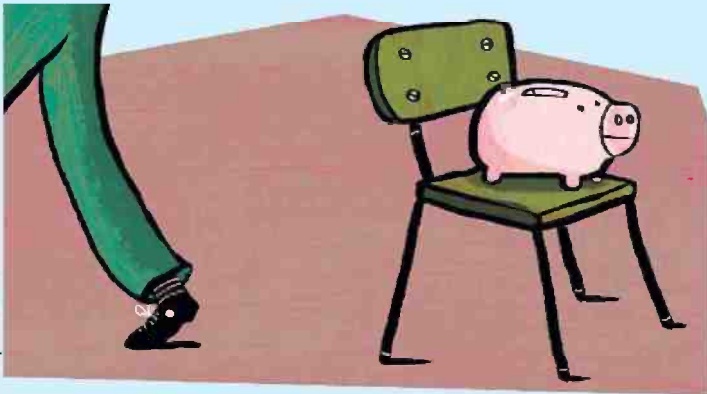


שיפוט מהיר | בעז אוקון



איור: שחר קינר

ביטול מוצדק

נרשמתם לקורס וביטלתם יום לפני, או אפילו לאחר שהחל? בתי משפט עשויים, במקרים מסוימים, לפסוק לכם החזר חלקי של הכסף ששילמתם • שתי דוגמאות

בתי המשפט לתביעות קטנות פורשים מטריית הגנה על זכויות הצרכנים לא רק בהתאם ללשונו של חוק הגנת הצרכן, אלא גם לפי רוחו. כך, הורחבה יכולתם של צרכנים להשתחרר מהסכם לרכישת קורסים או חוגים, גם אם התחילו להשתתף בהם. עם זאת, הנרשמים אינם יכולים לצפות לקבל את מלוא התמורה ששילמו, וסכומי החזר יהיו חלקיים.

תקנות הגנת הצרכן קובעות כי מי שנרשם לחוג או קורס רשאי לבטל בתוך 14 יום מחתימת ההסכם, ו־14 ימים קודם לתחילת החוג או הקורס. לא תמיד אפשר לעמוד בגזירה הזו, שכן לפעמים נרשמים ברגע האחרון, או מגלים שהקורס לא מתאים רק לאחר שהחל. בתי המשפט לתביעות קטנות יכולים לסייע לצרכנים גם במקרים מיוחדים לקבל בחזרה חלק משכר הלימוד.

במקרה אחר כזה (ת"ק (חררה) 12'07'27049), אדם נרשם לקורס טכנאי שני רות מחשבים במכללה כ־21 במאוס 2012. הוא התחייב לשלם 10,900 שקל בצ'קים דחויים. הקורס עמד להיפתח יומיים לאחר ההרשמה, והוא חתם כי אם יודיע על רצונו לבטל, יחויב במלוא שכר הלימוד. הוא התייצב לשלושת השיעורים הראשונים, ואז חזר בו מרצונו להמשיך בקורס.

הוא הסביר שהוא צריך לטוס לחו"ל מסיבות אישיות (משפחתיות) לזמן ארוך. נימוק זה לא היה מדויק, שכן הוא לא נסע לחו"ל. מאוחר יותר נימק את רצונו בנימוקים אחרים כמו ש"בית הספר לא מתאים לו", כי "זו הייתה עוד מכינה", וכי "היה עליו לצאת לעבודה בדחיפות כי הוא מפרנס יחיד במשפחה, מתגורר עם אמו לבד ולא חשב שהמצב יידרדר ככה". התובע גם טען שלא היה ער להוראות המופיעות בטופס הרישום שעליו חתם, משום שלא קרא אותו.

המכללה סברה כי אין מקום להשיב לו את שכר הלימוד. היא הסבירה כי היא מחליטה אם לפתוח קורס לפי מספר הנרשמים, ולפיכך אין מקום לאפשר לתלמידי דים להשתחרר מהרישום לאחר שהקורס נפתח, משום שלא ניתן לבטל את הקורס כמצב זה. עוד ציינה המכללה כי ניסתה לנהוג בתובע בהגינות. היא עמדה אמנם על תשלום כל שכר הלימוד, אבל הודיעה לו כי הסכום יעמוד לזכותו אם ירצה להשיב תלב בקורס זה או אחר במועד מאוחר יותר. המכללה הצביעה על כך שהתובע לא פרש בפניה, במועד הביטול, את קשייו הכלכליים, ואילו היה עושה זאת היא הייתה משתדלת לסייע לו ביצירת קשר עם קרנות המעניקות מלגות.

השופטת רקפת סגל מוחר קיבלה את התביעה בחלקה. היא קבעה שהתובע נאלץ לסגת מההסכם בשל קשייו הכלכליים, ובמצב כזה שלילת יכולת הנסיגה מכל וכל היא פתרון נוקשה מדי. אמנם תקנות הגנת הצרכן מאפשרות ביטול רק 14 ימים לפני פתיחת הקורס, אבל התקנות הללו אינן יוצרות "הסדר סגור", המונע ביטול גם אחרי התחלת הקורס.

השופטת סברה שגם הוראת הטופס אינה יכולה לשמש מחסום הרמטי המונע נסיגה של התלמידים. אמנם למכללה יש אינטרס לגיימי. "מוסדות לימוד מסוגה של הנתבעת הם גופים מסחריים המונעים משיקולים של עלות-תועלת וכדאיות כלכלית. ביטול השתתפות בקורס גורם להפסד רווח, ולכן, על מנת להגן על עצמם ולאפשר חופש פעולה כלכלי לצד התחייבותם לספק קורס מקצועי, נוקטים מוסדות אלה פעמים רבות במדיניות ביטולים נוקשה", כתבה. ואולם מדיניות זו אינה יכולה להיות נוקשה מדי, ומן הראוי להתחשב באינטרס של התלמידים. "אנשים כדוגמת התובע, הנרשמים לקורסים השונים שמציעים מוסדות אלה, לא תמיד מבינים ואף לא יכולים להבין מה הם תוכני הקורסים, רמתם ומידת התאמתם לצורכיהם". השופטת חייבה את התובע לשלם 6,000 שקל מתוך הסכום הכולל של 10,900 שקל.

לתוצאה דומה הגיע בית המשפט גם במקרה אחר (ת"ק (נתניה) 12'09'10222), בו נרשם התובע בספטמבר 2011 לקורס מצנחי רחיפה ושילם 6,000 שקל. בינואר 2012, סמוך לסיום הקורס, ביקש לבטל את השתתפותו מכיוון שרצה לנסוע לאי רה"ב. הוא ביקש לקבל החזר של 3,600 שקל. מארגן הקורס הציע לו 1,000 שקל. התובע לא הסתפק בכך והגיש תביעה בסך של 18,000 שקל, הכוללת בין היתר החזר של מלוא שכר הלימוד ופיצויים על טרטור ובזבוז זמן.

השופט הרווי גרובס קבע כי הואיל והתובע השלים את רוב הקורס, הצעת הנ"תבע הייתה סבירה "והיה על התובע לקבלה במקום לנסות לזכות בסכומים שכלל לא מגיעים לו". לפיכך הוא הסתפק בפסיקת סכום החזר של 1,000 שקל.

boazok7@gmail.com