



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ד' אלול, תשע"ח
15 אוגוסט, 2018

הנחיה ממונה

חובת הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין אל מול תקנות ביטול עסקה

בעקבות פניות רבות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, לקבלת מענה ברור בשאלה מתי קיימת חובה לשים שלט בחנות בדבר מדיניות החזרת הטובין, לאור קיומן של תקנות ביטול עסקה, אני מנחה כלהלן –

הוראות החקיקה הרלוונטיות לעניינינו הן –

1. סעיף 4ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן - החוק) המחייב עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן, להציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם. במודעה יש לציין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי החזרה, אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן. עוד קובע הסעיף כי חובת הצגת המודעה כאמור לא תחול במקרים הבאים –
 - (א) מוצרי מזון או טובין פסידיים (מוצרים פסידיים – מוצרים בעלי תפוגה קצרה כגון פרחים עיתונים);
 - (ב) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית (כגון דיסקים שאריזתם נפתחה או ספרים);
 - (ג) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של צרכן;
 - (ד) טובין שבהתאם להוראות שניתנו על פי דין אין להחזירם;
 - (ה) טובין שקבע השר (רשימה זו לא הורחבה בתקנות של השר).

הוראות בדבר מיקום המודעה והמבנה הצורני שלה קבועות בתקנות הגנת הצרכן (הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת מוצרים), תשס"ה – 2005.

סעיף 4ג נחקק בשנת 2005 בתיקון 15 לחוק מטרתו היתה לעודד עוסקים לאפשר לצרכן לבטל רכישות טובין ולהשיב להם את כספם וזאת באופן וולונטרי. ההנחה היתה שקביעת חובה להציג מדיניות החזרת מוצרים שלא עקב פגם, תביא לכך שעוסקים ירצו באופן וולונטרי ומתוך רצון לתת שירות טוב, לתת לצרכן זכות לבטל עסקה מטעמי נוחות ואף תמורת החזר כספי בגין ביטול העסקה.

2. באותה שנה נחקק תיקון 16 לחוק שהוסיף את סעיף 14 לחוק. סעיף זה מסמיך את שר הכלכלה לקבוע טובין או סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, לגביהם תהיה לצרכן זכות לבטל עסקה בתוך תקופה שקבע ובהתקיים תנאים מסוימים – הצרכן החזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש. עוד מסמיך הסעיף את השר לקבוע הוראות ביצוע לרבות בעניין החזרת התמורה, נסיבות בהם זכות הביטול לא תחול וזכותו של העוסק לנכות דמי ביטול מהתמורה המוחזרת וסכומם.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



תקנות מכוח סעיף זה הותקנו בשנת 2010 (תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010, להלן – תקנות ביטול עסקה), אשר קבעו את זכותו של הצרכן לבטל עסקה לרכישת טובין המנויים בתוספת לתקנות.

3. תקנות ביטול עסקה מקנות לצרכן זכות לבטל עסקה לרכישת הטובין המנויים בתוספת (ובלבד שהמחיר ששולם בעדם עולה על 50 ₪), בתוך המועדים שנקבעו וכן מקנות לו זכות לקבל את התמורה ששילם או את ביטול חיובו. מדובר בזכות מוחלטת (ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש והצרכן החזירם לעוסק). כמו כן, קובעות התקנות הוראות לעניין החזרת התמורה ואופן החזרת התמורה וכן את זכותו של העוסק לגבות דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או 100 ₪ לפי הנמוך.

לבסוף קובעות התקנות רשימה של מקרים בהם תוגבל זכות הביטול ובין היתר ריהוט שהורכב בבית הצרכן, טובין שעל פי דין אין להחזירם, מוצרי מזון, טובין פסידים הלבשה תחתונה ועוד.

4. יובהר כי תקנות ביטול עסקה כמו חובת הצגת המודעה, חלות שתיהן לגבי עסקאות שנעשו בבית העסק/באופן פרונטלי ואינן חלות על בית עסק מקוון (לגבי חלות זכויות ביטול קוגנטיות נרחבות לעומת הזכויות כאמור בתקנות ביטול עסקה). כמו כן, חובת הצגת שלט מדיניות חלה רק לגבי טובין ולא לגבי שירותים ועל כן, לגבי תחולת התקנות על טובין עולה שאלת היחס בין תקנות ביטול עסקה לבין חובת הצגת המודעה.

הסוגיות הטעונות הנחיה -

5. בעוד שעד לכניסתן לתוקף של תקנות ביטול עסקה היה ברור מעמדה ותחולתה של המודעה כחלה על כל בית עסק המוכר טובין ועל כל טובין שהוא, הרי שמיום כניסתן לתוקף של תקנות ביטול עסקה וקביעה קוגנטית של זכות ביטול עסקה והחזר כספי לגבי טובין מסוימים, עלתה השאלה מה היחס בין חובת הצגת המודעה לבין תקנות ביטול עסקה. במילים אחרות עלתה השאלה מה היחס בין חובת העוסק לקבוע ולהציג מדיניות וולונטרית של ביטול עסקה, לרבות לעניין סוג ההחזר, לבין הוראות התקנות המחייבות מתן זכות ביטול והחזר כספי והמסייגות זאת בסוגים מסוימים של עסקאות למכירת טובין.

6. בעבר הביעה הרשות עמדתה והנחיה זו מבקשת לחזור על אותה עמדה לפיה, כאשר עומדות בתוקף שתי הוראות החקיקה כאמור, הרי שככל שבית העסק מוכר רק טובין לגביהם קיימת זכות ביטול עסקה כאמור בתקנות ביטול עסקה, הרי שבית העסק אינו חייב להציב מודעה בדבר מדיניות וולונטרית לגבי אותם טובין; עם זאת, ככל שהוא מציב מודעה כאמור, היא אינה יכולה לסתור את הוראות התקנות.

ככל שבית העסק מוכר הן טובין לגביהם קיימת זכות ביטול כאמור בתקנות והן טובין שאין לגביהם זכות כאמור, או רק טובין לגביהם אין זכות ביטול בתקנות, הרי שלגבי אלה האחרונים קמה החובה להציג מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין - ובלבד שסעיף 4ג לא קבע במפורש כי לגבי אותם טובין לא קיימת חובה של הצגת מודעה. אותו הדבר גם לגבי טובין שמחירם 50 ₪ ומטה: כיוון שתקנות ביטול עסקה אינן חלות על טובין אלה יש להציג לגביהם מודעה כאמור.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
מטן למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021 | michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



7. שאלה נוספת שעולה היא מה היחס בין תקנה 6, המחריגה טובין מסוימים מתקנות ביטול עסקה, לבין חובת הצגת מודעה. מחד גיסא לגבי טובין שהוחרגו, המשמעות היא כי לא קיימת לגביהם זכות ביטול כאמור בתקנות ביטול עסקה ועל כן לכאורה עולה החובה להציג מודעה בדבר מדיניות וולונטרית להחזרת טובין. מאידך גיסא, סעיף 4 לחוק קובע כי חובת הצגת המודעה לא תחול על "טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם".

קיימת מזה זמן מחלוקת פרשנית בשאלה האם ההוראה המחריגה טובין מתקנות ביטול עסקה הינה הוראה שקובעת כי אין להחזיר טובין "לפי דין".

יש הטוענים כי הקביעה בתקנות ביטול עסקה לפיה "זכות הביטול בתקנות אלה לא תחול לגבי..." אינה תקנה הקובעת "טובין שאין להחזירם", אלא רק קובעת כי הזכויות שביתנו בתקנות לצרכן לבטל עסקה ולקבל חזרה את התמורה הכספית - לא יחולו על הטובין המנויים שם. אחרים טוענים שתקנות ביטול עסקה גם הן "דין" הקובע מוצרים שאין להחזירם.

מתוך רצון להפחית נטל רגולטורי, באיזונים הנדרשים, ולאור מחלוקת כנה באשר לחובה להציג מודעה במקרה זה, אני מנחה את הרשות שלא לבצע אכיפה מקום בו לא תוצג מודעה הנוגעת לטובין שהוחרגו בתקנות ביטול עסקה; זאת, כשם שלא ניתן לבצע אכיפה לגבי טובין שאין להחזירם על פי דין אחר.

8. סוגיה נוספת שיש לתת עליה את הדעת היא מה אם בוחר העוסק להציג מודעה לגבי טובין המנויים בתקנות ביטול עסקה, אולם המדיניות מתייחסת למועדי ביטול המאוחרים לאמור בתקנות. למשל ביטול עסקה לרכישת מוצר חשמלי לאחר 14 ימי הביטול בתקנות או ביטול עסקה לרכישת ביגוד אחרי המועד שנקבע בתקנות (מיום הרכישה ועד תום שני ימים שאינם ימי מנוחה).

ברי כי מדובר במדיניות וולונטרית, שכן אחרי המועדים הקבועים בתקנות, לא קיימת מכוון זכות ביטול עסקה. עם זאת, איננו רואים במודעה זו כמודעה המחויבת מכוח סעיף 4 לחוק. לכן לא חלות במקרה זה הסנקציות החלות מכוח סעיף זה. על פי סעיף 4 לחוק ככל שעוסק לא מקיים את המדיניות שקבע במודעה, רשאי הצרכן להחזירם ולקבל כספו חזרה. זו סנקציה אזרחית הקבועה בסעיף זה מקום בו העוסק לא פועל לפי מדיניותו במודעה.

כמו כן, אני מנחה את הרשות שלא לבצע אכיפה לפי סעיף 22ג(א)(7) לחוק, לפיו יוטל עצום כספי בשל אי השבת התמורה. אין מקום לאכיפה על פי סעיף זה מקום שאין חובת השבה מכוח דין, אלא רק מכוח מדיניות וולונטרית של העוסק.

עם זאת, נדגיש כי מדיניות החזרת טובין וולונטרית כן מייצרת מצג בפני הצרכן וקמה החובה לכבדו ולא להטעות את הצרכן. על כן, אף שהעוסק לא חב בחובת הצגת מודעה, משבחר משיקוליו לעשות כן - אסור שתהיה סתירה בין האמור במודעה לבין המדיניות האמתית והפרקטיקה של בית העסק. סתירה כזו תקים עילה של הטעיה בפרט מהותי בעסקה (תנאי ביטול העסקה) והרשות תבצע אכיפה בגין עילה של הטעיה.

לסיכום –

א. חובת הצגת מודעה תחול לגבי טובין שזכות הביטול מכוח תקנות ביטול עסקה אינה חלה עליהם, לרבות טובין שמחירים 50 ₪ ומטה.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- ב. הרשות לא תראה כהפרה, אי הצגת מודעה לגבי טובין שהוחרגו בתקנה 6 לתקנות ביטול עסקה.
- ג. הוראות סעיפים 4 ג ו-22ג(א)(7) לא יאכפו על מודעה הנוגעת לטובין שזכות הביטול מכוח תקנות ביטול עסקה אינה חלה עליהם, אף אם העוסק הקנה תנאי ביטול מורחבים לגביהם במודעה שהציג בעסקו מרצונו. עם זאת, אי כיבוד האמור במודעה וולונטרית כזו כן מקים עילה של הטעיה ותתבצע אכיפה בגינה.

בברכה,

מיכאל אטזמן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן