



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 19-12-58573 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לפני כבוד השופט עדי הדר

המערערת: כל פרפיוס ישראל בע"מ

נגד

המשיבה: הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

פסק דין

לפני בימ"ש ערעור על החלטת המשיבה להטיל על המערערת עיצומים בגין הפרות של הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

ההחלטה על הטלת עיצומים

1. הרשות החליטה ביום 30.10.19 להטיל על המערערת עיצומים בסך מצטבר של 104,250 ₪ (להלן: "ההחלטה").

טענות המערערת בהודעת הערעור

2. המערערת הגישה ביום 24.12.19 ערעור על ההחלטה. המערערת טענה כי מפעילה אתר קניות מקוון המציע ללקוחותיו בעיקר מוצרי בישום שפועל פועל משנת 2005.
3. המערערת טענה שהמשיבה דחתה טענותיה בעניינים שלהלן:
 - פרשנות המונח "מוצר פסיד".
 - נוהל ביטול עסקה כפי שפורסם באתר המערערת.
 - האם ניתן להטיל עיצום כספי בגין פרסום פרט בתנאי השימוש בקשר למוצר שמעולם לא נמכר על ידי המערערת.
4. לטענת המערערת, המשיבה מפרשת בצורה מוטעית ולא סבירה את המונח "הטעיה" כמשמעותו בחוק הגנת הצרכן וכן את הוראות סעיף 14' לחוק הגנת הצרכן המתאייחסות למועד זיכוי לקוח המעוניין לבטל הזמנתו.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 58573-12-19 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

5. מכיוון שבהחלטה הוטלו שלושה עיצומים. להלן דיון בכל אחד מהעיצומים.

העיצום הראשון

6. המשיבה הטילה על המערערת עיצום אחד בשל שלוש הפרות שונות.

7. המערערת התמודדה עם כל אחת מהטענות להפרות.

דיון בהפרה הראשונה

8. המשיבה קבעה שהמערערת הפרה הוראות חוק הגנת הצרכן כאשר פרסמה באתר שביטול העסקה יתאפשר רק אם האריזה לא הוסרה או שלא נעשה במוצר שימוש.

9. המשיבה הפנתה בעניין זה להודעת הכוונה להטיל חיוב בעמ' 5 ס' 4. בהודעה נאמר כי מבדיקה באתר עלה שביטול העסקה יתאפשר רק אם האריזה לא הוסרה או שלא נעשה במוצר שימוש. המשיבה טענה שבעסקאות מכר מרחוק, בניגוד לתקנות ביטול עסקה רגילה, אין את האיסור המאייץ את זכות הביטול אם נעשה שימוש במוצר והעוסק יכול לתבוע נזקיו בגין ירידת ערך. המשיבה הפנתה לסעיף 14ה(ג). עוד טענה שמלשון סעיף 14 שמגבילה את זכותו של הצרכן לבטל את העסקה אם עשה שימוש במוצר, מבינים יחד עם תקנות ביטול עסקה שברישא צוין שהתקנות הן מכוח ס' 14 ואילו עסקת מכר מרחוק ותוצאות הביטול שלה בס' 14ה הקובע שהעוסק יכול לתבוע נזקיו ככל שפחת ערך המוצר כתוצאה משימוש בו.

10. המערערת הפנתה לסעיף 14ג(ד)(1) שקובע שזכות הביטול תוך 14 יום בעסקת מכר מרחוק לא תחול על המפורטים בס"ק (ד). המערערת טענה שהמוצר שלה הוא טובין פסידים. ב"כ הסביר: "לדוגמא נייר טואלט אם קניתי והשתמשתי אני לא יכול להחזיר. טלוויזיה היא לא מוצר פסיד כי ניתן למכור אותה בהנחה שהיא אותו נזק שציין חברי. בושם אני לא יכול למכור לאחר שהיה אצל לקוח אחר."

11. כשהמערערת נשאלה כיצד מסבירה את סעיף 14ה(ג) לפיו אם ערך הבושם פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו יש לעוסק זכות לתבוע נזקיו, אך זה לא מונע את זכותו של הצרכן לבטל העסקה, המשיבה ענתה: "אני אומר שלא מדובר בהפחתת ערך אלא אובדן ערך שצריך לבדוק אם הוא פסיד."



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 19-12-58573 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

כשבית המשפט שואל אותי מה ההבדל בין בושם לטלוויזיה אני אומר שבמוצרי חשמל יש מונח "מוצר מיוחד" שהיה בשימוש, הוחזר מלקוח, נמכר בהנחה מסויימת. מוצר אלקטרוני ניתן למכור פעם נוספת בהנחה. בושם היה במגע עם גוף האדם ונאמר שאותו בושם היה אצל אדם מסויים שבחר להכניס לבקבוק חומר אחר ומחליט להחזיר, האם ניתן למכור את המוצר התשובה היא לא. אם חברה היתה עושה דבר כזה היתה עומדת לדין פלילי."

12. המשיבה טענה כי המערערת כתבה באתר שגם אם מסירים את נייר הצלופן שעוטף את האריזה, די בכך כדי לבטל את הזכות לביטול. על כך השיבה המערערת ש"הדרך היחידה לדעת אם הבושם נפתח היא באריזת הצלופן ולכן המוכר כדי לדעת אם המוצר נפתח היא אריזת הצלופן."

13. הסוגיה, אינה נקיה מספקות. אולם, מדיניות הפסיקה היא להחמיר במקרה של ספק בפרשנות לטובת הגנה על הצרכן. לעניין זה ראו פסק הדין ברע"א 4729/20 בילי האוס נ' הרשות להגנת הצרכן בו אימץ בימ"ש העליון עמדת בימ"ש המחוזי שהעדיף פרשנות שמחמירה עם העוסק לעניין הגנה על הצרכן, באופן שמקל על הצרכן ככל האפשר לממש זכויותיו.

14. כאמור לעיל, גם אם תתקבל טענת המערערת בעניין ההפרה הראשונה, איך בכך כדי לסייע שכן העיצום הוטל בגלל שלוש הפרות שונות.

דיון בהפרה השנייה

15. המשיבה הציגה בדיון הראשון הפרה זו כציון הוראות בתקנון שאינן נוגעות למכר מרחוק. בסופו של יום לא התקיים דיון בהפרה השנייה ונראה שחלה כפילות בין טענה זו לטענה אחרת.

דיון בהפרה שלישית

16. המשיבה טענה שהמערערת פעלה בניגוד לחוק הגנת הצרכן כאשר קבעה "שבעטיו של ביטול שלא באשמת החברה" הצרכן מחויב בדמי ביטול של 5% וזאת בניגוד לסעיף 14(ב)(1) לפיו דמי הביטול הם 5% או 100 ₪ לפי הנמוך.

17. המערערת טענה שמדובר באתר למכירת בשמים, ועסקה ממוצעת היא בסכום של 300 ₪. מכיוון שהסעיף קובע שלא ייגבו דמי ביטול מעל 5% או 100 ₪ לפי הנמוך ביניהם,



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 19-12-58573 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

השאלה, טענה המערערת, היא אם גבו מעבר ל 100 ₪ דמי ביטול. המערערת טענה שדמי ביטול "בעסקה כזו לא יותר מכמה עשרות שקלים".

18. אולם, למערערת לא היה מענה מניח הדעת לאפשרות שהעלה בית המשפט "שאם רוכשים מספר בשמים ניתן להגיע ל 2,000 ₪. עיסקה ממוצעת היא של 300 ₪ ואנו רחוקים מאוד מ 2,000 ₪. המדרגה של 100 ₪ אינה מעשית." כאמור לעיל, המבחן אינו תוצאתי, ואף אם היה תוצאתי, לא היה בכוחה של המערערת לשלול האפשרות של דמי ביטול בשווי של יותר ממאה ₪.

19. לכן, בימ"ש קובע שהפרסום בעניין דמי הביטול עלול להטעות הצרכן.

סיכום הדיון בעיצום הראשון

20. גם אם יש ספק לגבי ההפרה הראשונה, אין ספק לגבי ההפרה השלישית. לכן, בימ"ש מאשר העיצום הראשון ולו בגלל ההפרה השלישית.

דיון בעיצום השני

21. המשיבה העלתה שתי טענות להפרה בעניין העיצום השני, אך בסופו של יום נותרה עם טענה אחת לפיה המערערת הפרה הוראת חוק הגנת הצרכן כאשר לא גילתה לאוכלוסייה מוחלשת זכותה לביטול העסקה גם בחלוף 14 יום, ובשונה מההוראה החלה על מי שאינם מוחלשים. המשיבה הפנתה לסעיף 14ג(א) וטענה שהמערערת הפרה הוראת ס"ק (7), דהיינו פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל עסקה בשיווק מרחוק.

22. המשיבה הסבירה שעל פי סעיף 14ג(ג) החל על אוכלוסיות מוחלשות, היה על המערערת לציין את תוכן ס"ק (ד) באתר שכן יש אפשרות, ליצור עמה קשר טלפוני, דהיינו הזכות לביטול בתוך 4 חודשים בהתאם לס"ק (ג).

23. המערערת טענה שהסעיף לא מתייחס לעסקאות שמבוצעות במרשתת, אלא אך ורק על התקשרויות בעסקה שכללה שיחה טלפונית בין הצדדים ובסופה התבצעה העסקה וכי הדבר עולה מפר' ישיבת ועדת הכלכלה. עוד טענה ששירות התמיכה, הוא לא שירות מכירות. "אין אפשרות לקנות באמצעות הטלפון אלא באמצעות האינטרנט בלבד. תיקון החוק נועד למנוע של לחץ בלתי הוגן על לקוח שמבקש לרכוש. זה לא המצב והחוק לא חל כאן. כשאינן באתר הזמנות טלפוניות אין צורך לכתוב אותה."



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 19-12-58573 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

24. עוד טענה המערערת שבדיוני וועדת הכלכלה הדגישו את העניין של מי יוזם את העסקה. "אם משדלים אדם לרכוש מוצר או שאדם לא מוכר נכנס לאתר ומבקש לרכוש. הרשות לא טענה שניתן לבצע הזמנה בכלים אלקטרוניים כלשהם."

25. המשיבה חלקה על ההבחנה לעניין היוזמה וטענה "המילה יוזמה לא מופיעה בסעיף. מכר מרחוק יכולה להתבצע גם אם העוסק מדבר עם הצרכן. יש הבדל בין שיווק ומכר מרחוק. מפנה לס' 14ג(ו) שם המחוקק הבחין בין עסקת מכר מרחוק שאדישה לעניין יוזמת העסקה אלא מדגישה את העובדה שלא היתה נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה ובין שיווק מרחוק שם מדגישים את עניין היוזמה. היוזמה מספיק שהעוסק מפרסם במרשתת כדי להעלות שיווק מרחוק."

26. בסופו של יום, לא היה על בימ"ש להכריע במחלוקת בעניין מרכיב היוזמה שכן המשיבה הפנתה לתקנון המערערת שם בס' 53 כתוב ש"לרשות הלקוחות באתר והמזמינים באמצעותו עומד מוקד שירות לקוחות של העוררת, המוקד מטפל ומסייע בנושא השימוש באתר, בירורים, שאלות, אספקת מוצרים ותלונות..."

27. בימ"ש מקבל עמדת המשיבה לפיה לא ניתן לשלול שלהתקשרות קדמה שיחה וזו לא חייבת להיות השיחה בה נותנים את כרטיס האשראי והעסקה נסגרת. ראו הדוגמא שהביאה המשיבה: "אדון בן 80 מתקשר, עונה לו נציגה והוא שואל אותה על בושם מסויים היא מנחה אותו מה לכתוב באתר, לאיזה עמוד להגיע והוא מנתק ומבצע את העסקה. ההתקשרות כללה שיחה. הרציו שהצרכן יהיה חשוף למניפולציה מצד העוסק ולכן לא נרשם שהעסקה התבצעה בשיחה. יש חשיבות לאבחנת המחוקק בין התקשרות ובין שהעסקה התבצעה בשיחה."

28. לא זו אף זו, המשיבה הפנתה להוראה בתקנון המערערת לפיה יש אצל המערערת מרכז קבלת הזמנות טלפוני. ראו בנספח א לתשובת המשיבה בעמ' 10.

29. לכן, בימ"ש מאשר הטלת העיצום השני.

דיון בעיצום השלישי

30. המשיבה טענה שהמערערת הפרה הוראת סעיף 14(א)(3) ו- 14(ד). זאת, מכיוון שבסעיף 66 לתקנון המערערת צוין ש"הכרטיס בתוקף שנה מיום רכישתו ולאחר מועד זה הכרטיס לא יכובד ולא יוחלף". זאת, בשעה שעל פי הוראת סעיף 14 (א)(3) הכרטיס



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 58573-12-19 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

שיימסר בשל ביטול, לרבות כרטיס מתנה כפי שקובע ס"ק (ד) כי "יחולו גם על שובר מתנה", יהיה תקף לפחות שנתיים ממועד מסירתו. לכן, המשיבה הטילה על המערערת מתוקף סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן עיצום בגין הטעית הצרכנים לגבי תקופת תוקף כרטיס המתנה.

31. המערערת טענה שאין בממצאי החקירה שהועברו אליה כל ראייה לכך שנמכר באתר "כרטיס מתנה". אולם, כבר נקבע כי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן אינו נבחן תוצאתית, די בכך שהעוסק פרסם מידע שאינו תואם הוראת החוק כדי לקבוע שהמעשה "עלול להטעות צרכן" בין אם בפועל הייתה, או לא הייתה, הטעיה של צרכן מסוים.

32. המערערת, טענה שהרשות שגתה בפרשנות המונח "הטעיה" מכיוון שגם אם תתקבל טענת הרשות כי פרסום מידע בתנאי השימוש של האתר בקשר למוצר או שירות שלא נמכר באתר עולה כדי הטעיה כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן, הרי שהוראות סעיף 22(ג)(ב)(1) קובעות כי הרשות רשאית להטיל עיצום כספים רק בגין מעשה שהמערערת עשתה.

33. המערערת טענה שהמשיבה מתייחסת לכרטיס שנרכש ולא כרטיס שניתן כהנחה. עוד טענה שאין כאן הטעיה.

34. בימ"ש קובע כי ה"מעשה" הוא פרסום המידע המטעה. לכן, הטענה כי המערערת לא הציעה ללקוחותיה לקבל שוברי מתנה כלשהם ובשום שלב לא ניתן היה לרכוש שוברים באמצעות האתר ועל כן לא יכולה הייתה להתקיים הטעיה מכל סוג ובוודאי שלא הטעייה במעשה, לא מסייעת לה.

35. בימ"ש קובע כי הוראת התקנון לפיה כרטיס מתנה שנמסר במקרה של ביטול עסקה, נוגדת את זכותו של הצרכן על פי חוק הגנת הצרכן ולכן עלולה להטעות אותו לגבי זכויותיו. לכן, בימ"ש מאשר גם העיצום השלישי.

טענת המערערת לכפל עיצומים

36. המערערת טענה שאין למשיבה סמכות להטיל עיצום מכח הטעיה פעמיים שכן מדובר באותו מעשה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 58573-12-19 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

37. בימ"ש קובע המשיבה חייבה בגין הטעיה בשל שני מעשים שונים. לגבי העיצום הראשון, בימ"ש קבע שהפרסום בעניין דמי הביטול עלול להטעות ולגבי העיצום השלישי, בימ"ש קבע שהפרסום בעניין תוקף כרטיס המתנה עלול להטעות.

חישוב העיצומים

38. להלן חישוב סכום העיצומים המצטבר:
עיצום ראשון – בסך של 67,500 ₪, בהפחתה של 20% בגין היעדר הפרות קודמות.
עיצום שני - בסך של 33,000 ₪ בהפחתה מצטברת של 50%. 20% הפחתה בגין היעדר הפרות קודמות ו - 30% הפחתה בשל תיקון ההפרה.
עיצום שלישי – בסך של 67,500 ₪ בהפחתה מצטברת של 50%. 20% הפחתה בגין היעדר הפרות קודמות ו - 30% הפחתה בשל תיקון ההפרה.
סה"כ, הסך של 104,250 ₪ לאחר ההפחתות.

39. לנוכח הדיון בשלושת העיצומים, בימ"ש מאשר סכום העיצומים המצטברים.

דיון בהוצאות

40. לעניין הדיון בהוצאות בימ"ש מביא בחשבון אי גילוי פרטים בעסקת מכר מרחוק, וקובע שלפי לשונו של סעיף 14ג(א) לחוק הגנת הצרכן, על העוסק לגלות לצרכן פרטים מסוימים. הגילוי הנדרש הוא גילוי יזום של אותם פרטים אשר המחוקק מצא כי הצגתם באופן פרטני בפני הצרכן היא בגדר חובה המוטלת על העוסק. מטענות המערערת עלה, שהיא אינה פועלת בהתאם. כמו כן, מהצבר ההפרות עולה שהמערערת הפרה זכויות הצרכנים במספר נושאים.

41. מכיוון שבימ"ש אישר מלוא סכום העיצומים שהוטלו, בימ"ש מחייב המערערת בתשלום שכ"ט ב"כ המשיבה בסך של 15,000 ₪.

סוף דבר

42. בימ"ש דוחה הערעור ומחייב המערערת בתשלום שכ"ט ב"כ המשיבה בסך של 15,000 ₪ צמוד בתוספת רבית כדין ממועד מתן פסק הדין ועד מועד התשלום בפועל.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

עש"א 58573-12-19 כל פרפיוס ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

ניתן היום, א' כסלו תשפ"א, 17 נובמבר 2020, בהעדר הצדדים.

עדי הדר, שופט