
בית המשפט שאל והשיב:

"השאלה שבמחלוקת – מה דינו של ספק בעסקת מכר מרחוק שאיננו מאפשר ביטול קל ללקוח?
והתשובה – אין לו להלין אלא על עצמו ועליו לשאת בפיצויים"

בתי המשפט

תק 005042/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 11/04/2008

בפני: כב' השופט טונבוים אברהם

בעניין: בוטקילינה אנה

תובע

נגד

חברת מולטיסייל שיווק בע"מ ח.פ. 513704742

נתבע

פסק דין

השאלה שבמחלוקת – מה דינו של ספק בעסקת מכר מרחוק שאיננו מאפשר ביטול קל ללקוח? (והתשובה – אין לו להלין אלא על עצמו ועליו לשאת בפיצויים)

1. לפנינו תביעה כספית לפיצויים עבור עסקת רכישה טלפונית שלאחריה החליטה הרוכשת כי היא מעוניינת לבטלה, אך לא הצליחה לעשות כן אלא לאחר מאמצים קשים. נשאלת השאלה – מה דינו של ספק, בעסקת מכר מרחוק, המקשה על אפשרות ביטול העסקה?
2. והתשובה היא כי בהעדר מנגנון פשוט לביטול, הספק ישא בעלות המוצר שהוחזר ובהוצאות אחרות. ונדגיש כי תוצאה זאת איננה רק לשם הגנת הצרכן אלא גם לשם הגנת הספקים והמוכרים עצמם. והכל כפי שיפורט.

העובדות בקצרה

3. בתאריך 22/10/07, התקשרה טלפונית נציגה של מולטיסייל (להלן: "הנתבעת" או "הספק" או "המוכרת") לגב' אנה בוטקילינה (להלן: "התובעת"), והציעה לה לרכוש חבילת מוצרים שונים בסך ₪615 (להלן: "החבילה"). התובעת השתכנעה ורכשה את החבילה באמצעות כרטיס אשראי, בפריסה של 12 תשלומים.

4. לאחר הרהורים בינה לבין עצמה, החליטה התובעת שאין היא מעוניינת בחבילה. לאחר כמחצית השעה בלבד מהרגע שהסכימה התקשרה לבטל את העסקה אך לא עלתה בידה. ניסיונות התובעת להשיג את הנתבעת, לטענתה, עלו בתוהו. לרבות, מספר פניות טלפוניות, הודעות בתא הקולי (של הנתבעת) ופקס. כל הניסיונות כאמור, התבצעו עוד ביום הרכישה. התובעת הציגה לי דפי פירוט השיחות הנכנסות ויוצאות ומהם ברור כי נעשו עשרות שיחות לנתבעת.

5. בתאריך 24/10/07 (יומיים אחרי האירוע) שלחה התובעת מכתב רשום לנתבעת שחזר בטענת "כתובת לא ידועה". בתאריך 8/11/07 שלחה אותו המכתב בשנית, שחזר גם הוא באותה טענה. על כן, התובעת ערכה לכן בירור מהו מענה של הנתבעת? גם בבזק וגם ברשות הדואר אישרו כי הכתובת שנשלח אליה הדואר היא כתובתה של הנתבעת. לדברי התובעת, גם נציגי הנתבעת עימם דיברה אמרו לה כי המען הוא הנ"ל, וגם נציגי הנתבעת לפני לא הכחישו כי זוהי כתובת הנתבעת. נציין כי זוהי הכתובת המופיעה במספר אתרי אינטרנט בהם מופיעה החברה. עוד צירפה לי התובעת מכתב מדואר ישראל (פניות הציבור י-ם) ובו נאמר כי "בעקבות פנייתך נערכה בדיקה במרחב תל אביב, במהלכה התברר כי נציגי החברה לא פנו אלינו לצורך קבלת תא חלוקה, משום כך כל דברי הדואר המיועדים עבורם מוחזרים אל שולחיהם בציון סיבת החזרה "לא ידוע". הסבר זה מבהיר מדוע מכתבי התובעת לנתבעת חזרו.

6. בתאריך 5/11/07, הגיע שליח מטעם הנתבעת על מנת למסור החבילה, התובעת שחשבה כי ביטלה את העסקה זה מכבר, סירבה לקבל את החבילה. לאחר מספר ימים, קיבלה התובעת חשבון כרטיס החיוב. להפתעתה, ראתה כי ירד תשלום ראשון מהעסקה דלעיל. אז מיהרה לשלוח מכתב נוסף בתאריך 16/11/07, בבקשה לביטול העסקה והשבת התשלומים.

7. לאחר כ-4 ימים נוספים התקשרה נציגה של הנתבעת ולאחר דין ודברים, הסכימה לבטל את העסקה. נציגת הנתבעת אמרה כי העניין יועבר לטיפול הנהלת חשבונות של החברה. התובעת בדקה מול חברת ישראלכרט, אם הביטול אכן בוצע. לאחר שזו לא נעשה, פנתה התובעת בדרישה נוספת, לביטול מידי של העסקה, בתאריך 30/11/07, באמצעות פקס ובמכתב רשום.

8. בתאריך 4/12/07, בדקה התובעת שוב האם בוטלה העסקה ונאמר לה, בישראל כן, עדיין לא התקבלה הוראת ביטול. כמו כן, הסתבר כי עוד מחכה לה חיוב נוסף שירד, על חשבון העסקה. על כן, בתאריך 5/12/07, פנתה התובעת לנציגת הנתבעת, לביטול מיידי של העסקה והשבת כספיה. האחרונה טענה כי כבר העבירו הוראה לישראל כן. ושוב נענתה בשלילה לבקשת התובעת לקבלת אישור ביטול העסקה.

9. מכאן התביעה האמורה. נציין אבל כי בין לבין ולאחר הגשת התביעה, התברר לתובעת כי הנתבעת אכן ביטלה בסופו של דבר את העסקה.

הקביעה העובדתית – אכן לא ניתן היה להשיג את הנתבעת כראוי

10. התובעת מתארת מסכת עובדתית שהחלה בשיווק אגרסיבי מצד נציגי הנתבעת, והסתיימה בחוסר יכולתה לבטל עסקה שביצעה. כל ניסיונות התובעת להשיג מענה מצד הנתבעת היו כרוכים בהוצאות רבות. אשר לכן, מבקשת היא פיצוי על הוצאותיה, הטירחה, ועוגמת הנפש.

11. הנתבעת טוענת מנגד כי התובעת כבר זוכתה בסכום עוד קודם להגשת התביעה. ממילא הוחזר לה כספה. לגופו של עניין מכחישה היא את כל טענות התובעת על ניסיונות להשיגה. לא זאת אלא שהיא זאת שניסתה להשיג את התובעת. לטענתה, בתאריך 18/11/07, ניסו להשיג את התובעת, אך ללא הועיל. רק בתאריך 21/11/07, נערכה שיחה יזומה של הנתבעת בה אושר ביטול העסקה והעניין הועבר לטיפול הנהלת חשבונות.

12. לאחר ששמעתי את הדברים והתרשמתי מהופעתה של התובעת ובתה לפני, אינני יכול לקבל את גרסת הנתבעת. גרסת התובעת נתמכת על ידי תדפיסי השיחות, על ידי המכתב מרשות הדואר, ואני קובע חד-משמעית כי התובעת לא הצליחה להשיג את הנתבעת לשם ביטול העסקה למרות מאמצים סבירים שעשתה לכך.

ונשאר לנו לדון בהשלכות המשפטיות של עובדות אלו.

עסקת מכר מרחוק – המסגרת המשפטית

13. סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, מסדיר מהי עסקת מכר מרחוק:

"עסקת מכר מרחוק" — התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

כמו כן, הסעיף מסדיר, באותו הקשר, מהו שיווק מרחוק:

"שיווק מרחוק" — פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא... במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים".

14. במקרה שלפנינו, אין חולק כי התבצע שיווק מרחוק, באמצעות הטלפון. כמו כן, התבצעה עסקת מכר מרחוק. גם התובעת וגם הנתבעת מסכימים כי מדובר בעסקת מכר מרחוק.

בין שאר החובות, ישנה גם חובת גילוי של הספק:

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

(1) (1)

השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(7) (7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג)."

הסעיף האמור, מאפשר לצרכן לבטל עסקת מכר מרחוק בתנאים ובאמצעים שלהלן:

"(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה-

(1) בנכס- מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;"

14ד. לענין הוראות סעיף 14א(ג) ו-14ג(ג), ביטול בכתב יכול שיעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית".

15. זוהי המסגרת המשפטית שבה לא עמדה הנתבעת, משום שלא איפשרה לתובעת לבטל בדרך סבירה את העיסקא. והשאלה היא מהן ההשלכות לכך, והתשובה היא שעובדה זאת היא לרעת הנתבעת. הכל כפי שיתברר. ולצורך כך ננתח על קצה המזלג את ההיגיון הכלכלי והחברתי מאחורי דיני עסקת מכר מרחוק.

מהו ההיגיון הכלכלי בעסקת מכר מרחוק? והתשובה, טובת הצרכנים והמוכרים גם יחד

16. עסקת מכר מרחוק אינה מתבצעת במקומות המקובלים, כגון חנות, קניון וכדומה. המכר מתבצע בהעדר הצדדים המתקשרים ובאמצעות האינטרנט, טלפון, טלוויזיה.

17. יש יתרון גדול לעיסקא מעין זו. הרכישות מתבצעות בבית, שהוא מקום "סטריילי". הצרכן שרוכש מביתו נהנה מנינוחות ושלווה לשקול בינו לבין עצמו את כדאיות העסקה. כל זאת ללא התערבות ה"משווק האגרסיבי", דבר שיכול למנוע או להפחית קניות פזיזות. בנוסף, מכר מרחוק אמור להיות משתלם מאוד מבחינה כלכלית. הוא חוסך עלויות נסיעה, חניה, דלק, זמן ועוד לקונה. למוכר/ספק הוא חוסך עלויות של אחזקת המקום, שמירה, עובדים, וכו'.

18. מכל הסיבות המפורטות, נראה כי יש אינטרס ציבורי ברור לקונים, למוכרים, ולאוכלוסיה בכללותה ביצירת אקלים כלכלי שיאפשר עסקאות מכר מרחוק, ורצוי משוכללות ככל האפשר. ויש מדינות לא מעטות שדרך זו של קנייה מקובלת בהן מאוד.

19. אולם ההחיסרון המובהק של עסקאות מכר מרחוק הוא שהצרכן לא מקבל את מירב האינפורמציה. בניגוד לחנות, הצרכן לא יכול לראות את המוצר, לגעת בו ולחוש בו. מעבר לכך, אין את המגע הבינאישי בין הלקוח בחנות, ואין לו את הביטחון שיש בקנייה באופן רשמי.

20. אשר לכן, יש צורך בחוקים ותקנות שיעזרו לקדם את המכר מרחוק, ולשפר את יעילותו, אמינותו, והשימוש בו. בין כללים אלו ישנם גם כאלו המאפשרים את ביטול העיסקא על ידי הלקוח. ויושם לב, כללים אלו אינם דווקא לטובת הלקוח אלא לטובת העיסקא בכללותה. ברור שאם הלקוח יידע שיכול הוא בקלות לבטל את העיסקא, יכרות עסקאות כאלו ללא חשש משום שיכול הוא לבטלן. ולהיפך, אם יחשוש הציבור מעסקאות של מכר מרחוק, הרי אלה לא ייכרתו וגם המוכרים יצאו ניזוקים. בקצרה, זכות ביטול יעילה איננה אינטרס של הצרכן בלבד אלא בעיקר של המוכר. מספיקה עסקא אחת שבה יצא הצרכן וידיו על ראשו כדי שיירתע בעתיד מכל התקרבות אפילו למכר מרחוק. על הספקים הפועלים באמצעות מכר מרחוק, ליצור לקהל הצרכנים, "אוירת קניה בטוחה". צרכן ש"נכווה" פעם אחת לא ישוב ויקנה באותה הדרך, כשיש לו אופציה של מכר ממשי (בחנות, למשל). ואולם, צרכנים שיקבלו שירות ראוי יהפכו לקהל לקוחות "נאמן" לאותו ספק. ספק שאיננו עושה זאת, פוגע לא רק בשמו הוא, אלא בכל העוסקים במכר מרחוק.

21. המקרה שלפנינו יוכיח. ראיתי את התובעת לפני שהינה גימלאית וכל האירוע קשה היה לה. ברור לחלוטין שהיא ושכמותה יתרחקו מעסקאות כאלה כמו מאש. אפילו במקרה בו מדובר יהיה בעסקאות מצוינות יחששו אלו מכך. מה התועלת למוכרים מלקוחות שלאחר עסקא אחת נרתעים מעסקאות מכר מרחוק? אינטרס המוכרים הוא שקהל לקוחותיהם יהיה מרוצה ויחזור שוב ושוב לקנות מהם או מאחרים, אך באותה שיטה.

22. אשר לכן כל פרשנות צריכה להיות לא לטובת המוכרים ולא לטובת הקונים, אלא לטובת מנגנון שיאפשר ככל האפשר לכל הצדדים להיות מרוצים. ובהקשר ללקוח, על המנגנון לאפשר ללקוח לבטל את העסקא באותה קלות בה היא נכרתה. בכל עסקא של מכר מרחוק, על המוכרים לתת אפשרות לקונים לצאת מהעסקא בקלות, במהירות, וללא מאמץ. לא רק מטעמי הגנת הצרכן, אלא מטעמי מדיניות הצופים פני עתיד ועסקאות עתידות רבות.

23. לא כך היה במקרה שלפנינו. על הנתבעת היה לאפשר לתובעת לסגת בקלות רבה מהעסקא, ולתת לה את כל הפרטים האפשריים על מנת שתוכל לעשות כן. היה עליה להפסיק מיידית את הגבייה באמצעות כרטיס אשראי ובוודאי היה עליה לתת אישור מפורט בכתב לתובעת.

24. התובעת טענה לפני כי הקשיים הנכפים על צרכנים, המבקשים לבטל עסקא, הינם בגדר שיטה, בה דוגלים ספקים רבים, לרבות הנתבעת. אין זה המקום לקבוע אם אכן מדובר בשיטה מצד הנתבעת אם לאו. אך בוודאי לא נהגה כראוי. ומשלא עשתה כן, אין לה להלין אלא על עצמה ועליה לשאת בתוצאות ובהוצאות.

גובה הפיצויים

25. אין חולק כי התובעת לא חוייבה בסופו של דבר על סכום העסקא ומה שנשאר לנו לדון בו הוא גובה הפיצויים.

26. אני פוסק לתובעת כדלהלן:

סך של 800 ₪ פיצויי עבור הוצאות דיוור, פקסימיליה והוצאות טלפון.

סך של 5000 ₪ פיצויים עבור ביטול זמנה של התובעת, טרחה, הוצאות משפט ועוגמת נפש. אני ער לעובדה שמדובר בפיצויים לא נמוכים אך האינטרס הציבורי מחייב כי התנהגות מעין זו של הנתבעת תיתקל בתגובה תקיפה.

סה"כ תשלום הנתבעת סכום של 5800 ₪, שישולם לתובעת תוך 45 יום מהיום. לא ישולם ישא ריבית והצמדה עד לתשלום בפועל.

זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין לבית משפט המחוזי בירושלים.

המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.

ניתן בלשכתי בהעדר היום יום שישי 11 באפריל 2008.

אברהם נ. טונבוים
שופט