

בתי המשפט

פ 005508/07		בית משפט השלום תל אביב-יפו	
תאריך: 03/02/2008		בפני: כבוד השופטת דורית רייך-שפירא	

בעניין: מדינת ישראל - משרד התעשייה והמסחר
 ע"י ב"כ עו"ד טלי קינן
 נ ג ד
 אשת - ארגון שרותי תיירות בע"מ
 ע"י ב"כ עו"ד אסף אבישר ממשרד עו"ד הנאשמת
 קרמר

גזר - דין

חברת אשת - ארגון שירותי תיירות בע"מ (להלן: "הנאשמת" או "החברה") עוסקת במתן שירותי תיירות לצרכנים, כולל מכירת שירותי טיסות, נסיעות וחבילות נופש. הנאשמת מפעילה את עסקה ממשרדה שברח' נחלת יצחק 12, תל-אביב, בשם מסחרי "אשת טורס", בנוסף, לקשירת עסקאות באמצעות אתר אינטרנט הנושא שם מסחרי זה (להלן: "אתר האינטרנט"). אפרים קרמר הוא מנכ"ל החברה (להלן: "המנכ"ל").

כתב האישום הוגש ב- 19.07.07 נגד החברה ונגד המנכ"ל ובו שלושה אישומים. במסגרת הסדר טיעון נמחק כתב האישום ככל שהתייחס למנכ"ל. החברה הודתה והורשעה, שבתקופה המתחילה באפריל 2006 ומסתיימת במרץ 2007, הטעתה צרכנים בפרטים מהותיים הקשורים לעסקאות מכר מרחוק. ההטעה התבטאה בכך שבאתר האינטרנט שלה לא פירסמה החברה את מספרה ובתקנון לא נכללו פרטים בדבר זכות ביטול עסקה, שהיא בגדר עניין מהותי בעסקת מכר מרחוק. כמו כן מיוחס לנאשמת שחייבה את לקוחותיה בתוספות תשלום בגין דמי ביטול בשיעור העולה על המותר בחוק, פרסומם באתר האינטרנט ובעיתון של מבצעי הנחות "בגין כוכבים" מבלי לכלול את שיעור ההנחה ממנה יהנה הלקוח כנגד הכוכבים, באופן שלא שיקף את מחירה האמיתי של העסקה. באישום השלישי מיוחס לנאשמת גביית תוספת בסך \$18 מעל המחיר שפורסם באתר האינטרנט. התוספת נתגלתה רק לאחר שהצרכן שילם באמצעות כרטיס האשראי שלו. במסמכים שמסרה ללקוחותיה לא כללה החברה את פרטיה המלאים.

בהתאם להסדר הורשעה הנאשמת בעבירות שיוחסו לה בכתב האישום וכמפורט בהכרעת הדין (עמ' 3 לפרוטוקול) וב"כ הצדדים המליצו במשותף להסתפק בהטלת קנס בסך- 80,000 ₪ ובחתימת הנאשמת על התחייבות בסך 50,000 ₪.

בטיעוניה לעונש, הדגישה התובעת את האינטרס הציבורי שבהסדרת מחיריהם של חבילות תיירות וכרטיסי טיסה, כך שהמחיר המתפרסם יהיה ברור באופן חד משמעי. מעבר לכך הדגישה את החובה לפרסם את עצם קיומה של זכות הביטול בהתאם להוראת החוק. הימנעות מעשות כן מהווה עבירה שהיא עבירה התנהגותית ולא תוצאתית. על פי הטענה הנאשמת בהתנהגותה עברה על החוק בכך שלא פירסמה את זכות הביטול כדין, גם אם לא התקבלו תלונות ספציפיות. לטענת התובעת, פרסום קנסות גבוהים שיושתו על צרכן המבטל עסקה, תוך הימנעות מפרסום זכות הביטול גורמים לצרכן תחושת כבילות. התובעת הדגישה את העובדה שכתב האישום מייחס לנאשמת מספר עבירות. יחד עם זאת ביקשה לכבד את ההסדר, לאור עברה הנקי של הנאשמת, הודאתה מיד בהזדמנות הראשונה שחשכה זמן שיפוטי ומבלי לנסות להדוף את כתב האישום בטענות מקדמיות מיותרות.

באופן טבעי הצטרף הסנגור לבקשה לאמץ את ההסדר. הנאשמת, חברת תיירות המשרתת במיוחד את המגזר הציבורי – ממשלתי, פעילה בתחום למעלה מ-20 שנה ומעולם לא הסתבכה בפלילים. חודש לאחר הגשת כתב האישום תיקנה הנאשמת את התקנון שלה, שמלכתחילה נוסח בעזרת עורך דין תוך הסתמכות על ייעוץ משפטי. בנוסף ביקש הסנגור להתחשב לקולא בעובדה שיש עסקאות, כמו זו שבאישום השלישי, בהן על הצרכן להפקיד את עלות העסקה ואף על פי כן העסקה איננה נקשרת כל עוד לא מתקבל אישור מחברת התעופה. בפועל הצרכן יודע שהוא בהמתנה וקיבל את מלוא כספו חזרה לאחר שטיסתו לא אושרה בשל "ריבוי קופצים". לטענתו הוראות החוק חייבות ברוויזיה משום אין בהן מענה הולם לצרכים הייחודיים של ענף התיירות. לתמיכה בטיעון זה הוגשו לעיוני שני פסקי דין שיצאו מלפני בתי משפט שלום בתיקי תביעות קטנות, הסנגור הוסיף, מבלי להביא ביסוס, שבמדינות מתוקנות באירופה המצב שונה ובנסיבות אלה ראוי לדעתו ליתן משקל רב לקולא להודאת הנאשמת שמבטאת נטילת אחריות.

המנכ"ל ביקש לקבל שבמשך 30 שנות פעילותו בענף שמר על החוק ולא הסתבך. חזר על הטענה שהוראות חוק הצרכן אינן תואמות את הצרכים הספציפיים של ענף התיירות.

לאחר ששמעתי טיעוני ב"כ הצדדים ועיינתי בפסקי הדין שהגיש הסנגור, הגעתי למסקנות כדלקמן:

(1) זו פעם שניה במהלך החודש השוטף, שאני נדרשת לסוגיה של הטעיית צרכנים על ידי חברות תיירות בעסקאות מכר מרחוק. כבר בתיק הקודם הדגשתי את התכלית החקיקתית של חוק הגנת הצרכן, המחוקק מצא להעניק הגנה של ממש לקהל הצרכנים, כך ש"הגנת הצרכן" לא תהפוך למושג חסר תוכן קונקרטי, בעיקר בהתחשב בהבדלי הכוחות שבין הספק החזק לצרכן הבודד שהוא הצד החלש.

(2) עיון בכתב האישום שבפני מעלה את פער הכוחות שבין החברה לקהל הצרכנים כאשר הצרכן מחויב בהפקדת מלוא מחיר העסקה מבלי שביצוע העסקה מובטח לו כלל (באישום השלישי), וכן אי הכללת פרטים מהותיים בעסקאות שאילו ידע עליהם היה הצרכן חופשי לכלכל מעשיו אחרת, כגון:

א. תוספות מחיר "חבויות", שהצרכן עומד עליהן רק לאחר שנקשר בעסקה (כמיוחס לחברה בסעיף 3 לאישום השלישי).

ב. הצעת הנחה בגין תשלום בכוכבי חברת אשראי שהזכות לקבלם מוענקת לצרכן רק כנגד קניות

במחיר גבוה, מבלי לציין שבעד אותם כוכבים יקרים יזכה הצרכן בהנחה בסך \$20 בלבד.

ג. הסתפקות בהצהרה סתמית שביטול עסקה יעשה בכפוף להוראות כל דין, תוך הצגת מצג שיש

בו להטעות הן באשר למועד הביטול והן באשר לגובה דמי הביטול, כשגובהם המקסימאלי של

דמי הביטול על פי החוק הוא 5% ממחיר העסקה ולא יותר מ-100 ₪.

(3) הצטברותן של נסיבות אלה מחייבת לטעמי החמרה, מעבר למוסכם בין הצדדים, על אף עברה הנקי של החברה והודאתה. אם אינני עושה כן ואינני מחמירה הרי זה בשל ההלכה המחייבת בהקשר למעמדם של הסדרי טיעון והחלטה קודמת שיצאה מלפני במקרה דומה, שאז קבעתי שהרשעה בגין עבירות נשוא כתב האישום, שבוצעו במהלך 2006 היא הרשעה תקדימית, כך שגם הרשעתה של החברה בתיק זה היא בגדר הרשעה תקדימית ואיננה באה לאחר אמרה שיפוטית שקדמה לעבירות שבדין.

(4) בשולי הדברים מוצאת אני להידרש לטענת הסנגור לפיה גובה דמי הביטול הקבועים בחוק אינם הולמים את ענף התיירות. אני נדרשת לטענה לאחר שקראתי בעיון רב את דעותיהם של חבריי לערכאה בתיקי תביעות קטנות, כבוד השופט אביחי דורון בת"ק 8664/05 גרוס עופר נ' חב' הדקה ה-90 בע"מ וקשרי תעופה בע"מ וכבוד השופטת תמר בר-אשר צבן בת"ק 2638/07 עו"ד יובל פלד נ' מוטורהום ישראל בע"מ. אכן דמי הביטול המותרים בהתאם לחוק אינם גבוהים ועובדה זו בהחלט יכולה לגרום נזק כספי לחברות התיירות. ייתכן והמחוקק ישעה לטענה וישנה את ההסדר הקיים על ידי העלאת רף דמי הביטול בענף זה. לטעמי, בתהליך שינויו של ההסדר הקיים, אם אכן יהיה תהליך כזה, ראוי שהמחוקק ייתן דעתו לעובדה שמוצרי תיירות, במיוחד אלו הנמכרים במחירים מוזלים במסגרת מבצע, הם בגדר מצרך עממי שיש עליו "ריבוי קופצים", כעולה מדברי הסנגור והמנכ"ל כאחד. משכך על המחוקק לכלול במכלול שיקוליו את חוסר הצדק שבהטלת דמי ביטול גבוהים על צרכן, שמבטל עסקה כאשר הספק מוכר את אותו "מוצר" (חבילות נופש, כרטיסי טיסה וכיו"ב) לצרכן אחר, מבלי לספוג נזק של ממש.

סוף דבר – בהתחשב בהיות ההרשעה הרשעה תקדימית, המתבססת על הודאת הנאשמת, שעברה הנקי, תיקון התקנון והתאמתו לדרישות החוק, עמדת התביעה להסדר הטיעון, אני מכבדת את ההסדר וגוזרת כדלקמן:

- א. 80,000 ₪ שישולמו בארבעה תשלומים חודשיים שווים ורצופים החל מ-5.2.2008 ובכל חמישי לחודש שלאחריו. לא ישולם תשלום אחד במועדו תעמוד היתרה לפרעון מייד.
- ב. מנכ"ל החברה יחתום בשם החברה על התחייבות בסך 50,000 ₪ שבמשך שנתיים מהיום לא תעבור עבירה מהעבירות בהן הורשעה בתיק זה.
- הודעה זכות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 45 יום מהיום.**
ניתנה היום כ"ז בשבט, תשס"ח (3 בפברואר 2008) במעמד הצדדים.

דורית רייך-שפירא, שופטת

קלדנית: אורלי אמברצי