



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ט' ניסן תשע"ד
9 אפריל 2014
מספרנו : 101-0043-2014

הנחיית ממונה - גביית עמלות בביצוע עסקה פרונטלית

1. סעיף 17א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 קובע כי "המחיר הכולל" של הנכס או השירות הוא המחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המיסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי העוסק, לרבות מע"מ, אגרות או תשלומי חובה וכן "כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה". סעיף 17ב מדגיש, מניה וביה, כי עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג את מחירם הכולל.
2. גביית "עמלה" נפרדת לעלות מוצר שאיננה עמלה בנקאית ו/או סליקת אשראי אלא תוספת עבור "דמי טיפול", לכאורה, של נותן השירות – אסורה! גביית עמלה נפרדת אפשרית היא אך ורק עת מדובר בעמלה בנקאית המושתתת על העוסק עקב תשלום של צרכן באמצעות כרטיס אשראי. העוסק ראשי לייקר את מחיר המוצר בגין דמי טיפול אולם דמי הטיפול או השירות יכללו במחיר הכולל של המוצר ולא בנפרד ממנו. נוסף על כך, חל איסור על עוסק לגבות מצרכן עמלות בגין שימוש באמצעי תשלום מסוים בסכום העולה על העלות שהעוסק נושא בה בגין שימוש באותו אמצעי תשלום!
3. יובהר, כי עוסק רשאי יהא להשית את גובה העמלה שנגבתה ממנו בפועל על הצרכן בגין ביצוע עסקה בכרטיס אשראי, אולם גבייה עודפת היא הפרה אלא אם כן הוכיח העוסק לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר שעמו התקשר העוסק לביצוע סליקת כרטיסי אשראי, גבו ממנו תשלום בגובה "העודף" בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה.
4. זאת ועוד. מחיר השירות או הנכס המוצג לצרכן הוא מחירו הכולל, לרבות מע"מ וכל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן הכרוכות בביצוע העסקה (ראו סעיף 17א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981). לא תוצג חלוקה שחיא במחיר הנכס באופן שיצוין מחיר המוצר או השירות ולו יתווסף תשלום עמלה. כל ההוצאות האחרות המושתתות על העוסק תהיינה מגולמות במחיר אחד כולל, פיצול או "אי הכללה" של ההוצאות הנוספות במחיר הכולל המוצג לצרכן מהווה הפרה של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. היה ומצא העוסק מקום לחייב את הצרכן בגין עמלת בנק המושתתת עליו בגין ביצוע העסקה עם הצרכן, עליו ליידע מראש את הצרכן **טרם** הצגת המחיר הכולל, כי בנוסף למחיר הנכס או השירות תושת על הצרכן עמלת הבנק של העוסק. ביחס לדמי שירות, אף בכך חייב העוסק ליידע מראש את הצרכן **טרם** הצגת המחיר הכולל כי בנוסף למחיר הנכס או השירות תושת על הצרכן עמלת השירות וזו יכולה לבוא לידי ביטוי בחשבונית המונפקת לצרכן **כשבסופה** מוצג המחיר הסופי הכולל את דמי השירות.

בכבוד רב

תמר פינקוס

תמר פינקוס, עו"ד
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן