



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ"ג כסלו, תשע"ח
11 דצמבר, 2017

הנחייה בעניין חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53), התשע"ז-2017
בנושא שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה

ביום 07.12.17 נכנס לתוקף תיקון מס' 53 לחוק הגנת הצרכן, התשע"ז-2017 (להלן: התיקון).

התיקון מוסיף את סעיף 16א הקובע הסדר חדש לעניין שינוי בתכנית הטבות שמבקש עוסק לבצע בתכנית הטבות, מקום בו השינוי מהווה צמצום, פגיעה או הפסקת הטבה מתכנית ההטבות וכן לעניין סיום תכנית הטבות. תכנית הטבות היא למשל, חברות במועדון לקוחות/צרכנות המקנה הנחות והטבות למיניהן (להלן: תכנית הטבות; וראו הגדרה בהמשך).

התיקון נועד לאפשר לצרכן שהצטרף לתכנית הטבות לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית שנקבעו במועד ההתקשרות בינו ובין העוסק ולמנוע מצב שבו שינוי בתנאי תכנית הטבות או סיומה יבוצע ללא ידיעת הצרכן וללא שהות מספקת שתאפשר לצרכן לנצל את ההטבות מהן יכול היה להנות ערב השינוי או הסיום.

לאחרונה, אושרה בבית המשפט המחוזי בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעוסקת בשינוי תנאי תכנית הטבות באופן חד צדדי (להלן: הבקשה). במסגרת אישור הבקשה קבע בית המשפט המחוזי כי תנאי בחוזה המאפשר לעוסק לבצע שינוי בתנאי תכנית הטבות באופן חד צדדי מבלי שניתנת לחברי הקבוצה הזדמנות סבירה לממש את זכויותיהם לפי התכנית מהווה תנאי מקפח. בית המשפט סבר כי ההטבות אינן מהוות "מתנה" וכי התקשרויות אלו מהוות חוזה אחיד שעליו יש להחיל את ההגנות הקבועות בחוק החוזים האחידים לרבות קביעת תנאי כאמור, כתנאי מקפח.

תיקון זה מושתת על אותה תפישה לפיה הטבה אינה מתנה ומהווה הסדר מקיף לעניין התנהגות העוסק מקום בו הוא מבקש לבצע שינויים בתכנית הטבות או לסיים את תכנית ההטבות. ההסדר נועד להבטיח כי הצרכן יודע על כך מראש ויוכל לממש את הזכויות או ההטבות שעמדו לרשותו ערב השינוי או הסיום.

סעיף 16א(א) קובע כי לעניין התיקון:

"שינוי" – הוא כל שינוי שמצמצם את ההטבות או הזכויות שניתנות לצרכן במסגרת תכנית ההטבות, פוגע בערכן של הזכויות, באפשרות המימוש שלהן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן.

"תכנית הטבות" – היא התקשרות מתמשכת בין צרכן לעוסק שבה הצרכן מוסר את פרטיו לצורך הצטרפותו למועדון הלקוחות של העוסק על מנת להנות מהטבות או מצבירת זכויות, בין אם הזכויות או ההטבות ניתנות על ידי העוסק עמו נערכה ההתקשרות ובין אם הן ניתנות על ידי עוסק אחר ובין שהצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום.

"תנאי התכנית" – הם התנאים שנקבעו במועד ההתקשרות בתכנית ההטבות או במועד מאוחר יותר.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



התיקון מבחין בין תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה ובין תכנית הטבות לתקופה קצובה וקובע הוראות מיוחדות לכל אחד מסוגי התכניות. כמו כן התיקון קובע הוראות לעניין פרק הזמן ואופן שליחת ההודעות בעניין שינוי בתכנית הטבות או סיום תכנית הטבות, וכן הוראות נוספות הקובעות את המקרים בהם לא יחולו הוראות התיקון.

תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה

התיקון מוסיף את סעיפים 16א (ב) ו-16ג) הקובעים כי עוסק שמבקש לערוך שינוי בתכנית הטבות או לסיימה חייב לשלוח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד הסיום.

הודעה כאמור תישלח לצרכן בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית. בפרק הזמן הזה חייב העוסק לאפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית המקורית.

ככל שמדובר בתכנית המאפשרת לצרכן לצבור זכויות במהלך תקופת חברותו בתכנית, נקבע פרק זמן ארוך יותר לשליחת ההודעה בדבר פרטי השינוי או מועד הסיום – ההודעה תישלח לצרכן בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית. בהודעה זו יציין העוסק, בנוסף לפרטי השינוי או מועד הסיום, כי הצרכן זכאי לממש את הזכויות שצבר עד למועד כניסת השינוי לתוקף או סיום התכנית. לפיכך, חייב העוסק, בפרק הזמן הזה, לאפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית שהיו תקפים ערב השינוי או סיום התכנית, לפחות עד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית.

תכנית הטבות לתקופה קצובה

התיקון מוסיף את סעיף 16א(ד) הקובע כי עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יהיה רשאי לערוך שינוי בתכנית הטבות או לסיימה לפני תום התקופה הקצובה.

בנוסף על העוסק לשלוח לצרכן הודעה על סיום תקופת התכנית הקצובה, בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד סיום התכנית. הודעה כאמור תכלול התייחסות לגבי זכותו של הצרכן לממש את ההטבות או הזכויות שצבר הצרכן לפי התכנית עד תום התקופה הקצובה.

אופן שליחת ההודעות על שינוי תכנית הטבות או סיומה

על מנת לאפשר לצרכן לקבל את ההודעות על שינוי תכנית הטבות או סיומה בדרך המיטבית קובע סעיף 16א(ד) כי ההודעות ששולח עוסק לצרכן לפי הוראות התיקון יישלחו באחת הדרכים האלה - באמצעות דואר, דואר אלקטרוני, מסרון או אמצעי תקשורת מקוון אחר - כפי שבחר הצרכן לקבל הודעות מהעוסק המפעיל תכנית הטבות. הבחירה של הצרכן יכולה להיות במועד ההצטרפות לתכנית הטבות או בשלב מאוחר יותר.

יודגש כי עוסק חייב לאפשר לצרכן לבחור באופן חופשי את הדרך לקבלת ההודעות כאמור וכן עליו לאפשר לצרכן לשנות את בחירתו לאחר הצטרפותו לתכנית הטבות, ככל שיבקש זאת.

לשכת הממונה |

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



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



הוראות נוספות

סעיף 16א(ו) מסמיך את השר לקבוע נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות לפי הוראות התיקון, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע השר. בנוסף הסעיף מסמיך את השר לקבוע כי הוראות התיקון, כולן או חלקן, לא יחולו על סוגים שונים של עוסקים או על סוגים שונים של תכניות הטבות. **תקנות כאלו לא נקבעו.**

סעיף 16א(ז) קובע כי הוראות התיקון לא יחולו במקרים הבאים:

1. שינוי בתכנית הטבות או סיומה מתבצע על ידי עוסק שאינו העוסק שמפעיל את התכנית (לעניין זה עוסק אחר) בגלל אחד מאלה –

א. ניתן לגבי העוסק האחר צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין ואם העוסק האחר הוא יחיד - צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל.

ב. העוסק האחר תדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר.

החרגות אלו רלוונטיות מקום בו בתכנית הטבות שמפעיל עוסק ניתנות הטבות של מגוון עוסקים אחרים, כלומר במקרים בהם תכנית ההטבות מאגדת בתוכה הטבות שניתנות על ידי בתי עסק שונים והשינוי או הסיום נעשה על ידי העוסק האחר **מהסיבות המפורטות מעלה בלבד**. במקרה זה לא מחויב העוסק המפעיל את התכנית לעמוד בהוראות התיקון, היינו לשלוח הודעות ובפרקי הזמן הקבועים בו.

2. מקום בו מדובר במכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8 שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות כהגדרתה בתיקון. יובהר כי מכירה מיוחדת יכולה להיות גם במסגרת תכנית הטבות ועל הטבה כזו יחולו גם הוראות התיקון והן אינן נכללות בחריג.

הוראת תחולה - כאמור התיקון נכנס לתוקף ביום 7/12/17 והוא יחול גם על תכנית הטבות שהפעיל עוסק ערב יום התחילה ובלבד שלא הודיע לצרכן על שינוי בתכנית או על סיומה עד ליום התחילה.

על אף האמור לעיל, בתקופה של שנה מיום התחילה, קרי עד ליום 7/12/18 לא יחולו הוראות החוק על שינוי שעריך עוסק בתכנית הטבות שהוא מפעיל אם מתקיימים כל אלה –



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



1. השינוי הוא צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לפי התכנית על ידי גורם אחר, לפי התקשרות תלויה ועומדת שהייתה בתוקף ערב יום התחילה. והעוסק ערך את השינוי לבקשתו של הגורם האחר בהתאם לאותה התקשרות;

2. העוסק הודיע על השינוי לצרכן באחת הדרכים כאמור בתיקון.

משמעות ההפרה

הפרת הוראות התיקון היא הפרה שבגינה ניתן להטיל עיצום כספי בסכום 22,000 ₪ לתאגיד ו- 7,000 ₪ ליחיד בגין כל הפרה. התיקון קובע כי ההפרות יהיו כלהלן –

1. העוסק ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, לרבות אם התכנית אפשרה צבירת זכויות, ולא שלח לצרכן הודעה בהתאם להוראות התיקון.

2. העוסק לא אפשר לצרכן שהתקשר בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, לרבות בתכנית המאפשרת צבירת זכויות, לממש את זכויותיו לפני כניסת השינוי לתוקף או לפני מועד סיום התכנית.

3. העוסק לא שלח לצרכן את ההודעה על השינוי או הסיום, לפרטי הקשר שנתן לו הצרכן במועד הצטרפותו לתכנית ההטבות או במועד מאוחר יותר.

בנוסף, קובע התיקון הפרה חמורה יותר אשר בגינה ניתן להטיל עיצום כספי בסכום של 45,000 ₪ לתאגיד ו-25,000 ₪ ליחיד (בגין כל הפרה) מקום בו העוסק ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים תכנית כאמור. כמו כן, מקום בו העוסק לא שלח לצרכן הודעה לפני מועד סיום התכנית הכוללת התייחסות לזכותו של הצרכן לממש את ההטבות או הזכויות לפי התכנית עד למועד סיומה.

יוער כי, התיקון כולל תיקון עקיף לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), הקובע הוראות דומות ביחס לחברות במועדון של מנפיקי כרטיסי אשראי שהן תאגיד עזר. וכן לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), לגבי מנפיקי כרטיסי חיוב שאינם תאגיד בנקאי.

מיכאל אטליה, 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