



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

התובעת

שירן עמוס

נגד

הנתבעת

איל מקיאג' בע"מ

פסק דין

1. לפני תביעה לתשלום 8,950 ₪, אותם שילמה התובעת לנתבעת, בגין עסקה אותה חפצה התובעת לבטל, כפי שיפורט להלן.

רקע עובדתי והדיון שהתקיים בפני

- ביום 22.7.12, חתמה התובעת על הסכם אשר נושא כותרת: "הסכם הרשמה ללימודים ולרכישת ציוד" (להלן: "ההסכם"). התובעת חזרה קורס אליו נרשמה, בשם "מאסטר ביוטי" ובתמורה לסכום של 8,950 ₪, הייתה אמורה ללמוד בקורס של 4 שעות שבועיות במשך 40 שבועות. חקורט אמור היה להתחיל ביום 8.10.12. בנוסף, רכשה התובעת מזוודת איפור של הנתבעת. (ייאמר כי בכתב ההגנה כתבה התובעת כי ההסכם נחתם ביום 27.7.12, אולם בדיון בפני תיקונה זאת ומועד החתימה על ההסכם אינו שנוי במחלוקת בין הצדדים).
- כבר כעבור שלושה ימים, התחרטה התובעת על העסקה והודיעה לנתבעת על רצונה לבטל את העסקה.
- הנתבעת הודיעה לתובעת, כי לא תוכל לקבל בחזרה את דמי הלימוד בקורס, משום שבסעיף 9 להסכם עליו חתמה הובהר לה במפורש והיא אישרה בחתימתה כי גם אם תבטל את השתתפותה בקורס, לא ניתן להחזיר את מזוודת האיפור וכי תוכל לקבל רק את עלות מחיר הקורס המופחת. הובהר לה כי חוס הגנת הצרכן תשמ"א 1981 (להלן: "החוק") ילא נכלל על מוצרי איפור" (כך במכתב הנתבעת מיום 8.8.12, אשר צורף לכתב התביעה) ועל כן לא ניתן להשיב לה את דמי הלימוד עבור הקורס. מכאן תביעת התובעת, אשר מבקשת לקבל את כספה בחזרה לאחר שכאמור הודיעה על ביטול העסקה שלושה ימים לאחר שחתמה עליה.
- בכתב ההגנה חזרה הנתבעת על הטענה, כי לא ניתן להחזיר מוצרי איפור וקוסמטיקה, גם לא בתוך 14 יום הקבועים בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) תשע"א 2010 (להלן: "החוק").

1 מתוך 7



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

"התקנות". לטענת התובעת בכתב החגנה, אין אפשרות להוכיח כי לא נעשה שימוש במוצר. כמו כן טענה התובעת כי לא תוכל למכור את המוצר שהוחזר לה משום שלא ברור המקום בו הוחזקו המוצרים והטמפרטורה בה הוחזקו עד להחזרה, וכן סכנה בריאותית ללקוחות אחרות, אם אכן נעשה שימוש במוצר.

6. בדיון בפני הוסיפה התובעת וטענה כי על החוזה עליו חתמה התובעת, היא חתומה 13 פעמים והובהר לה כי לא תוכל להחזיר את המזוודה. בדיון פני הודתה נציגת התובעת כי בניגוד לנטען על ידה במכתב שנכתב לתובעת, התובעת איננה פטורה מהוראות חוק הגנת הצרכן, אולם לטענתה, חוק זה אינו קובע כי ניתן להחזיר מוצרי קוסמטיקה. עוד טענה נציגת התובעת, כי התובעת יכולה הייתה לרכוש את הקורס ללא המזוודה בהתאם לסעיף 2.1 להסכם. נציגת התובעת עמדה על דעתה, כי מדובר בהסכם עליו חתמה בגירה, לאחר שהוסבר לה במפורש כי לא תוכל להחזיר את מזוודת האיפור והיא חתמה על זה.

7. במסגרת החקירה הנגדית, הסבירה נציגת התובעת, כי התובעת רכשה את הקורס בתנאי מבצע, אשר על פיו היא רכשה מזוודה וקיבלה את הקורס באפס שקלים. כמו כן עלה בדיון, כי מזוודת האיפור נפתחה במעמד הרכישה, על מנת שהרוכשת תראה כי קיבלה את כל המוצרים שאמורים להיות במזוודה. לטענת נציגת התובעת, כשהמזוודה פתוחה, אין דרך לדעת אם התובעת לא נגעה באצבע באחד המוצרים ודי בכך כדי שיהיה סיכון של אלרגיה ללקוחה אחרת ועל כן התובעת אינה יכולה למכור מזוודה שנפתחה.

דיון ותכרעה

8. השאלה העומדת אם כן בפני היא אם יש מקום לחייב את התובעת להחזיר לתובעת את כספה, לנוכח ביטול ההסכם על ידי התובעת שלושה ימים לאחר שחתמה עליו.

9. אין מחלוקת על כך שהתובעת חתמה על ההסכם, לרבות חתימה ספציפית לאחר סעיף 9 להסכם, העוסק בבקשות ביטול. בטרם אתייחס להוראות ההסכם ולתוקפן, אתחיל ואציין כי התובעת הוחתמה ספציפית על סעיפים 1, 2, 2.2 ו 2.3 להסכם, שכל אחד מהם מתייחס לקורס שונה, על אף שברור כי רק סעיף 2.1 רלוונטי לה... באשר לפי סעיף 2 ברור כי היא נרשמה רק לקורס המפורט בסעיף 2.1 (הזיכר גם ברור מן הסכום ששילמה). על כן, נראה כי התובעת הוחתמה בכל מקום שצוין בו "חתימת הלקוח", ללא כל הבחנה אם הוא רלוונטי או לא ומכאן כי אין לייחס משקל מאוד גדול לחתימתה ליד סעיף 9 (סעיף הביטול). ייתכן וכל ההחתמה נעשתה בלא כל תשומת לב לסעיפים הספציפיים לידם נדרשו חתימות. יחד עם זאת, אין מחלוקת כי התובעת חתמה על ההסכם.

10. עיון בהסכם, מגלה כי נעשה כל מאמץ לנסח הסכם שיתגבר על הוראות התקנות. אין כל סבירות בתמחור של הקורס. לפי סעיף 2.1 להסכם, מי שנרשם לקורס ורוכש אגב כך



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מוקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

מזוודת איפור, נדרש לשלם כמחצית מן המחיר של מי שלא קונה מזוודת איפור. סעיף 2.1 להסכם קובע כי עלות הקורס היא 8,950 ₪ אם נרכשת מזוודת איפור ו- 16,900 ₪ אם לא נרכשת מזוודת איפור. כלומר, על פני הדברים, ברור שמדובר כאן בדרך לייחס את כל העלות של הקורס למזוודת האיפור למרות שלכאורה לפי ההסכם עלות הקורס היא 16,900 ₪. גם אם העלות של הקורס נמוכה יותר, אין ספק שיש עלות לקורס של 160 שעות הדרכה. | גם הנתבעת עצמה, במכתבה מיום 8.8.12, הצליחה לכלבל את עצמה. היא מסבירה במכתב, שכותרתו "בקשתך לביטול קורס איפור" - שלא ניתן להחזיר מוצרי איפור וימשכך, לא נוכל להיענות לבקשתך ולהשיב לך את דמי הלימוד עבור קורס הבייזטי. מה הקשר בין חוסר האפשרות להחזיר מוצרי איפור (שאליה עוד אתייחס בהמשך), לבין אי החזרת דמי לימוד לקורס שבוטלי? הקשר נוצר אך ורק על ידי הסכם לא ראוי וטוב תעשה הנתבעת אם תשנה אותו ואסביר.

12. כאמור לעיל, הנתבעת יודעת היטב, שהיא איננה פטורה מן החוק ומן התקנות. תקנה 6(א) לתקנות. מפרטת מוצרים לגביהם לא חלה זכות הביטול שנקבעה בתקנות. כך למשל, לא ניתן לבטל עסקה לגבי מוצרי מזון ולגבי תרופות ותוספי תזונה ומוצרים שונים אחרים. תקנה 6(א), איננה נוונה מוצרי איפור וקוסמטיקה בין המוצרים שלגביהם לא חלה זכות הביטול והנתבעת יודעת זאת היטב.

13. על כן, בהסכם, משלבת הנתבעת בין התשלום לקורס לבין התשלום למוצרי האיפור ומציגה את רכישת האיפור כרכישה של מוצר נלווה לרכישת הקורס (אם כי מלוא התשלום מיוחס לאיפור ואפס ₪ מיוחסים לקורס) ומנסה על ידי כך להבטיח כי התשלום שקיבלה, בכל מקרה לא יהיה ניתן להשבה לקונה, גם אם זו תחליט לבטל את הקורס.

14. אני סבורה כי באופן זה, מתנה הנתבעת על החוק ועל התקנות והיא איננה רשאית לעשות כן. התקנות, הותקנו מכוח סעיף 14 לחוק, הקובע בסעיף קטן (א) שלו:

"בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש -

(1) הוא יחזיר אותם לעוסק;

(2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש."

בסעיף קטן (ב) נקבע:

"השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג החזר הכספי..."



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

15. סעיף 36 לחוק קובע כי: "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד." מכאן, כי ככל שההסכם עליו חתמה התובעת, נוגד את הוראות החוק והתקנות שהותקנו על פיו, החוק והתקנות גוברים וחתימתה של התובעת על ההסכם אינה משנה.
16. נבחן אם כן את הוראות התקנות. תקנה 2 קובעת את הזכות הבסיסית לבטל הסכם, בכפוף להחזרת הטובין לעוסק, בכפוף לכך שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש על ידי הצרכן הרוכש. סעיף קטן 1 מתייחס לטובין עליהם נמנית מזוודת האיפור שרכשה התובעת, ועל פיו ניתן לבטל הסכם כאמור בתוך 14 יום מיום קבלת הטובין. מזוודת האיפור שרכשה התובעת נכנסת בגדר סעיף 4 לתוספת לתקנות "טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן."
17. בהקשר זה, טענת הנתבעת, אם נכניס אותה למסגרת המשפטית של החוק והתקנות, היא כי אריזת המזוודה נפתחה וכי איננה יכולה לדעת אם התובעת עשתה באיפור שימוש אם לאו. כלומר טענת הנתבעת היא, שבנסיבות העניין, האיפור אינו נכלל בסעיף 4 לתוספת לתקנות ועל כן לא קמה לתובעת הזכות לבטל את ההסכם לגביו וכן כי מבהינת הנתבעת לא ברור כי לא נעשה שימוש באיפור וגם מטעם זה לא קמה הזכות לביטול העסקה ולהחזרת הכסף.
18. איני מקבלת עמדה זאת. כפי שהובהר בדיון לפני, מזוודת האיפור נפתחה במעמד הקנייה, על מנת שהרוכשת תראה כי קיבלה את כל המוצרים שאמורים להיות כלולים בה. בנסיבות אלה, לא ניתן לדעתי לטעון, כי מדובר במוצר שאריזתו נפתחה "על ידי הצרכן" אם העוסק מנהל את עסקו בצורה שמונעת כל אפשרות להחזרת המוצר, יש לראות אותו כמי שפתח את האריזה ולא את הצרכן. היה על הנתבעת ליצור אריזה, שמאפשרת לראות כי כל המוצרים נמצאים במזוודה, אך עדיין להשאיר אריזה כזו שתאפשר לרוכש להשיב את המוצר. על כן, אני סבורה כי יש לראות את המזוודה ככזו שנפתחה על ידי הנתבעת ולא על ידי התובעת.
19. כך גם לגבי השימוש במוצר. טענה הנתבעת, כי לאחר שהמזוודה נפתחה (כאמור עוד במעמד הרכישה), אין לה דרך לדעת אם נעשה שימוש קל כלשהו במוצר מן המוצרים, או לא. תקנה 2 לתקנות מתייחסת לכך ש"החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם" אין מחלוקת כי התובעת השיבה את האיפור במזוודה, אולם כאמור לעיל, המזוודה הייתה פתוחה. גם בהקשר זה אני סבורה כי אין לנתבעת לחלוץ אלא על עצמה. מרגע שהמוצר שהיא מוכרת, לא מאפשר להבחין אם נעשה בו שימוש אם לאו והיא כאמור פותחת אותו במעמד המכירה – עלולה להיות מוכנה לקבל אינדיקציות אחרות לגבי השאלה אם נעשה שימוש במוצר אם לאו.
20. התובעת טענה בכתב התביעה ואישרה זאת בעדותה בפני, כי לא עשתה שימוש במוצר ולא מצאתי סיבה שלא להאמין לה, לאחר שהמוצר היה בידיה פרק זמן קצר והנתבעת לא טענה



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

כי במובהק ברור היה כי התובעת עשתה שימוש במוצר. כל שהיא טענה בדיון היה: "אולי מספיק שהיא לקחה את האצבע ובדקה את המייקאפ". גם בכתב ההגנה, לא טענה הנתבעת כי היא יודעת שהתובעת עשתה שימוש באיפור, אלא רק שמשום שהנתבעת איננה יודעת בוודאות שלא נעשה בו כל שימוש, היא לא יכולה למכור אותו לאחור. אולם האפשרות של הנתבעת למכור את המוצר בשנית, היא סוגיה שונה ונפרדת מן השאלה אם התובעת רשאית לבטל את העסקה. אשר על כן אני קובעת כי התובעת רשאית הייתה לבטל את הרכישה בהתאם לתקנות.

21. כאמור לעיל התובעת, נרשמה למעשה לקורס איפור. "קורסיס", כלולים בתקנה (3) לתקנות, אשר קובעת זכות ביטול בתוך 14 יום מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימי עבודה לפחות קודם למועד תחילת השירות. בענייננו, התובעת הודיעה על רצונה לבטל את ההרשמה לקורס ביום 25.7.12, כשהקורס אמור היה להתחיל ביום 10.8.12, היינו בדיוק 14 ימי עבודה לפני תחילת הקורס, אם לוקחים בחשבון את יום הביטול ואת יום תחילת הקורס.

22. אינני נדרשת להכריע בשאלה אם צריך לקחת בחשבון את יום הודעת הביטול ויום תחילת הקורס משום שבסעיף 8 להסכם, נקבעה אפשרות לביטול הקורס בתוך 14 יום מיום החתימה על ההסכם ועד 7 ימי עבודה לפני תחילת הקורס. כלומר בהקשר זה, הנתבעת היטיבה עם הלקוחות לעומת התקנות וזה דבר שהיא רשאית לעשות (להבדיל מלהרע את התנאים). על כן, אין ספק כי הנתבעת ביטלה את הקורס במועד והייתה זכאית לקבל החזר עלות הקורס. על פי סעיף 8 להסכם, במקרה של ביטול עד 7 ימי עבודה קודם לתחילת הקורס, תחויב הלקוחה בדמי ביטול (100 ₪) ודמי הרשמה (500 ₪). אתיחס לעניין זה בהמשך.

23. לכאורה, הנתבעת לא מנעה מן התובעת לבטל את ההרשמה לקורס, אלא רק קבעה, כי בעת ביטול ההרשמה לא תוכל התובעת להחזיר את מזוודת האיפור. בהתאם לסעיף 9 להסכם, במקרה של ביטול, תחזיר הנתבעת לנרשמת, את יתרת שכר הלימוד בניכוי דמי ההרשמה ודמי הביטול. בסעיף 9 מודגש, כי במקרה שנרכשה מזוודה, תהיה הנרשמת זכאית להחזיר אך ורק של מחיר הקורס המופחת.

24. כלומר, ההסכם יוצר מצג, כי יש עלות לקורס וניתן לקבל החזר בגין הקורס (גם אם זה החזר של מחיר מופחת, כשנרכשת מזוודה), אולם בפועל, טענת הנתבעת היא כי מחיר הקורס המופחת הוא אפס וכל התשלום נעשה עבור מזוודת האיפור, אותה לא ניתן להחזיר. נראה כי ברוב להיטותה של הנתבעת למנוע בכל מחיר את החזרת חכסף ללקוחות, היא ניסתה לטשטש את השאלה, לגבי מה נעשה התשלום. כך בסעיף 5 להסכם, מצוין כי עלות המזוודה היא 8,950 ₪ ועלות הקורס אפס ₪. אולם בסעיף 2.1 להסכם, נאמר כי עלות



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

הקורס היא 8,950 ₪ אם נרכשת מזוודה ו- 16,900 ₪ אם לא נרכשת מזוודה. על כן, לא ברור כלל, שגם לפי סעיף 19 להסכם, בו נתלתה הנתבעת בבסיס ההסכמי לאי השבת הכסף לתובעת, היא איננה זכאית להחזר של 8,950 ₪, שכן לפי סעיף 2.1 להסכם, זהו מחיר הקורס ולא מחיר המזוודה.

25. יתר על כן, להסכם יש גם סעיף רלוונטי נוסף. בסעיף 19 להסכם נקבע, כי השבת המזוודה מבטלת את הזכאות לקורס במחיר מופחת ועל כן התלמיד ייאלץ לשלם מחיר מלא של קורס, "אם יתרצה להשתתף בו". מה מונע אם כן מן התובעת, ראשית, להחזיר את המזוודה - וכפי שקבעתי לעיל, היא רשאית לעשות כן משלא עשתה בה שימוש ולאחר מכן לחודיע כי אינה רוצה להשתתף בקורס ולקבל את החזר הכספי, בין שנגיד כי החזר הוא בגין החזרת האופור ובין אם נגיד כי הוא בגין ביטול הקורס?

26. אתייחס גם לתקנה 3(ב) לתקנות, הקובעת כי: "נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, וזכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו". לכאורה, התובעת לא "נדרשה" לרכוש את מזוודת האופור כדי לקבל את השירות, אולם ברור כי כל צרכן בר דעת, שמוצע לו לשלם 8,950 ₪ עבור קורס אם יקנה מזוודה, או 16,900 ₪ אם לא יעשה כן, מרגיש כמי ש"נדרש" לרכוש את הטובין כדי לקבל את השירות. גם מטעם זה, רשאית התובעת להחזיר את המזוודה ולקבל את כספה בחזרה.

27. אשר לדמי הביטול ודמי ההרשמה, אציין כי בהתאם לתקנה 5 לתקנות, רשאית הנתבעת לגבות סכום של עד 100 ₪ ולא יותר מ- 5% ממחיר הטובין או ערך השירות, לפי הנמוך מביניהם, כדמי ביטול. תקנה 3 מתירה אך ורק ניכוי זה והעוסק נדרש להשיב את מלוא התמורה ששילם הצרכן, למעט ניכוי זה. על כן, הנתבעת איננה רשאית לנכות מסכום התמורה שהיא נדרשת להשיב, את דמי ההרשמה. לכאורה, משחנתבעת טוענת כי עלות הקורס היא אפס ₪, היא איננה זכאית לגבות דמי ביטול כלל, שכן 5% מאפס, הם אפס יחד עם זאת, ומשאני סבורה, כי נכון יותר לראות לפחות חלק מן התשלום כמתייחס לקורס, אני סבורה כי הנתבעת זכאית לדמי ביטול בגובה 100 ₪.

28. אשר על כן, אני נוקבלת את התביעה ומחייבת את הנתבעת להשיב לתובעת 8,850 ₪ (שהם 8,950 ₪ בניכוי 100 ₪ דמי ביטול). כמו כן אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעת 500 ₪ הוצאות משפט. הנתבעת תשלם לתובעת את הסכומים הללו בתוך 30 יום מן היום בו תקבל את פסק הדין, שאם לא כן, יישאו הפרשי הצמדה וריבית מיום מתן פסק הדין ועד ליום תשלומם בפועל.

29. באשר למזוודה. לא התברר לי אם המזוודה הושבה בסופו של יום לנתבעת אם לא, אולם אם היא לא הושבה, ככל שהבנתי, הדבר נבע מאי רצונה של הנתבעת לקבל את המזוודה



בית משפט לתביעות קטנות בקריית גת

23 דצמבר 2012

ת"ק 12-10-43188 עמוס נ' איל מקיאג' בע"מ

בפני כב' השופטת נעם חת מקוב

בחזרה. הנתבעת אף הבזירה חד משמעית, כי אין לה אפשרות לעשות שימוש במזוודה גם אם תקבל אותה בחזרה, בשל החשש שמא נעשה שימוש כלשהו כתכולתה. כפי שצינתי לעיל, אינני סבורה כי כל המחיר ששולם על ידי התובעת, שולם בגין המזוודה ובטוחני שחלק מן התשלום מתייחס לקורס, אשר התובעת ביטלה את השתתפותה בו. אשר על כן, חיוב הנתבעת לשלם לתובעת את הסכומים הנקובים לעיל איננו תלוי בהשבת המזוודה. יחד עם זאת, ככל שהמזוודה לא הוחזרה על ידי התובעת לנתבעת, על התובעת להחזירה לנתבעת וזאת בתוך 30 יום מן המועד בו תקבל התובעת את פסק הדין. יודגש, כי אין תלות בין החזרת המזוודה לחובת התשלום של הנתבעת והנתבעת נדרשת לשלם את הסכומים האמורים לעיל ללא קשר להשבת המזוודה על ידי התובעת.

ניתן לבקש רשות ערעור בתוך 15 יום.

ניתן היום, י' טבת תשע"ג, 23 דצמבר 2012, בהעדר הצדדים.

נעם חת-מקוב, שופטת