מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

ירושלים, י״א תשרי, תשע״ח
1 אוקטובר, 2017

<u>הנחיית ממונה</u>

<u>חובת גילוי פרטים לעניין המקום בו העוסק אינו מספק נכס או שירות</u>

במסגרת חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות ציבוריים (תיקון מס׳ 4), התשע״ז – 2017 (להלן – חוק איסור הפליה) נעשה תיקון עקיף לחוק הגנת הצרכן, התשמ״א – 1981 (להלן החוק), אשר נכנס לתוקף ביום 1/3/17.

התיקון לחוק הוסיף לרשימת הפרטים המהותיים שבסעיף 2(א) - את הפסקה הבאה:

״(3א) המקום שאליו יסופק לצרכן הנכס או השירות, לרבות הספקה לאזור כהגדרתו בתקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשכ״ז – 1967 ...״.

התיקון לחוק האמור מקורו בהצעת חוק פרטית ולפיה צרכנים רבים אשר מבצעים עסקה לרכישת נכס, שניתן לגביו שירות הובלה, נוכחים לדעת לאחר עשיית העסקה, כי העוסק לא יספק להם את הנכס למקום מגוריהם וכי עליהם לשאת בעלויות ההובלה בעצמם.

משמעות התיקון לחוק היא כי מקום אספקת נכס שאינו נאסף במקום העסק או מקום מתן שירות על ידי העוסק הינו פרט מהותי בעסקה שחובה לגלותו לצרכן מראש.

סעיף 2 (א) לחוק קובע כי לא יעשה העוסק דבר במעשה או במחדל... העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה. סעיף זה מונה רשימה לא סגורה של פרטים מהותיים וכאמור, המקום שאליו יסופק הנכס או השירות, הוסף מפורשות לרשימת הפרטים המהותיים.

איסור ההטעיה בחוק נוגע הן למעשה אקטיבי מטעה (כגון מצג שווא) והן להטעיה במחדל – במקרה זה אי גילוי של פרט מהותי בעסקה, העשוי להשפיע על שיקול הדעת שלו בקשר לעסקה המוצעת על ידי העוסק. זאת ועוד, איסור הטעיה בחוק הוא גם בשלב הטרום חוזי וגם בשלב קיום החוזה. בהיבט ההגנה על הצרכן, וכנובע במפורש מהתיקון העקיף לחוק, יש לומר כי מקום אספקת הנכס או השירות - או יותר נכון **המקום אליו לא יסופק הנכס או השירות, הינו פרט מהותי בעסקה, אשר יש לגלותו מראש לצרכן ובטרם עשיית העסקה.** שוב, יובהר כי בעניין מקום אספקת נכס - הכוונה לנכס הנמכר על ידי העוסק ושלגביו הוא נותן שירות הובלה, להבדיל ממקום מכירת הנכס ללא צורך בהובלה.

יובהר עוד, כי גם **קביעת תנאים וסייגים** למתן שירות הובלה של נכס או למתן שירות אחר – **בשל מאפייני המקום** שבו מבוצעת ההובלה או ניתן הנכס – מהווה פרט מהותי שחובה לגלותו מראש.

לשם המחשה, קביעת דמי הובלה מוגברים להובלה באזור **יהודה ושומרון** בשל צורך במימון מיגון או הבטחה, מהווה פרט מהותי שחובה לגלותו מראש. יובהר כי הנחיה זו אינה באה לגרוע מכל חובה אחרת

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

המוטלת על עוסק בעניין מקום אספקת הנכס או השירות (למשל כאשר יש חובה מכוח דין או רישיון לפי דין לספק את השירות בכל מקום בארץ).

ככלל, כאשר תקום טענה של צרכן לאי גילוי המקום אליו העוסק אינו נותן שירות הובלה ואילו העוסק יטען שכן גילה, יוכרע הסכסוך על פי כללי השכנוע והנטל הראייתי שבמשפט האזרחי ו/או על פי כללי הראיות בהליכים מנהליים.

<u>על מנת להפחית מחלוקות בין עוסקים וצרכנים ממליצה הרשות כך</u>:

1. מומלץ לעוסק להציב בבית העסק שלו שלט בסמוך לכל קופה ובמקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, ובו פירוט המקומות בארץ, לרבות אזור יהודה ושומרון, אשר אליהם הוא אינו מספק שירותי הובלה למוצרים אותם הוא מוכר או אינו מספק את השירות נשוא העסקה.
2. אם החנות היא מקוונת – מומלץ שי העסק יציב את הפרטים לעיל במקום מובלט באתר, בצורה שחצרכן חייב לאשר כי קרא את הפרטים בטרם ביצוע התשלום.
3. מומלץ גם כי העוסק יציין פרט מהותי זה גם בחוזה אם קיים או בכל מסמך אחר כגון טופס הזמנה, אשר נמסרים לצרכן בטרם עשיית העסקה.

<u>על רקע המלצה זו, מונחים גורמי האכיפה של הרשות להפעיל את סמכויותיהם באופן הבא</u>:

א. קיום ההמלצות שבהנחיה זו כלשונן וכרוחן ייחשב על ידי הרשות כחזקה לקיום הוראות החוק.

ב. ככל שלא תקוים ההמלצה תתבצע אכיפה כרגיל וקיומה או העדרה של הפרה ייבחנו לפי כללי הראיות הרגילים.

יודגש כי הפרת הוראות סעיף 2(א) לחוק הנה גם עבירה פלילית וגם הפרה מנהלית אשר בגינה ניתן להטיל עיצום כספי.

יובהר לבסוף, שהנחיה זו אינה באה לגרוע מכל חובה אחרת המוטלת על עוסק בעניין מקום אספקת הנכס או השירות (למשל כאשר יש חובה מכוח דין או רישיון לפי דין לספק את השירות בכל מקום בארץ).

מיכאל אטלן, עו"ד
הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

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