



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן  
לשכת הממונה

י"ז טבת תשע"ג  
30 דצמבר 2012  
מספרנו : 1107-0043-2012

הנחית ממונה – חובת שליחת פירוט חיובים שנתי וחובת החזר בשל חיוב בסכום עודף

ביום 1 בינואר 2013 יכנסו לתוקף שני תיקונים לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) – תיקון 33 הדין בחובת העוסק לשלוח לצרכן פירוט חיובים שנתי ותיקון 35 הקובע חובת החזר בשל חיוב בסכום עודף.

**תיקון מס' 33** - סעיף 13ב לחוק כנוסחו היום קובע כי בעסקה מתמשכת, שהעוסק מחייב את הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון הבנק או חשבון כרטיס האשראי שלו, העוסק חייב לשלוח לצרכן, אחת לשישה חודשים לפחות את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו, או לשלוח לצרכן העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם בתקופה האמורה (אלא אם כן נשלחו קודם לכן). תיקון 33 קובע כי נוסף על החובה כאמור, בעסקה מתמשכת (ולא רק כזו שיש לגבי הרשאה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי כאמור), חובה על העוסק לשלוח למענו של הצרכן, **בחודש מרץ בכל שנה**, הודעה ובה פירוט חיובים שנתי.

פירוט החיובים השנתי יכלול את פירוט הסכומים שבהם חויב הצרכן מה – 1 בינואר עד 31 בדצמבר של השנה שחלפה לרבות –

1. פירוט חיובים בשל עסקאות נלוות לעסקה המתמשכת ואת סכומם הכולל (למשל רכישת אפליקציות במסגרת עסקה לרכישת שירותי רט"ן, רכישת מוצר במסגרת שירות גז, רכישת סרטים ב-v.o.d במסגרת עסקה לקבלת שירותי כבלים או לוויין וכו');  
2. יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד משלוח ההודעה שבה פירוט החיובים השנתי.

אם העוסק טוען לאחר מכן כי לצרכן חובות נוספים מעבר לאמור בהודעה בדבר פירוט חיובים שנתי כאמור, עליו נטל ההוכחה.

פירוט החיובים השנתי הראשון יישלח למען הצרכן הרשום אצל העוסק. לאחר מכן, העוסק יכול לשלוח את פירוט החיובים השנתי בדרך ממוחשבת, בתנאי שהצרכן נתן לכך הסכמה מפורשת.

יודגש כי החובה כאמור חלה על כל עסקה מתמשכת, היינו כל עסקה של מכירת נכס או מתן שירות באופן מתמשך, ללא חריגים, למעט על עסקה מתמשכת למכירת טובין, שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש (למשל רכישת מנוי לעיתון בסכום קבוע ובלתי משתנה). יחד עם זאת, אם הצרכן ביקש לקבל למענו את הפירוט גם בעסקה מתמשכת למכירת טובין, שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, תחול החובה גם על עסקה זו.



**מדינת ישראל**  
**הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן**  
**לשכת הממונה**

תחילת התיקון לחוק הוא מיום 1/1/13, אולם התיקון לחוק קרי, החובה לשלוח הודעה ובה פירוט החיובים השנתי, יחול גם על עסקאות שנחתמו לפני כניסת החוק לתוקף.  
 הדו"ח השנתי הראשון אמור להישלח לצרכנים בחודש מרץ 2013 ולהכיל את פירוט החיובים לשנת 2012. הפרת הוראה זו הינה עוולה אזרחית בלבד.

**תיקון מס' 34** - התיקון לחוק קובע הוראות בעניין החזר בשל חיוב בסכום עודף וחל על עסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס האשראי שלו.

אם הצרכן טען כי העוסק גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (להלן – סכום עודף), על העוסק לברר את טענתו בתוך **10 ימים**.

אם העוסק מצא כי הוא אכן גבה מהצרכן סכום עודף, עליו להשיבו לצרכן בתוך **4 ימי עסקים**, בתוספת הצמדה וריבית מיום הגביה.

יתד עם זאת, אם סכום החזר נמוך מ- 50 ₪, רשאי העוסק לזכות את הצרכן בסכום החזר, במועד החיוב הבא (במקום השבת הסכום בתוך 4 ימי עסקים כאמור), ובלבד שהודעת התשלום לעניין אותו חיוב נשלחת לצרכן בתוך 30 ימים מתום התקופה שנקבעה לבירור טענת הצרכן (10 ימים כאמור). אם הודעת התשלום נשלחת על ידי העוסק למשל כל 60 ימים, העוסק יצטרך לזכות את הצרכן בתוך 4 ימי עסקים כאמור.

**יודגש כי בכל מקרה בו טענת הצרכן נמצאת מוצדקת, על העוסק להוסיף לסכום העודף המוחזר לצרכן סכום של 16 ₪ (המגלם את הוצאות הצרכן בגין החזר הסכום העודף).**

העוסק צריך לשלוח לצרכן תשובה מנומקת בכתב על ממצאי בירור טענת הצרכן כאמור, בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

הסכומים כאמור יעודכנו ב- 1 בינואר בכל שנה בהתאם לשיעור השינוי בין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה למועד העדכון, לבין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה לכך.

הפרת הוראות הסעיף הינה הפרה אזרחית וצרכן שטען כי עוסק גבה ממנו סכום עודף והעוסק לא השיב לצרכן את סכום החזר המגיע לו לפי ההוראות כאמור לעיל, זכאי להגיש לבית המשפט תביעה לפיצויים לדוגמה לפי הוראות סעיף 31א לחוק.

תחילת החוק – 1 בינואר 2013 והוא יחול על פניות צרכנים ממועד זה ואילך.

בכבוד רב,

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