספק, וכי בלאו הכי התחייבו להחליף את
- 12 המיטה.
- 13
- 14 9. בהמשך התקיימו דין ודברים, במסגרתם נטען מטעם הנתבעת כי קיימים שני פסים רק
- 15 במיטות רחבות יותר, ואילו התובעת הצביעה על כך שבאתר האינטרנט של הנתבעת
- 16 התמונות הן עם שני פסים בכל הגדלים.
- 17
- 18 10. הנתבעת הציעה לתובעת להאריך את האחריות על המיטה ל-5 שנים, או לבטל את העסקה
- 19 בכפוף לכך שהתובעת תישא בעלות ההובלה שלה חזרה, בסך 500 ₪. התובעת לא הסכימה
- 20 ודרשה את ביטול העסקה ללא עלות מצדה.
- 21
- 22 11. בלית ברירה, משהנתבעת לא באה לאסוף את המיטה, נאלצה התובעת לפרק אותה
- 23 בעצמה. הדבר הצריך כ-3 שעות עבודה מאומצת מצדה. כמו כן, המיטה המשיכה לתפוס
- 24 מקום בבית התובעת.
- 25
- 26 12. התובעת זכאית להשבת דמי העסקה ואף לפיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א לחוק, וזאת
- 27 בגין אי השבת דמי העסקה למרות הביטול שנעשה כדין.
- 28
- 29

תמצית טענות הנתבעת

- 31
- 32 13. בשיחה הראשונה בין התובעת לבעל החנות אושרה החלפה והשארת המיטה אצל התובעת
- 33 עד להחלפה בשל פגם בפנים המיטה, אך לא הועלתה טענה נוספת לגבי אי התאמה.
- 34
- 35 14. מטרת הלייסטים בראש המיטה איננה עיצובית, אלא היא נועדה לחיזוק המיטה בלבד,
- 36 ולכן ברוחב 1.40 מ' לא נדרשים שני לייסטים.
- 37



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

1 15. למרות זאת הוצע לתובעת כי במסגרת החלפת המיטה תיוצר עבורה בייצור מיוחד מיטה
2 עם 2 לייסטים, או אספקת מיטה חדשה עם לייסט אחד והרחבת האחריות על המיטה ל-
3 5 שנים במקום שנה אחת.

4
5 16. אולם, התובעת סירבה לכל ההצעות.

6
7 17. בהמשך לכך הציעה הנתבעת לתובעת, לפני משורת הדין, את ביטול העסקה בהחזר מלא,
8 ללא תשלום דמי ביטול, כאשר התובעת תצטרך לשאת רק בעלות ההובלה בסך 500 ₪,
9 וזאת בהתאם למדיניות ההחזרות של הנתבעת.

10
11 18. הנתבעת סירבה גם להצעה הזאת.

12

13

14

מהלך הדיון

15

16 19. במהלך הדיון עמד נציג הנתבעת, בין היתר, על כך שהתובעת למעשה לא נתנה לנתבעת
17 הזדמנות להחליף את המיטה למיטה אחרת התואמת באופן מלא את דרישות התובעת.
18 לצד זה הבהיר נציג הנתבעת כי הוא מסכים לביטול העסקה גם בלי שהתובעת תשלם את
19 עלות ההובלה.

20

21 20. התובעת לא הכחישה כי הוצעה לה החלפת המיטה למיטה תואמת, אך טענה שמדובר
22 במוצר יבוא, ותיקון המוצר בנגריה איננו תואם. כן שבה התובעת וטענה כי הייתה זכאית
23 לביטול העסקה ללא תשלום עבור ההובלה, וכי מדיניות ההחזרה של הנתבעת איננה
24 חוקית.

25

26 21. לעניין זה הפנתה התובעת להוראות סעיף 14(א)(2) לחוק.

27

28

29

דיון והכרעה

30 א. האם עמדה לתובעת זכות לבטל את העסקה לפי הוראות החוק?

31

32 22. הוראות החוק מעניקות לצרכנים זכות לביטול עסקה בשורה של מקרים.

33

34 23. כך, סעיף 14 קובע זכות כללית לביטול עסקאות רכישה שקבע השר הממונה על יישום
35 החוק.

36



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 24. יצוין כי פרטי זכות הביטול הכללית חוקקו בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-
2 2010. היות שבתקנה 6(א)1 לתקנות הנ"ל הוחרג מתחולת זכות הביטול ריהוט שהורכב
3 בבית הצרכן, הרי שזכות הביטול לפי סעיף 14 לחוק איננה חלה על המקרה שלפניי.
4
5 25. אולם, בסעיף 14ג(ג) לחוק הוענקה לצרכנים זכות לבטל בתוך 14 יום עסקת מכר מרחוק,
6 כאשר בסעיף 14ג(ג)1 נקבע כי לגבי נכס, הזכות תעמוד למשך 14 יום ממועד קבלתו אצל
7 הצרכן.
8
9 26. בסעיף 14ג(ו) הוגדר, בין היתר, כדלקמן:
10
11 "עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות,
12 כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של
13 הצדדים לעסקה;
14
15 "שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו,
16 טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים
17 או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא
18 בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים."
19
20 27. בית המשפט העליון בדנ"א 5783/14 עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ
21 [פורסם ב'נבו'] דן באריכות בשאלה האם עסקת רכישה באינטרנט, ככלל, היא בגדר
22 "עסקת מכר מרחוק" לפי ההגדרה הנ"ל, ותשובתו חיובית.
23
24 28. הלכה זו יושמה בפסיקה נוספת. כך, למשל, קבע בית המשפט המחוזי בהליך ת"צ (מרכז)
25 44939-08-16 אור הלפרין נ' Turkish Airlines [פורסם ב'נבו'] כי עסקת מכר באינטרנט
26 חוסה תחת ההגדרה "עסקת מכר מרחוק", מכיוון שעצם קיומו של אתר אינטרנט לעוסק
27 הוא בגדר "שיווק מרחוק".
28
29 29. מכיוון שבמקרה שלפניי אין חולק שהעסקה נקשרה דרך האינטרנט, הרי שלתובעת הייתה
30 זכות לבטל את העסקה מכוח סעיף 14ג לחוק.
31
32
33
34
35



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ב. האם התובעת ביטלה את העסקה כדין בשל אי התאמה?
- 2
- 3 30. כאמור לעיל, התובעת הפנתה במפורש להוראת סעיף 14(א)(2) לחוק, והסמיכה עליו את
- 4 טענתה כי לא הייתה חייבת לשאת בעלות הובלת המיטה בחזרה.
- 5
- 6 31. סעיף 14 לחוק מתייחס למקרים שונים של ביטול עסקה לפי החוק (כאשר ביטול לפי
- 7 סעיף 14 לחוק בכלל זה) ומבחין בין שתי אפשרויות בסיסיות של ביטול העסקה: ביטול
- 8 מחמת פגם, אי התאמה, איחור במסירת הנכס, או כל הפרת חוזה אחרת (להלן: "**ביטול**
- 9 **עקב הפרה**"); או ביטול שלא בשל אחת מהסיבות האלה (להלן: "**ביטול מנימוקי**
- 10 **הצרכן**").
- 11
- 12 32. הוראות סעיף 14 לחוק מצביעות על שני הבדלים עיקריים בין ביטול עקב הפרה לבין
- 13 ביטול מנימוקי הצרכן: במקרה של ביטול מנימוקי הצרכן, רשאי העוסק לגבות דמי
- 14 ביטול. כמו כן, החובה להשיב את הנכס לעוסק מוטלת על הצרכן.
- 15
- 16 33. לעומת זאת, במקרה של ביטול עקב הפרה, העוסק אינו רשאי לגבות דמי ביטול. בנוסף,
- 17 הצרכן איננו מחויב להשיב את הנכס לעוסק, ודי בכך שהוא מעמיד את הנכס לרשות
- 18 העוסק במקום שבו קיבל אותו ומודיע על כך לעוסק.
- 19
- 20 34. השאלה שבה יש לדון כעת היא שאלת האבחנה בין ביטול עקב הפרה לבין ביטול מנימוקי
- 21 הצרכן. האם **בכל מקרה** של פגם, אי התאמה או הפרה כלשהי קמה לצרכן זכות ביטול
- 22 עקב הפרה?
- 23
- 24 35. ניתן לתאר את דיני הגנת הצרכן (כמו גם דינים המתייחסים לסוגים ספציפיים אחרים של
- 25 חוזים) כמבנה רב קומות.
- 26
- 27 36. חוזה צרכנות הוא קודם כל חוזה. על כן יחולו עליו, בקומת הבסיס, דיני החוזים הכלליים,
- 28 המעוגנים בחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 ובחוק החוזים (תרופות בשל הפרת
- 29 חוזה), תשל"א-1970 (להלן: "**חוק החוזים תרופות**").
- 30
- 31 37. במרבית המקרים חוזה הצרכנות הוא גם חוזה מכר, ועל כן יחולו עליו, בקומה השנייה,
- 32 דיני המכר המעוגנים בחוק המכר, תשכ"ח-1968 (להלן: "**חוק המכר**").
- 33
- 34 38. בקומה העליונה באים ועומדים דיני הצרכנות, המעוגנים בחוק הגנת הצרכן.
- 35
- 36 39. על כן, כאשר חוק הגנת הצרכן מתייחס לזכות ביטול עקב פגם, אי התאמה, הפרת חוזה
- 37 וכו', הרי שיש לפרש מושגים אלה בהתאם לרבדי הדין שמהם הם נובעים.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 40. למשל, בסעיף 7 לחוק החוזים תרופות נקבע כי הצד הנפגע מהפרת חוזה רשאי לבטלו
3 כאשר מדובר בהפרה יסודית, או כאשר מדובר בהפרה שאינה יסודית אשר לא תוקנה
4 בתוך זמן סביר לאחר מתן התראה.
5
6 41. ממילא, ביטול עסקה ייחשב כביטול עקב הפרה ולא כביטול מנימוקי הצרכן, לעניין סעיף
7 14 לחוק, רק אם מדובר בהפרה יסודית או הפרה שלא תוקנה כאמור, ולא בכל מקרה
8 של הפרת תנאי העסקה.
9
10 42. באופן דומה, יש לפרש את המונח "אי התאמה" האמור בסעיף 14(א) לחוק כמכוון לתנאי
11 חוק המכר.
12
13 43. בסעיף 11 לחוק המכר נכתב, תחת הכותרת "אי התאמה":
14
15 "מוכר לא קיים את חיוביו, אם מסר—
16 (1) רק חלק מהממכר או כמות גדולה או קטנה מן המוסכם;
17 (2) נכס שונה או נכס מסוג או תיאור שונה מן המוסכם;
18 (3) נכס שאין בו האיכות או התכונות הדרושות לשימוש הרגיל או
19 המסחרי או למטרה מיוחדת המשתמעת מן ההסכם;
20 (4) נכס שמבחינת סוגו, תיאורו, איכותו או תכונותיו אינו מתאים
21 לדגם או לדוגמה שהוצגו לקונה, זולת אם הוצגו ללא קבלת
22 אחריות להתאמה;
23 (5) נכס שאינו מתאים מבחינה אחרת למה שהוסכם בין הצדדים."
24
25 44. בסעיפים 13 ו-14 לחוק המכר נקבע כי על הקונה לבדוק את הנכס מיד לאחר קבלתו,
26 ולהודיע למוכר על חוסר התאמה מיד לאחר הבדיקה.
27
28 45. בסעיף 28 לחוק המכר נכתב:
29
30 "הפר המוכר חיוב כאמור בסעיף 11 ולא תיקן את הדבר תוך זמן סביר אחרי
31 שהקונה נתן לו הודעה על כך, ואין הקונה רוצה לתבוע את ביצוע החוזה או
32 לחזור בו ממנו, זכאי הוא לנכות מן המחיר את הסכום שבו פחת שווי הממכר
33 עקב אי-ההתאמה לעומת שווי לפי החוזה."



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 הוראות סעיף זה אמנם אינן עוסקות במקרה שבו הקונה מעוניין בביטול העסקה, אך מכל
3 מקום הן מעגנות את החובה לתת למוכר הזדמנות לתקן את אי ההתאמה בתוך זמן סביר
4 כתנאי לזכאותו של הקונה לתרופה.
5
6 46. מעבר לכך סעיף 27 לחוק המכר קובע:
7
8 "הוראות פרק זה באות להוסיף על כל דין אחר בענין התרופות בשל הפרת
9 חוזה."
10
11 47. בהיעדר הוראה אחרת בחוק המכר, הרי שיש להסיק מהוראת סעיף 27 הנ"ל כי במקרה
12 של אי התאמה – המוגדרת כאמור כהפרה מצד המוכר – זכות הביטול לקונה קמה רק אם
13 מדובר בהפרה יסודית או בהפרה שלא תוקנה בתוך זמן סביר לאחר מתן התראה, כמצוות
14 סעיף 7 לחוק החוזים תרופות.
15
16 48. תנאים אלה לביטול עסקה חלים גם כאשר עסקת המכר היא עסקה צרכנית בין צרכן
17 לעוסק.
18
19 49. כללו של דבר, קיומה של זכות צרכנית לביטול עסקה, מחד, וקיומם של פגם, אי התאמה
20 או הפרה כלשהם מצד העוסק, מאידך, אינם מצטרפים בכל מקרה לכדי הקביעה כי
21 מדובר על ביטול עקב הפרה לפי הוראות סעיף 14ה(א) לחוק. קביעה שכזו דורשת הוכחה
22 כי קיימת זכות ביטול של העסקה לפי דיני החוזים והמכר הכלליים, אף בהיעדר דיני
23 הצרכנות.
24
25 50. מן הכלל אל הפרט: במקרה שלפניי שני הצדדים הסכימו כי הייתה במיטה אי התאמה
26 בשל קורת מסגרת שבורה, וכי הוסכם על החלפת המיטה בשל כך.
27
28 51. ממילא יש להתמקד באי ההתאמה שלגביה לא הייתה הסכמה – קיומה של קורת תמיכה
29 אחת בראש המיטה במקום שתיים.
30
31 52. ראשית יש לקבוע כי אכן מדובר באי התאמה, שכן התובעת צירפה צילום מסך ממנו עולה
32 כי לצד מידות המיטה שהזמינה – רוחב 1.40 מ' – רואים מיטה עם 2 קורות, ואילו צילום
33 המסך שצירפה הנתבעת ובו רואים מיטה עם קורה אחת, מתייחס למיטה צרה יותר ברוחב
34 1.20 מ', המוגדרת כמיטת נוער ולא כמיטה זוגית.
35



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-11-43762 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 53. שנית, שעה שמדובר בקורות שנראות מאחורי רשת של ראטן, אין מדובר באי התאמה
2 בולטת במיוחד, מה שמוכח אף מהעובדה שהתובעת עצמה שמה לב לעניין רק יום לאחר
3 הרכבת המיטה.
4
5 54. ממילא ברור כי אין מדובר באי התאמה העולה כדי הפרה יסודית.
6
7 55. למעשה, נכון יהיה לומר כי גם במקרה של אי התאמה בולטת בהרבה, אין מדובר בהפרה
8 יסודית כל עוד ניתן לתקן את ההפרה – לרבות באמצעות החלפה של המוצר – בתוך זמן
9 סביר.
10
11 56. על כן, היה על התובעת לתת לנתבעת הזדמנות לתקן את המיטה טרם ביטול העסקה
12 מחמת אי התאמה.
13
14 57. לעניין זה אין לקבל את טענת התובעת לפיה לא ניתן היה לתקן את המיטה בשל היותה
15 מוצר יבוא: ייצור ע"י נגריה עשוי להיות איכותי לא פחות, ואף יותר, מייצור המוני במפעל,
16 ומכל מקום היה על התובעת לתת לנתבעת הזדמנות לספק לה מיטה לשביעות רצונה.
17
18 58. מכיוון שהתובעת הודיעה על ביטול העסקה בטרם ניתנה לנתבעת הזדמנות לספק לה
19 מיטה חדשה ומתאימה, הרי שמדובר על ביטול מנימוקי הצרכן ולא על ביטול עקב הפרה.
20
21 59. על כן, דרישת הנתבעת כי התובעת תישא בעלות ההובלה – בדין יסודה.
22
23 60. אף על פי כן, היות שהנתבעת התחייבה לספק מיטה חדשה, כאשר בשל כל המתואר לעיל
24 זה לא קרה, ובשים לב להסכמת נציג הנתבעת לביטול העסקה גם לעת הזאת, זכאות
25 התובעת לביטול העסקה עודנה קיימת.
26
27 61. התוצאה היא כי אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת, בתוך 30 יום, את עלות העסקה
28 (כולל ההובלה וההרכבה במועד האספקה, בסך 250 ₪) בניכוי עלות ההובלה חזרה אל
29 הנתבעת, ובסה"כ 4,070 ₪.
30
31 62. בתוך 30 יום ממועד התשלום בפועל תהיה הנתבעת רשאית לאסוף את המיטה מביתה של
32 התובעת, במועד שיתואם עמה. לאחר מועד זה, ככל שהמיטה לא תיאסף, תהיה התובעת
33 רשאית להשליך אותה.
34
35 63. בנסיבות העניין, בהן עמדת הנתבעת התקבלה, אך היא זו שנדרשת לשלם לתובעת, אינני
36 עושה צו להוצאות.
37



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 43762-11-24 זחאלקה נ' מ. קארמה יבוא ושיווק בע"מ

תיק חיצוני:

1 64. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על האמור בפסק דין זה לבית המשפט המחוזי בירושלים,
2 בתוך 30 יום.

3

4

5

6

7

8

ניתן היום, ט' אלול תשפ"ה, 02 ספטמבר 2025, בהעדר הצדדים.

9

יגאל ברק-עופר, רשם בכיר

10
11