

21 פברואר 2013
סימוכין: 675637

ביטול קורס לאחר תחילתו – מגמות בפסיקה ונקודות למחשבה
עו"ד שוש רבינוביץ

לאחרונה ניתנו מספר פסקי דין בבית משפט לתביעות קטנות שעוסקים באפשרות ביטול השתתפות בקורס לאחר תחילתו.

בפסקי הדין שנסקור להלן נפסקו לתובעים החזר כספי חלקי, זאת על אף שתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) קובעות במפורש כי פרק הזמן לביטול השתתפות בקורס הוא בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות.

האם יש מצבים בהם יש לסטות מהוראות התקנות ומוצדק להחזיר לצרכן את כספו לאחר תחילתו של הקורס?

להלן סקירה וניתוח של פסקי הדין וכן מספר עצות להתנהלות נכונה מצד העסק.

פסק דין עופר נ' דורון

בת"ק (נתניה) 10222-09-12 עופר נ' דורון נרשם התובע לקורס מצנחי רחיפה בסך 6000 ₪. התובע טען כי סוכם עמו שבמידה והקורס אינו מסתיים עד סוף ינואר 2012, הוא יקבל החזר כספי. משנוכח כי משך הקורס אכן מתארך, ולאחר שהשתתף ברוב השעורים, דרש לבטל את השתתפותו. הנתבע הסכים לשלם לו 1000 ₪. התובע לא הסתפק בכך ותבע מן הנתבע סכום של 18,000 ₪ הכולל את הסכום ששולם לקורס וכן פיצוי בגין הטעיה ופיצוי לדוגמה.

השופט הרווי גרוס לא התייחס כלל לתקנות ביטול עסקה אך קבע כי לטענות התובע אין כל בסיס וכי הצעת הנתבעת לשלם 1000 ₪ הייתה סבירה וכי אין כל בסיס בחוק או בעובדות המקרה להיענות לתביעה כאמור.

על כן פסק לתובת הנתבע תשלום של 1000 ₪ בלבד.

פסק דין אברמוב נ' מכללת מעוף

בת"ק (חדרה) 27049-07-12 אברמוב נ' מכללת מעוף, נרשם התובע לקורס טכנאי שירות מחשבים, יומיים לני פתיחתו. מדובר בקורס הכולל 55 מפגשים במשך 8 חודשים. שכר הלימוד עמד על 10,900 ₪ ששולם ביום תחילת הקורס ב-7 שיקים דחויים. התובע הצהיר כי ידוע לו כי במקרה שמבטל את השתתפותו לאחר תחילתו של הקורס, הוא יחויב במלוא שכר הלימוד.

על אף זאת, התובע הגיע לשלושה שעורים בלבד ולאחר מכן חדל מלהגיע. התובע נתן מספר גרסאות לסיבת בקשת הביטול: הקורס לא מתאים לו, בעיות כלכליות ונסיעה דחופה לחו"ל. בינתיים החלו השקים הדחויים לחזור.

השופטת רקפת סגל מוהר ציינה כי אכן, על פי תקנה 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) ניתן לבטל קורס בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, אך תקנות אלה אינן יוצרות הסדר שלילי המונע אפשרות ביטול כלשהי בשלבים אחרים ובתנאים אחרים.

על אף האינטרס הלגיטימי של עוסק להגן על עצמו ולשקול שיקולי כדאיות, השופטת מציינת כי מדיניות נוקשה, ללא התחשבות באילוצים שונים מצד הצרכן, אינה ראויה וכי בנסיבות מסוימות יכולה להיחשב כתנאי מקפח בחוזה אחיד, שניתן לבטלו.

עוד ציינה השופטת מוהר כי הנתבעת לא הוכיחה את גובה ההפסד שהיא סופגת כתוצאה מהביטול וכי בנסיבות מסוימות התנהלות כזו יכולה להתפרש כניסיון להתעשרות שלא כדין.

השופטת מוהר פסקה כי התובע ישלים את תשלומיו עד לסך של 6000 ₪.

פ"ד שלם נ' מנהל בגרות ערב (פסק דין מיום 17.10.12)

בת"ק (רחובות) 32103-04-12 תלמידה נרשמה ללימודי בגרות ערב בסך 17,000 ₪. היא שילמה מקדמה בסך 1,700 ₪. שבוע לאחר תחילתו של הקורס התלמידה ביקשה לבטל את השתתפותה בטענה כי המסגרת לא מתאימה לה וכי כל ההבטחות שניתנו לה לא קוימו. התובע (אבי התלמידה) פנה למנהל הקורס בדרישה לבטל את הרישום ולא לחייבה בהוצאה כלשהי בגין הביטול.

בעת הרישום סוכם בין הצדדים כי דמי הביטול יעמדו על 10% אם התלמיד תבטל את השתתפותה עד שבועיים לאחר תחילת הלימודים.

הרשמת הבכירה רבקה ארד הזכירה את האמור בתקנה 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) ואת דמי הביטול הקבועים בתקנות שהם 5% או 100 ₪, הנמוך מביניהם.

השופטת קבעה כי יש להחיל את שהוסכם בין הצדדים, קרי דמי ביטול בסך של 10% מסכום העסקה שהם 1,700 ₪ וכן לדחות את תביעת התובעת.

ניתוח

בפסקי דין שנסקרו ניתן להתרשם כי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) אינן מהוות מחסום הרמטי בפני אפשרות ביטול קורס לאחר תחילתו. אני ממליצה לקחת בחשבון את הנקודות הבאות:

1. אם העוסק מאפשר תנאי ביטול המטיבים עם הצרכן לעומת הקבוע בתקנות, ההסדר המטיב גובר. למשל, אם העוסק מאפשר דמי ביטול של 10% גם לאחר תחילת הקורס, אין הוא יכול לבוא להסתמך על הוראות התקנות המאפשרות ביטול אך ורק לפני תחילת הקורס ובגובה של 5% או 100 ₪ הנמוך מביניהם בלבד.
2. יש לוודא כי הצרכן יודע מראש מהם תנאי הביטול. לא די בחתימתו על מסמך הרישום אלא חשוב להבהיר לו בעל פה מהם תנאי הביטול. בנוסף, יש לרשום את תנאי הביטול באופן בולט בטופס הרישום.
3. מדיניות נוקשה מדי שאינה מאפשרת ביטול השתתפות בקורס לאחר תחילתו בשום מקרה, עלולה להיראות בעיני בתי המשפט כבלתי מוצדקת. ייתכן וישנם מקרים מיוחדים בהם ניתן לשקול אפשרות ביטול מלפנים משורת הדין. כמובן שיש לשקול כל מקרה לגופו ובהתאם לנסיבות.

חברי לשכת המסחר תל אביב והמרכז מוזמנים לפנות עם שאלות ו/או הערות לעו"ד שוש רבינוביץ, מנהלת הלשכה המשפטית, איגוד לשכות המסחר shoshr@chamber.org.il

יובהר כי המידע לעיל אינו מהווה יעוץ משפטי פרטני אלא מידע כללי בלבד.