



הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן לשכת הממונה

ו'חשון/תשע"א
14/10/2010

הנחיות הממונה

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א – 2010

ביום 14/12/10 יכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א – 2010, המקנות לצרכן זכות לבטל עסקאות מסוימות ולקבל חזרה את כספו.

ההסדרים הספציפיים הקבועים כיום בחוק הגנת הצרכן המקנים לצרכן זכות ביטול בעסקאות מיוחדות כגון, מכר מרחוק, רוכלות ויחידות נופש, גוברים על ההסדרים אשר בתקנות ועל כן מימוש זכות הביטול למשל, בעסקת מכר מרחוק תהיה כפופה לאמור בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן ולא לאמור בתקנות אילו.

התקנות קובעות רשימה של עסקאות לרכישת טובין או שירותים אשר רק לגביהם תחול זכות זו וכן את פרק הזמן העומד לצרכן למימוש הזכות, כשלגבי העסקאות לרכישת טובין הזכות תחול בהתקיים תנאים נוספים והם –

1. ערכם של הטובין עולה על 50 ₪;
2. הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; ברוב המקרים החזרת הטובין באריזתם המקורית, גם אם היא נפתחה, היא ראיה מספקת לאי עשיית השימוש בהם; אריזה מקורית מוגדרת כך – "חפץ וכל חומר שהוא המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או שייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר".
3. הטובין הוחזרו לעוסק;

להלן רשימת העסקאות לגביהן תחול הזכות על פי התקנות ופרק הזמן לביטול העסקה –

קבוצה א' -

1. ריהוט;
2. ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים;

3. מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני, לרבות ציוד קצה (כגון מודם, טלפון סלולרי, ממיר צלחת לוויין וכו');
4. טובין הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן;
5. טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אפילו אם אי ההספקה הוא בגלל שהטובין אזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן;
6. מטהר מים ומתקן למים מינרלים;
7. שעונים.

פרק הזמן לביטול – **בתוך 14 ימים מיום שהצרכן קיבל את הטובין**; לגבי העסקאות האמורות בסעיף 1 עד 3, 6 עד 7 פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה אינה נחשבת שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. עוד קובעות התקנות כי אם הטובין חוברו לחשמל, גז או מים ייחשב עניין זה לשימוש בטובין.

לגבי העסקה האמורה בסעיף 4 – מאחר ותנאי לביטול העסקה והחזרת כספו של הצרכן הוא שהוא ארוז באריזתו המקורית והיא לא נפתחה על ידי הצרכן, הרי שאם נפתחה, לא ניתן לבטל את העסקה על פי התקנות.

לגבי העסקה האמורה בסעיף 5, כל עוד המוצר לא סופק לצרכן, סוגיית פתיחת האריזה אינה רלוונטית. מאחר וגם בעסקה זו פרק הזמן לביטול עסקה הוא 14 ימים מיום שקיבל את הטובין, הרי שאם הצרכן החזיר את המוצר באריזה המקורית, גם אם היא נפתחה, ההנחיה שלנו היא שמכוח תקנה 2 מדובר בראיה מספקת לאי עשיית שימוש במוצר (גם אם הדבר לא נאמר מפורשות בפסקה (1) לתקנות).

קבוצה ב' –

ביגוד והנעלה – זכות הביטול מכוח התקנות תחול בתנאי שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה.

פרק הזמן לביטול – **מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.**

קבוצה ג' –

1. שירותי הארחה נסיעה חופש ובילוי, למעט אם הם המתבצעים במלואם מוחץ לישראל כגון הזמנת מלון בחו"ל. יודגש כי התקנות כן חלות על שירותי טיסה מישראל ואליה, בין אם הטיסה היא חלק מחבילת הנופש ובין אם לאו, למעט טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל שניתנה באמצעות חברת תעופה אחרת מזו שאתה טס הצרכן מישראל.
2. חוגים וקורסים (למעט קורס פסיכומטרי לגביו יש הוראות ספציפיות בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים).

פרק הזמן לביטול - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים, שאינם ימי מנוחה, לפחות, קודם למועד תחילת השירות. יוער כי עד ליום 1/1/13 ביטול שירותי הארחה נסיעה חופש ובילוי כאמור בסעיף 1 יהיה בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 18 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות.

קבוצה ד' –

1. שירותי קוסמטיקה, אסטטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער;
2. עסקת נופש ארוך טווח – בשונה מעסקה לרכישת יחידת נופש, כהגדרתה בסעיף 14א לחוק הגנת הצרכן, ואשר עליה חלות הוראות סעיף 14א כאמור, כאן הכוונה לעסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה הצרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם;
3. חברות או מנוי במועדון הנחות;
4. שירותי טלפוניה ניידת;
5. שירותי טלפוניה ניידת;
6. שירותי אינטרנט;
7. שירותי כבלים ולווין;
8. חברות או מנוי במועדון כושר לרבות מועדון בריאות (ספא);
9. חברות או מנוי במועדון היכרות ושידוכים;
10. מנוי להגרלות והימורים.

פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב (כפי שמתחייב מסעיף 13גג) לחוק הגנת הצרכן הודן בחובות גילוי בעסקה מתמשכת), לפי המאוחר – כל זאת בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו וכן גם אם העסקה היא לתקופה קצובה.

קבוצה ה' –

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה (פרזנטציה), כלומר במסגרת אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור. זאת בשונה מעסקת רוכלות כהגדרתה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן ואשר עליה יחולו הוראות החוק כאמור.

פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין, אם מדובר בשירות – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב (כפי שמתחייב מסעיף 13גג) לחוק הגנת הצרכן הודן בחובות גילוי בעסקה מתמשכת), לפי המאוחר – כל זאת בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו וכן גם אם העסקה היא לתקופה קצובה. אם השירות שנמכר הינו חד

פעמי – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

קבוצה ו' –

רכב חדש שנרכש מיבואן.

פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם הרכב כ"יד".

קבוצה ז' –

תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3000 ₪.

פרק הזמן לביטול – מיום הרכישה ועד יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה (כמו ביגוד והנעלה).

החזרת התמורה -

צרכן המבקש לבטל עסקה, חייב להציג לעוסק חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה, המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק. ככל שלא מדובר באחד משלושת דרכי הוכחה אילו, הצרכן יכול להציג הוכחה אחרת, אך היא צריכה להעיד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

ברגע שצרכן מממש את זכותו לביטול העסקה מתקיימת השבה הדדית –

1. מבחינת העוסק – חייב להשיב לצרכן את התמורה או לבטל את חיובו (בניכוי דמי ביטול, כפי שיורחב בהמשך);

2. מבחינת הצרכן –

א. אם העסקה היא לרכישת טובין, חייב להחזיר את הטובין לעוסק;

ב. אם הצרכן נדרש לרכוש מוצר לצורך קבלת שירות (כגון ממיר בעסקה לרכישת שירותי כבלים ולווין), הצרכן זכאי להחזיר את המוצר אף אם עשה בו שימוש ובלבד שלא נפגם. יוער כי עמדת הרשות היא כי סעיף זה אינו חל על טלפונים סלולריים, מאחר ואין חובה לרכוש את הטלפון לצורך קבלת שירותי טלפוניה ניידת וניתן לרכוש את המוצר והשירות באופן בלתי תלוי אחד בשני.

ג. אם בוצעה בבית הצרכן התקנה של מוצר המשמש למתן השירות, על הצרכן לשלם לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 ₪.

ד. צרכן שביטל עסקה מתמשכת, שהוחל בנתינתה, ישלם לעוסק את התמורה היחסית עבור השימוש שעשה בשירות.

החזרת התמורה לצרכן תתאפשר או אצל העוסק אצלו נרכש המוצר או אצל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה שלו. החזרת התמורה לצרכן לא תתאפשר אצל זכיון של העוסק ובלבד שהזכיון הציג במקום בולט בעסקו הודעה על כך שהסניף הוא של זכיון ולא של העוסק עצמו. זכיון מוגדר בתקנה כ"בעל זכות שימוש בשם העוסק, תוך קיום מערכת חשבונאית נפרדת".

אופן החזרת התמורה -

החזרת התמורה תהיה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן, או במועד הקרוב לכך ולא יאוחר משבעה ימי עסקים.

החזרת התמורה תיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום כמפורט להלן –

אופן התשלום על ידי הצרכן	אופן החזרת התמורה על ידי העוסק
במזומן	במזומן או בשיק מזומן
בשיק – אם נפרע	במזומן או בשיק מזומן – בתוך 5 ימי עסקים
בשיק – אם לא נפרע	במזומן או בשיק מזומן – בתוך 5 ימים מהמועד שנפרע
בכרטיס אשראי	יבטל את החיוב אצל חברת כרטיס האשראי של הצרכן
בכרטיס אשראי - וחשבון העוסק כבר זוכה	ישיב הסכום במזומן או בשיק מזומן <u>או</u> יודיע לחברת כרטיסי האשראי (להלן – החברה) של הצרכן על ביטול העסקה והחברה תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב. תנאי לזיכוי הצרכן על ידי החברה הוא שיש באפשרות החברה להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם החברה אינה יכולה לזכות את הצרכן מהטעם שאינה יכולה להיפרע מהעוסק, חובתו של העוסק להשיב את התמורה לצרכן במזומן או בשיק מזומן.

בעסקה מתמשכת, להבדיל מעסקה לרכישת מוצרים או עסקה לרכישת שירות חד פעמי, יחולו כללים שונים במקצת. החיוב בעסקה מתמשכת נעשה בד"כ כהרשאה לחיוב חשבון או הרשאה לחיוב כרטיס אשראי. על פי חוק הגנת הצרכן, כאשר צרכן מבטל עסקה מתמשכת, **על העסקה להסתיים בתוך 3 ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול. אם נמסרה הודעת הביטול בדואר רשום – על העסקה להסתיים בתוך 6 ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח.** המשמעות של הפסקת העסקה היא – הפסקת החיוב של הצרכן בעד הטובין או השירותים, שניתנו לאחר מועד הביטול.

החזרת התמורה בביטול עסקה מתמשכת תיעשה אף היא באותו אופן שנעשה בו התשלום כמפורט להלן –

אופן התשלום על ידי הצרכן	אופן החזרת התמורה על ידי העוסק
בכרטיס אשראי	יבטל את החיוב אצל חברת כרטיס האשראי של

הצרכן	
יודיע לחברת כרטיסי האשראי (להלן – החברה) של הצרכן על ביטול העסקה והחברה תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב במועד החיוב העוקב להודעת הביטול. תנאי לזיכוי הצרכן על ידי החברה הוא שיש באפשרות החברה להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם החברה אינה יכולה לזכות את הצרכן מהטעם שאינה יכולה להיפרע מהעוסק, חובתו של העוסק להשיב את התמורה לצרכן במזומן או בשיק מזומן.	בכרטיס אשראי - וחשבון העוסק כבר זוכה
העוסק יזכה את חשבון הצרכן בסכום החיוב	בהרשאה לחיוב חשבון (הוראת קבע) כאשר החשבון חויב

דמי ביטול –

כל ביטול עסקה על פי התקנות, מאפשר לעוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪ לפי הנמוך. נעשתה העסקה בכרטיס אשראי והעוסק הוכיח לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף סולק אחר, גבו ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בגין העסקה שבוטלה, העוסק רשאי לחייב את הצרכן גם בתשלום שנגבה ממנו.

הגבלת זכות הביטול –

זכות הביטול כאמור בתקנות לא תחול במקרים הבאים –

1. ריהוט שהורכב בבית הצרכן;
2. טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;
3. טובין שעל פי דין אין להחזירם;
4. מוצרי מזון;
5. תרופות ותוספי תזונה;
6. טובין פסידים;
7. מידע כאמור בחוק המחשבים;
8. טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או שכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
9. הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים;
10. גז (בלון או צובר);
11. תכשיט, שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ – 3000 ₪. ההחרגה לא תחול על שעונים.
12. שירותי הארחה נסיעה חופש ובילוי - אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל (כגון חדר במלון בחו"ל) או אם השירות הוא של חבילות נופש מחוץ לישראל או אם השירות הוא של טיסה מחוץ לישראל ואליה. יוער כי הגבלת זכות הביטול במקרים אילו

היא אך ורק למשך 6 חודשים מיום פרסום התקנות, כלומר עד 14/3/11. לאחר מועד זה יחולו התקנות גם על שירות המיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל, גם על שירות של תבילות נופש מחוץ לישראל וגם על שירותי טיסה מחוץ לישראל ואליה;

13. צרכן שהזמין טובין, אולם ביקש שהם יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים מיום עשיית העסקה, לא תחול זכות הביטול אם הצרכן ביקש לבטל את העסקה לאחר מועד האספקה. למשל, עסקה נעשתה ביום 1/1/10 והצרכן ביקש שהטובין יסופקו לו רק ב – 2/7/10, לא תחול זכות הביטול, אם הצרכן יבקש לבטל את העסקה לאחר ה – 2/7/10 (שהרי לצרכן זכות לבטל את העסקה 14 ימים מיום שהטובין סופק לו);

14. כאשר אמצעי התשלום בגין עסקה היה תווי קניה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען (להבדיל מאמצעי תשלום שהוא מזומן, שיק, כרטיס אשראי), לא תחול זכות הביטול.

טובין שניתנו במתנה –

זכות הביטול תחול גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק. המונח טובין כולל גם שובר מתנה בסכום מסוים, שקיבל הצרכן למימוש אצל עוסק, אך לא יכלול תווי קניה, (למשל תווי קניה שניתנים לצרכן במסגרת שי ועד עובדים).

כדי לממש את זכות הביטול על הצרכן להציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת שיש בה כדי להעיד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

החזרת התמורה תהיה כמפורט להלן –

אופן התשלום עבור המתנה	אופן החזרת התמורה על ידי העוסק
במזומן	במזומן או בשיק מזומן
בשיק – אם הוא נפרע	במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים
בשיק – אם הוא לא נפרע	במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע
בכרטיס אשראי	במזומן, בתנאי שחשבון הצרכן, רוכש המתנה, חויב

חובת גילוי מדיניות החזרת הטובין

ההוראות בסעי' 4ג לחוק הגנת הצרכן – לגבי מדיניות החזרת טובין – ימשיכו לחול על כל העסקאות שתקנות ביטול העסקה אינן חלות עליהן.

בכבוד רב,

תמר פינקוס,

הממונה על הרשות להגנת הצרכן
והסחר ההוגן