

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

רבדים בחקיקה

משפט פרטי וכלכלה – מסחר – הגנת הצרכן

תוכן ענינים

5	Go	פרק א': פרשנות	
5	Go	הגדרות	סעיף 1
5	Go	פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה	
5	Go	איסור הטעיה ת"ט תשמ"א 1981	סעיף 2
6	Go	איסור ניצול מצוקת הצרכן	סעיף 3
6	Go	חובת גילוי לצרכן	סעיף 4
7	Go	האותיות בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן	סעיף 4א
7	Go	זהות העוסק	סעיף 4ב
7	Go	חובת גילוי מדיניות החזרת טובין	סעיף 4ג
7	Go	עריכת חוזה בכתב ומסירתו	סעיף 5
8	Go	אחריות להטעיה באריזה	סעיף 6
8	Go	אחריות להטעיה בפרסומת	סעיף 7
8	Go	פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים	סעיף 7א
8	Go	סייגים לשימוש בשם	סעיף 7ב
9	Go	פרק ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות	
9	Go	הגדרות	סעיף 8
9	Go	הודעת פרטים בעסקת אשראי	סעיף 9
10	Go	נקיבת הפרש כוזב	סעיף 10
10	Go	אי קיום צו	סעיף 11
10	Go	תניה לענין תשלומים	סעיף 12
10	Go	מקדמות וערובות	סעיף 13
10	Go	עסקה לתקופה קצובה	סעיף 13א
11	Go	משלוח חשבונות והודעות תשלום לצרכן	סעיף 13ב
12	Go	חובות גילוי בעסקה מתמשכת	סעיף 13ג
12	Go	ביטול עסקה מתמשכת	סעיף 13ד
13	Go	עסקת מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ה
14	Go	ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ו
14	Go	תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ז
14	Go	עסקה ברוכלות	סעיף 14
15	Go	עסקה בענין רכישה של יחידות נופש	סעיף 14א
16	Go	תשלום בכרטיס אשראי	סעיף 14ב
16	Go	עסקת מכר מר	סעיף 14ג
17	Go	דרך ביטול בכתב של עסקה	סעיף 14ד
17	Go	תוצאות ביטול עסקה	סעיף 14ה
18	Go	החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין	סעיף 14ו
18	Go	מכירה מיוחדת	סעיף 15

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

19	Go	מחיר מיוחד	סעיף 16
19	Go	פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים	
19	Go	ללא כותרת	
19	Go	סימון טובין ואריזתם	סעיף 17
20	Go	הגדרות לענין פרק ד'	סעיף 17א
20	Go	חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב	סעיף 17ב
20	Go	הצגת מחירי שירותים	סעיף 17ג
20	Go	פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ד
20	Go	סייג להצגה של המחיר הכולל	סעיף 17ה
20	Go	כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ו
20	Go	פטור	סעיף 17ז
21	Go	איסור מכירה והחזקה	סעיף 18
21	Go	פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה	
21	Go	אחריות לטובין ולשירותים	סעיף 18א
22	Go	מתן שירות טלפוני חינם	סעיף 18ב
22	Go	פרק ה': הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו	
22	Go	הממונה	סעיף 19
22	Go	הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן	סעיף 19א
22	Go	תקציב הרשות	סעיף 19ב
22	Go	עסקאות הרשות	סעיף 19ג
22	Go	עובדי הרשות	סעיף 19ד
22	Go	תפקידי הממונה	סעיף 20
23	Go	סמכויות הממונה	סעיף 21
23	Go	דרישת ידיעות ומסמכים	סעיף 21א
23	Go	סמכויות עזר לממונה	סעיף 22
23	Go	הוועדה המייעצת	סעיף 22א
23	Go	דין וחשבון שנתי	סעיף 22ב
23	Go	פרק ו': עונשין ותרופות	
23	Go	עונשין	סעיף 23
25	Go	נסיבות מחמירות	סעיף 23א
25	Go	הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א	סעיף 23ב
25	Go	סמכויות נוספות של בית המשפט	סעיף 24
25	Go	אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד	סעיף 25
25	Go	ללא כותרת	סעיף 26
25	Go	הגנה באישום	סעיף 27
26	Go	התחייבות העוסק	סעיף 28
26	Go	פטור ת"ט תשמ"ב 1981	סעיף 29
26	Go	צו בית המשפט למניעת עבירה	סעיף 30
26	Go	פיצויים	סעיף 31
26	Go	פיצויים לדוגמה	סעיף 31א
28	Go	ביטול עסקה	סעיף 32
28	Go	פרסום פסק דין או תיקון פרסום	סעיף 33
28	Go	ראיה לפרסום	סעיף 34
28	Go	סמכויות המכס	סעיף 35
28	Go	פרק ו'1:	
28	Go	ללא כותרת	סעיף 35א
29	Go	ללא כותרת	סעיף 35ב
29	Go	ללא כותרת	סעיף 35ג

29	Go	ללא כותרת	סעיף 735
29	Go	ללא כותרת	סעיף 735
29	Go	ללא כותרת	סעיף 135
29	Go	ללא כותרת	סעיף 135
29	Go	ללא כותרת	סעיף 135
29	Go	ללא כותרת	סעיף 135
29	Go	ללא כותרת	סעיף 135
29	Go	פרק ז': הוראות שונות	
29	Go	החוק מחייב	סעיף 36
29	Go	ביצוע ותקנות	סעיף 37
29	Go	סמכות הממונה לאצול	סעיף 38
29	Go	סייג לתחולה	סעיף 39
29	Go	ביטול	סעיף 40
29	Go	שמירת דינים	סעיף 41
29	Go	דין המדינה	סעיף 42
29	Go	תחילה	סעיף 43
29	Go	פרסום	סעיף 44
29	Go	תוספת ראשונה	
29	Go	חלק א'	
29	Go	צו תשס"ה 2005	סעיף 1
30	Go	צו תשס"ה 2005	סעיף 2
30	Go	צו תשס"ה 2005	סעיף 3
30	Go	חלק ב'	
30	Go	ללא כותרת	סעיף 1
30	Go	ללא כותרת	סעיף 3
30	Go	תוספת שניה	
31	Go	ללא כותרת	סעיף 3

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981*

- * ["ס"ח תשמ"א מס' 1023](#) מיום 26.4.1981 עמ' 248 ([ה"ח תש"ם מס' 1469](#) עמ' 302).
- ת"ט ["ס"ח תשמ"א מס' 1028](#) מיום 28.5.1981 עמ' 298.
- ת"ט ["ס"ח תשמ"ב מס' 1035](#) מיום 22.12.1981 עמ' 16.
- [ק"ת תשמ"ד מס' 4599](#) מיום 28.2.1984 עמ' 1028 – צו תשמ"ד-1984.
- [ק"ת תשמ"ו מס' 4909](#) מיום 6.3.1986 עמ' 594 – ק"ת תשמ"ו-1986.
- [ק"ת תשמ"ח מס' 5071](#) מיום 17.12.1987 עמ' 254 – צו תשמ"ח-1987; תחילתו 30 יום מיום פרסומו.
- ["ס"ח תשמ"ח מס' 1250](#) מיום 20.5.1988 עמ' 82 – ([ה"ח תשמ"ו מס' 1774](#) עמ' 177) – תיקון מס' 1.
- [ק"ת תשמ"א מס' 5331](#) מיום 7.2.1991 עמ' 508 – צו תשמ"א-1991; תחילתו 30 יום מיום פרסומו.
- [ק"ת תשמ"ג מס' 5511](#) מיום 24.3.1993 עמ' 694 – צו תשמ"ג-1993; תחילתו 30 ימים מיום פרסומו.
- ["ס"ח תשמ"ג מס' 1432](#) מיום 13.8.1993 עמ' 188 ([ה"ח תשמ"ג מס' 2179](#) עמ' 148) – תיקון מס' 2; תחילתו בתום חודשיים מפרסומו.
- ["ס"ח תשמ"ד מס' 1474](#) מיום 22.7.1994 עמ' 252 ([ה"ח תשמ"ד מס' 2260](#) עמ' 396) – תיקון מס' 3.
- [ק"ת תשמ"ה מס' 5658](#) מיום 1.2.1995 עמ' 670 – צו תשמ"ה-1995; תחילתו 30 ימים מיום פרסומו.
- ["ס"ח תשמ"ה מס' 1512](#) מיום 24.3.1995 עמ' 158 ([ה"ח תשמ"ה מס' 2336](#) עמ' 178) – תיקון מס' 4.
- ["ס"ח תשמ"ח מס' 1645](#) מיום 15.1.1998 עמ' 52 ([ה"ח תשמ"ח מס' 2650](#) עמ' 20) – תיקון מס' 5 בסעיף 4 בחוק להגברת הצמיחה והתעסוקה ולהשגת יעדי התקציב לשנת 1998 (תיקוני חקיקה), תשמ"ח-1998.
- ["ס"ח תשמ"ח מס' 1663](#) מיום 31.3.1998 עמ' 182 ([ה"ח תשמ"ז מס' 2566](#) עמ' 87) – תיקון מס' 6.
- ["ס"ח תשמ"ח מס' 1679](#) מיום 30.7.1998 עמ' 298 ([ה"ח תשמ"ז מס' 2566](#) עמ' 87, [ה"ח תשמ"ח מס' 2710](#) עמ' 340) – תיקון מס' 7.
- ["ס"ח תשמ"ט מס' 1709](#) מיום 29.4.1999 עמ' 159 ([ה"ח תשמ"ז מס' 2471](#) עמ' 346) – תיקון מס' 8 בסעיף 27 לחוק עוולות מסחריות, תשמ"ט-1999; ראה סעיף 29 בענין תחילה: 6 חודשים מיום פרסומו.
- ["ס"ח תש"ס מס' 1740](#) מיום 11.6.2000 עמ' 201 ([ה"ח תשמ"ח מס' 2747](#) עמ' 563) – תיקון מס' 9.
- ["ס"ח תשס"א מס' 1772](#) מיום 10.1.2001 עמ' 125 ([ה"ח תשס"א מס' 2921](#) עמ' 20) – תיקון מס' 10.
- ["ס"ח תשס"ב מס' 1834](#) מיום 14.3.2002 עמ' 194 ([ה"ח תשמ"ז מס' 2563](#) עמ' 76, [ה"ח תש"ס מס' 2856](#) עמ' 318) – תיקון מס' 11.
- ["ס"ח תשס"ב מס' 1849](#) מיום 13.6.2002 עמ' 427 ([ה"ח תשס"ב מס' 3109](#) עמ' 462) – תיקון מס' 12.
- ת"ט ["ס"ח תשס"ג מס' 1904](#) מיום 11.9.2003 עמ' 574.
- ["ס"ח תשס"ד מס' 1946](#) מיום 30.6.2004 עמ' 426 ([ה"ח הממשלה תשס"ד מס' 76](#) עמ' 295) – תיקון מס' 13.
- ["ס"ח תשס"ד מס' 1950](#) מיום 19.7.2004 עמ' 454 ([ה"ח הכנסת תשס"ד מס' 46](#) עמ' 124) – תיקון מס' 14; תחילתו ביום 1.1.2005.
- ["ס"ח תשס"ה מס' 1974](#) מיום 17.1.2005 עמ' 96 ([ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 58](#) עמ' 34) – תיקון מס' 15; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו. ת"ט ["ס"ח תשס"ז מס' 2073](#) מיום 21.12.2006 עמ' 27; תחילתו ביום 17.7.2005.
- ["ס"ח תשס"ה מס' 1974](#) מיום 17.1.2005 עמ' 97 ([ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 58](#) עמ' 35) – תיקון מס' 16.
- [ק"ת תשס"ה מס' 6419](#) מיום 31.8.2005 עמ' 945 – צו תשס"ה-2005; תחילתו ביום 30.9.2005.
- ["ס"ח תשס"ו מס' 2039](#) מיום 15.12.2005 עמ' 87 ([ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 88](#) עמ' 197) – תיקון מס' 17; תחילתו 90 ימים מיום פרסומו.
- ["ס"ח תשס"ו מס' 2041](#) מיום 22.12.2005 עמ' 104 ([ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 93](#) עמ' 254) – תיקון מס' 18; ר' סעיף 2 לענין תחולה.
- ["ס"ח תשס"ו מס' 2054](#) מיום 12.3.2006 עמ' 279 ([ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 93](#) עמ' 232) – תיקון מס' 19 בסעיף 33 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
- ["ס"ח תשס"ו מס' 2057](#) מיום 15.6.2006 עמ' 320 ([ה"ח הממשלה תשס"ו מס' 236](#) עמ' 298) – תיקון מס' 20 בסעיף 25 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2006), תשס"ו-2006; תחילתו ביום 1.7.2006.
- ["ס"ח תשס"ח מס' 2114](#) מיום 24.10.2007 עמ' 14 ([ה"ח הממשלה תשס"ז מס' 272](#) עמ' 177) – תיקון מס' 21.
- ["ס"ח תשס"ח מס' 2150](#) מיום 10.4.2008 עמ' 490 ([ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 202](#) עמ' 152) – תיקון מס' 22; תחילתו

פרק א': פרשנות

<p>1. בחוק זה –</p> <p>"הוועדה המייעצת" – הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א;</p> <p>"הממונה" – הממונה שנתמנה לפי סעיף 19;</p> <p>"הרשות" – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א;</p> <p>"חוק זה" – לרבות התקנות לפיו;</p> <p>"מכר" – לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין;</p> <p>"מספר זהות" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות, התשנ"ט-1999;</p> <p>"נכס" – טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, ואיגרות חוב ממשלתיות;</p> <p>"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;</p> <p>"עיסקה" – מכירת נכס או מתן שירות;</p> <p>"פרסומת" – לרבות פרסום שמומן או שנתמך בידי גורם מסחרי הקשור לנושא הפרסום, או שהמפרסם קיבל בעדו, מראש או בדיעבד, תשלום או כל טובת הנאה אחרת, או התחייבות לקבלם מאת גורם מסחרי כאמור;</p> <p>"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;</p> <p>"שם", לענין יחיד – השם הפרטי ושם המשפחה, ולענין תאגיד – השם הרשום של התאגיד במרשם המתנהל בהתאם לדין שעל פיו הוקם ומענו;</p> <p>"השר" – שר התעשייה, המסחר והתיירות.</p>	<p>(תיקון מס' 20) תשס"ו-2006</p> <p>(תיקון מס' 20) תשס"ו-2006</p> <p>(תיקון מס' 14) תשס"ד-2004</p> <p>(תיקון מס' 9) תש"ס-2000</p> <p>(תיקון מס' 14) תשס"ד-2004</p>
--	--

פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה

<p>2. (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:</p> <p>(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;</p> <p>(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;</p> <p>(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;</p> <p>(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;</p>	<p>איסור הטעיה ת"ט תשנ"א-1981 (תיקון מס' 18) תשס"ו-2005</p> <p>(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988</p>
--	---

תשעה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 4 לענין תחולה.

ס"ח תשס"ח מס' 2150 מיום 10.4.2008 עמ' 493 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 210** עמ' 211) – תיקון מס' 23; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 6 לענין תחולה.

ס"ח תשס"ח מס' 2159 מיום 26.6.2008 עמ' 576 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 202** עמ' 156) – תיקון מס' 24; תחילתו שלושה חודשים מיום פרסומו.

ס"ח תשס"ח מס' 2161 מיום 3.7.2008 עמ' 606 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 225** עמ' 278) – תיקון מס' 25; תחילתו ביום 1.1.2009.

ק"ת תשס"ט מס' 6732 מיום 23.12.2008 עמ' 231 – צו תשס"ט-2008; תוקפו מיום 10.1.2009 עד יום 9.1.2012.

ס"ח תש"ע מס' 2223 מיום 17.1.2010 עמ' 305 (**ה"ח הממשלה תשס"ז מס' 288** עמ' 286) – תיקון מס' 26; תחילתו ביום 15.3.2010.

ס"ח תש"ע מס' 2241 מיום 3.6.2010 עמ' 514 (**ה"ח הכנסת תש"ע מס' 310** עמ' 110) – תיקון מס' 27 בסעיף 2 לחוק החוזים האחידים (תיקון מס' 3), תש"ע-2010; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 6 לענין הוראת מעבר.

ס"ח תש"ע מס' 2255 מיום 29.7.2010 עמ' 636 (**ה"ח הממשלה תש"ע מס' 476** עמ' 204) – תיקון מס' 28; תחילתו שלושה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 5 לענין תחולה.

- (5) דרכי הטיפול בנכס;
- (6) זהות היצרן, היבואן או נותן השירות;
- (7) השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות;
- (8) מקום הייצור של הנכס;
- (9) תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו;
- (10) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות;
- (11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;
- (12) קיומם של חלפים, אביזרים או חמרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;
- (13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;
- (14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם;
- (15) השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;
- (16) שירות אחזקה ותנאיו;
- (17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;
- (18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;
- (19) היות העסקה שלא במהלך עסקים;
- (20) היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של חברה;
- (21) תנאי הביטול של עסקה.
- (ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.
- (1) לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו.
- (2) עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק.
- (ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.
3. (א) לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול
- (1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן;
- (2) אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה.
- (ב) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.
4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן -
- (1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;
- (2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;
- (3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
- אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(תיקון מס' 8)
תשנ"ט-1999
(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008

(תיקון מס' 2)
תשנ"ג-1993

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
איסור ניצול מצוקת הצרכן
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

חובת גילוי לצרכן

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
חוקה אחיד ומידע
אחר המיועד לצרכן
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010
(תיקון מס' 27)
תש"ע-2010

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

4.א. השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות הוראות לעניין –

- (1) האותיות, כולן או חלקן, בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982 (בסעיף זה – חוזה אחיד), או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לרבות בפרסומת, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות כאמור, היחס בינן לבין השטח שבו כלול המידע, ואופן כתיבתן והצגתן;
- (2) רשימת תנאים מהותיים בחוזה אחיד, הבלטתם ואופן ניסוחם, לרבות החובה לצרף מסמך נפרד לגביהם; הוראות לפי פסקה זו יכול שיהיו לפי סוגי עוסקים או שירותים.

4.ב. עוסק חייב לגלות לצרכן את שמו ומספר הזהות שלו על גבי כל אחד מאלה:

- (1) תכתובת מטעמו המופנית לצרכן מסוים; לענין פסקה זו, "תכתובת" – טופס הזמנה, תעודת אחריות ואישור התקנה;
- (2) הצעה מטעמו לכריתת חוזה;
- (3) חוזה שעליו הוא חותם;
- (4) שובר תשלום באשראי או חשבונית מס.

זהות העוסק
(תיקון מס' 14)
תשס"ד-2004

4.ג. (א) עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי החזרה, אופן וסוג החזר שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין); צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2).

חובת גילוי מדיניות
החזרת טובין
(תיקון מס' 15)
תשס"ה-2005
תש"ט תשס"ז-2006

(ב) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין; לענין זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין, אלא אם כן השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קבע אחרת לגבי טובין או סוגי טובין.

(ג) לא הציג עוסק מודעה כאמור בסעיף קטן (א), חזקה כי מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם היא מתן אפשרות לצרכן להחזיר לו את הטובין, וההוראות לפי סעיף קטן (ב) יחולו לענין זה, בשינויים המחויבים.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על –

- (1) מוצרי מזון או טובין פסידים;
- (2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
- (3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;
- (4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם;
- (5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.

(ו) השר רשאי לקבוע הוראות לענין סעיף זה, לרבות בדבר הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), ובדבר גודל האותיות.

5. (א) היה לשר יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה או ניצול מצוקת הצרכן, רשאי הוא לקבוע בתקנות, לגבי סוגי עסקים או שירותים, כי עוסק חייב לערוך חוזה בכתב עם הצרכן, ולציין בו את הפרטים שנקבעו בתקנות.

עריכת חוזה בכתב
ומסירתו
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(ב) עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה.

6. (א) היתה הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה או במצורף לה, יראו גם את היצרן, היבואן, האורז והמעצב כמפירים את הוראות סעיף 2.
- (ב) בתובענה בשל עוולה לפי סעיף זה תהא ליצרן, ליבואן, לאורז ולמעצב הגנה אם הוכיח שלא הוא אחראי להטעיה אלא פלוני שנקב בשמו ובמענו.
7. (א) היתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –
- (1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;
- (2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה - אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.
- (ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם, או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הממונה, תהא בכך ראייה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.
- (ג) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה;
- (2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה;
- (3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת;
- (4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.
- (ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצויין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.
- (ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל - אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.
- 7א. (א) לא יפרסם אדם פרסומת ולא ינקוט דרך שיווק אחרת אם הפרסומת או דרך השיווק כאמור עלולות להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר ניסיונו או לעודד פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית.
- (ב) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק המכוונים לקטינים, לרבות איסור פרסומת או דרכי שיווק העלולים להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו, או חוסר ניסיונו, או המעודדת פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.
- 7ב. (א) מי שהתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף קטן (ב), לא יציג ולא יפרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייעץ לו, ולא יקרא או יכנה את עצמו בשם שמשמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.
- (ב) (1) פועל משיקולים עסקיים או למטרות רווח.
- (2) ממומן או נתמך בידי גורם מסחרי.
- (3) הכנסותיו, כולן או חלקן, הן –
- (א) מפרסום מידע מסחרי;

אחריות להטעיה באריזה

אחריות להטעיה בפרסומת

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

סייגים לשימוש בשם
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

- (ב) מתשלומים של גורמים מסחריים המשתתפים בסקרים שהוא עורך ;
(ג) מדמי חבר קבועים או חד-פעמיים המשולמים על ידי גורמים מסחריים ;
(ד) מתשלומים של גורמים מסחריים בעבור השימוש בתוצאות של סקרים, בדיקות או תחרויות הנערכות על ידיו ;
(ה) ממתן חסות לפעילות מסחרית.
- (4) פרסומיו כוללים פרסומת, גלויה או מוסווית, בתשלום או שלא בתשלום, של גורם מסחרי.

פרק ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות

8. בפרק זה –

(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008
הגדרות

"מחיר במזומן" - המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות ;

"מחיר באשראי" - המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא כולל תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות ;

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

"מחיר לשיעורין" - תשלומים לשיעורין של המחיר שנקבע לנכס או לשירות שאינם כוללים תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות ;

"מכירה מיוחדת" - מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת לצרכן הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים של העסק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה לצרכן פלוני ;

ת"ט תשמ"א-1981
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

"עסקה באשראי" - עסקה שנקבע לה מחיר באשראי ;

"מקדמה" - תשלום מראש של המחיר, כולו או מקצתו, לפני מסירת הנכס או מתן השירות ; לענין זה יראו כתשלום גם מתן שטר, כמשמעותו בפקודת השטרות, אף אם ניתן למועד מאוחר ממועד הוצאתו ;

"רוכלות" - הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן - מקום הצרכן), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה.

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

9. (א) השר רשאי לקבוע בצו טובין ושירותים שעוסק לא יקבע להם מחיר באשראי, בעסקה עם צרכן אלא אם הודיע לו לגביהם מראש, בדרך שנקבעה באותו צו, פרטים אלה, כולם או מקצתם :

הודעת פרטים בעסקת
אשראי

- (1) המחיר באשראי והמחיר במזומן ;
- (2) שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר באשראי ;
- (3) מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר ;
- (4) שיעורי התשלום של המחיר באשראי, ובמקח אגב שכירות - של דמי השכירות, ומועדיהם ;
- (5) כל תניה שעל פיה ייפגעו זכויות הצרכן, וכל ריבית או קנס שיוטל עליו, בשל אי-קיום תנאי מתנאי העסקה ;
- (6) כל התניה על דיני הראיות, על סדרי הדין או על סמכות מקומית של בית המשפט ;
- (7) כל פרט אחר.

(ב) השר רשאי בצו לקבוע טובין ושירותים אשר, אם נמכרו או ניתנו תמורת מחיר לשיעורין, תהא חובה על העוסק להודיע בכתב לצרכן על כל תניה כמפורט בסעיף קטן (א)(4), (5) ו-(6) שנקבעה לעסקה.

10. נמצא כי ההפרש בין המחיר במזומן למחיר באשראי, או שיעור הריבית, או סכומה של תוספת אחרת, גדול למעשה מזה שעליו הודיע העוסק לפי סעיף 9, או כי המחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, רשאי הצרכן לשלם לפי הסכום הנמוך, זולת אם הוכיח העוסק כי מקור אי ההתאמה בטעות בתום לב שהצרכן יכול היה להבחין בה בנסיבות העסקה.
11. לא קיים העוסק את הוראותיו של צו שניתן לפי סעיף 9, רשאי בית המשפט, לפי בקשת צרכן ובהתחשב בנסיבות הענין, לרבות המועד שבו הוגשה הבקשה, לבטל את העסקה ולצוות על החזרת נושא העסקה לעוסק והתמורה או חלקה לצרכן, ורשאי הוא לחייב את העוסק בהוצאות שנגרמו לצרכן וליתן כל הוראה אחרת שתיראה צודקת.
12. (א) התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנותר יעמוד במלואו לפרעון אם יפגר הצרכן בתשלום שיעור אחד - התנאי בטל, זולת אם היתה העסקה מסוג עסקאות שהשר קבע בצו שהן ניתנות לביטול בשל פיגור כאמור ונתמלאו התנאים לכך שבאותו צו.
- (ב) בעסקה כאמור בסעיף קטן (א) שהעוסק לא עמד בתנאי מהותי מתנאיה, לא יראו אף בפיגור של יותר משיעור אחד עילה לחילוט הנכס או לדרישה לפרעון מיידי של יתרת הסכום.
13. (א) השר רשאי לקבוע בצו עסקאות שבהן לא יהא רשאי העוסק לקבל מקדמה מצרכן בשיעור העולה על זה שנקבע בצו, אלא בתנאים מסויימים שנקבעו בצו, או אם נתן לצרכן ערובה כפי שנקבע בצו.
- (ב) שילם הצרכן מקדמה בעסקה והנכס לא סופק לו או השירות לא ניתן לו, בשל טעמים שהמוכר או נותן השירות אחראים להם, תוך שבועיים מיום שהוסכם עליו, ואם לא הוסכם - תוך שני חדשים מיום התשלום, יהא העוסק חייב בתשלום ריבית בשיעור הקבוע בסעיף 4(א) לחוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961, מהיום שהוסכם עליו ועד ליום ההספקה או מתן השירות בפועל.
- (ג) לא נתן העוסק ערובה שהיה עליו לתתה לפי סעיף קטן (א), ישלם מיום קבלת המקדמה עד ליום ההספקה כפל הריבית שבסעיף קטן (ב) על האיחור האמור.
- 13א. (א) בסעיף זה –
- "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" – אחד ממועדים אלה, לפי העניין:
- (1) מועד סיום העסקה לפי פסקה (1) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה";
- (2) מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;
- (3) מועד סיום ההשפעה בעסקאות קשורות לפי פסקה (3) להגדרה האמורה;
- "עסקה" – כהגדרתה בסעיף 1, למעט עסקה במקרקעין או התחייבות לעשות עסקה, כמשמעותן בסעיפים 6 ו-7 בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;
- "עסקה לתקופה קצובה" – כל אחת מאלה:
- (1) עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;
- (2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת;
- (3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת, כך שהמחיר בעבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה מסוימת, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת או משפיע עליו;
- "תקופת ההודעה" – התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.
- (ב) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייבת עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה

נקיבת הפרש כחב

אי-קיום צו

תניה לענין תשלומים

מקדמות וערובות

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

עסקה לתקופה קצובה
(תיקון מס' 22)
תשמ"ח-2008

לחייב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב);

(2) בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד.

(3) (1) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד;

(2) הציע עוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו; הציע עוסק לצרכן, לאחר תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו, ואולם במהלך שלושים הימים הראשונים שבתקופת ההארכה לא יהיה העוסק רשאי להעלות את מחירי העסקה או לשנות את תנאיה לרעת הצרכן והצרכן יהיה רשאי להודיע על ביטול הסכמתו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג)1(1) לא יחולו על –

(1) טובין או שירותים או סוגים של טובין או שירותים, המפורטים בתוספת השלישית, ובלבד שהעוסק הודיע בכתב לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; העוסק יפרט בהודעה את תנאי העסקה ויצוין בה במפורש כי ההתקשרות ביניהם תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות אלא אם כן יודיע הצרכן כי ברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השלישית, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות או תנאים נוספים שיחולו לגבי טובין או שירותים המפורטים באותה תוספת;

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שנקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב)3; ואולם אם התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות נקבעים בידי הממשלה או בידי שר, יצוין העוסק בהודעה את מחיר העסקה במועד מתן ההודעה, וכן כי המחיר ייקבע כאמור;

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות.

(ה) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק הוא על העוסק.

13ב. (א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת אם הצרכן נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש (בסעיף זה – מען), אחת לשישה חודשים לפחות, את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו, או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן בתקופה האמורה, הכוללות פירוט התשלומים כאמור, אם לא נשלחו קודם לכן למען הצרכן.

(ב) סעיף קטן (א) לא יחול על עסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף

משלוח חשבוניות
והודעות תשלום
לצרכן
(תיקון מס' 22)
תשס"ח-2008

הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט התשלומים כאמור באותו סעיף קטן.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום או קבלות מעוסק לצרכן.

13ג. (א) בחוק זה –

"עסקה מתמשכת" – עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך, לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה, ולמעט עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז; "גז", "ספק גז" ו"צרכן גז" – כהגדרתם בסעיף 14 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989.

(ב) עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו, בעל פה, טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים אלה:

(1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת ודרכי ביטולה, לרבות זכותו כאמור לעניין עסקה לתקופה בלתי קצובה, וכן הצורך במסירת פרט מזהה לשם ביטול בהתאם להוראות סעיף 13ד(ב);

(2) בעסקה לתקופה קצובה – את משך העסקה ומועד סיומה;

(3) פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל הביטול, ככל שישנם, לפי תנאי העסקה המתמשכת, ודרך חישוב התשלומים כאמור, ככל שנקבעה;

(4) הכתובת ומספר הטלפון של העוסק, וכן מספר הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים, שבאמצעותם ניתן למסור לעוסק הודעת ביטול.

(ג) נערכה העסקה המתמשכת בחוזה בכתב, יכלול העוסק את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב) גם בחוזה שנחתם עם הצרכן; נערכה העסקה המתמשכת בעל פה, ימסור העוסק לצרכן, לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים, מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים; הפרטים יופיעו בחוזה או במסמך בכתב בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו-14ג, ולא לגרוע מהן; ואולם היתה העסקה המתמשכת עסקה מכר מרחוק כאמור בסעיף 14ג, רשאי העוסק לכלול את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב).

(ה) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג), בעסקה מתמשכת –

(1) יציין עוסק בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4), לצורך מסירת הודעת ביטול;

(2) יפרסם עוסק באתר האינטרנט שלו, אם קיים, את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת וכן את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4) ובסעיף 4ב.

13ד. (א) צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסד הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן (בחוק זה – הודעת ביטול):

(1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;

(2) בכתב – בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

(ב) (1) בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)(1) – פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות;

(2) לעניין הודעת ביטול שנמסרה לעוסק בכתב כאמור בסעיף קטן (א)(2), רשאי השר לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו, נוסף על שמו ומספר הזהות שלו, גם את כתובתו או פרט מזהה אחר, שיש בו צורך לשם ביטול העסקה המתמשכת.

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול

חובות גילוי בעסקה מתמשכת (תיקון מס' 23) תשס"ח-2008

ביטול עסקה מתמשכת (תיקון מס' 23) תשס"ח-2008

לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול); במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

(ד) מסר הצרכן הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה המתמשכת עקב נסיבות שהעוסק לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, וביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרי בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 31א(א)(ב2), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

13ה. (א) בחוק זה –

"מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24(א) לפקודת בריאות העם, 1940;

"מעון" – כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965, למעט משפחה אומנת שאושרה בידי מי ששר הרווחה והשירותים החברתיים הסמיכו לכך;

"קופת חולים" – כהגדרתה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994;

"שירותי רפואה" – טיפול רפואי כהגדרתו בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, לרבות שירותי תמיכה רפואית ובכלל זה הסעה באמבולנס, ייעוץ רפואי או ביקור רופא, הפעלת מוקדים להיענות באמצעות לחצן מצוקה או אספקה של מכשיר או ציוד רפואי אחר, ולמעט טיפול כאמור הניתן על ידי קופת חולים או על ידי מעון, בין בעצמם ובין באמצעות אחר מטעמם, וטיפול כאמור הניתן במוסד רפואי.

(ב) לא יעשה עוסק עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן בעברית או בשפה שבה מסר לו העוסק מידע על העסקה (בסעיף זה ובסעי' 113 – החוזה);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס, בשפה כאמור בפסקה (1), החתום בידי העוסק, ובו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ג) (בסעיף זה – טופס הגילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4 יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ג) עוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו, מספר הזהות שלו, כתובתו ומספר הטלפון שלו, וכן מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים; היה העוסק תאגיד – יפרט העוסק גם את סוג התאגיד;

(2) פירוט השירותים, המכשירים והציוד הכלולים בעסקה, לרבות תנאים ומגבלות, ככל שישנם, לגבי פעולת המכשירים והציוד, וכן האזורים שבהם יינתנו השירותים או שאליהם יסופקו המכשירים או הציוד על פי העסקה והימים והשעות שבהם יינתנו או יסופקו;

(3) פרטים בדבר מחירה הכולל של העסקה, והסכומים שישולמו במהלך תקופת העסקה אם המחיר הכולל אינו משתלם כולו בעת עשייתה, וכן אופן התשלום ותנאיו;

(4) לגבי עסקה לתקופה קצובה – משך העסקה ומועד סיומה, וכן התנאים והארכתה לאחר מועד סיומה כאמור בסעיף קטן (1);

(5) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 13א(1) וכן פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל ביטול העסקה קודם למועד סיומה, ככל שנקבעו בחוזה תשלומים כאמור בהתאם להוראות סעיף 13א(2);

(6) פרטים בדבר האחריות לשירות, למכשירים ולציוד הכלולים בעסקה, ותנאי האחריות.

(ד) הוראות סעיף 13 יחולו לעניין עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, בשינויים המחויבים ובשינויים אלה:

(1) סעיפים קטנים (ב) עד (ד) לא יחולו; ואולם לעניין חובת הגילוי, הוראות סעיף

זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו-14ג(א)(ב) ולא לגרוע מהן;

(2) בסעיף קטן (ה) –

(א) בפסקה (1), במקום "בסעיף קטן (ב)(4)" יקראו "בסעיף 13(ג)(1)";

(ב) בפסקה (2), במקום "בסעיף קטן (ב)(4) ובסעיף 4ב" יקראו "בסעיף 13(ג)(1)".

(ה) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לא יתקשר עוסק עם צרכן, לתקופה העולה על שנה.

(ו) על אף הוראות סעיף 13א(ג)(1), רשאי עוסק להאריך את תוקפה של עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לאחר מועד סיומה, לתקופה שלא תעלה על חצי שנה בכל פעם, אף אם לא קיבל את הסכמת הצרכן לכך במהלך תקופת ההודעה כהגדרתה בסעיף 13א(א), ובלבד שמתקיימים כל אלה:

(1) בתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה;

(2) העוסק הודיע לצרכן, בכתב, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה, פירט בהודעה את תנאי העסקה וציין במפורש כי ההתקשרות תימשך לאחר מועד סיום העסקה, אלא אם כן הצרכן יודיע שברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת.

(ז) לא יהיה תוקף לתנאי החוזה לעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, הקובע, במפורש או במשתמע, כי לאחר העתקת מקום מגוריו של הצרכן למעון, אשפוזו לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירתו, ימשיכו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה לחול עליו, או יחולו על אדם אחר, ויראו כאילו נקבע בחוזה שתנאי כאמור בטל באותו מועד.

13. (א) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה, ובלבד –

(1) שאם ביטל את העסקה בתוך שלושים ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף 13(ב)(2), לפי המאוחר – לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אף אם הוחל במתן השירות;

(2) שאם העסקה היא לתקופה קצובה והוא ביטול אותה לפני מועד סיומה ולאחר תום שלושים הימים כאמור בפסקה (1) – לא יגסה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אלא אם כן נקבעו מראש בחוזה דמי ביטול בשל ביטול העסקה לפני מועד סיומה ובסכום כפי שנקבע בחוזה; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי של דמי ביטול שניתן לקבוע בחוזה.

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיף 13ד.

13.ז משבוטלה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה –

(1) ישיב העוסק לצרכן, במועד הביטול כהגדרתו בסעיף 13ד(ג), את אותו חלק ממחיר העסקה ששילם בעד התקופה שלאחר מתן ההודעה על הביטול או יבטל את חיובו של הצרכן בעד התקופה כאמור, וכן ימסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב; בוטלה עסקה שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, ואם קיבל מכשירים או ציוד במסגרת העסקה, יעמידם לרשות העוסק במקום שבו נמסרו לו ויודיע על כך לעוסק;

(2) התקין העוסק מכשירים או ציוד בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

14. (א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם –

(1) במכר - מיום עשיית ההסכם עד ארבעה-עשר ימים מיום מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות, תוך ארבעה-עשר ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת –

ביטול עסקה
מתמשכת בעניין
שירותי רפואה
(תיקון מס' 28
תש"ע-2010)

תוצאות ביטול עסקה
מתמשכת בעניין
שירותי רפואה
(תיקון מס' 28
תש"ע-2010)

עסקה ברוכלות

(תיקון מס' 6'
תשנ"ח-1998
(תיקון מס' 26'
תש"ע-2010
(תיקון מס' 6'
תשנ"ח-1998
(תיקון מס' 26'
תש"ע-2010)

בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת, אם טרם הוחל במתן השירות.

(ב) משבוטל הסכם לפי סעיף קטן (א) –

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(1) ישיב העוסק לצרכן את התמורה ששילם; לעניין ביטול לפי סעיף קטן (א)(1) – הצרכן ישיב לעוסק את הנכס נושא העסקה בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן, ולעניין ביטול עסקה מתמשכת לפי סעיף קטן (א)(2), אם הוחל במתן השירות – ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, אם קיבל טובין כאמור;

(2) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי ההסכם, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.

(1ב) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ג) הוראות סעיף קטן (א) לא יחולו על עסקה בטובין פסידים.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ד) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, פרטים שעוסק חייב למסור לצרכן.

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ה) השר רשאי בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על עסקאות אחרות הנעשות שלא במקום עסק קבוע.

14א. (א) לא יעשה עוסק עסקה בענין רכישה של יחידת נופש, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

עסקה בענין רכישה של יחידות נופש (תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן (בסעיף זה - החוזה);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס חתום בידיו, שבו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב) (להלן - טופס גילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ב) העוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד - גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו;

(תיקון מס' 14)
תשס"ד-2004

(2) אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש - פרטי בעל הזכויות המנויים בפסקה (1), הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר;

(3) תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת;

(4) מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה;

(5) אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה - שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש;

(6) התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה - פרטי הבטוחות;

(7) פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידת הנופש;

(8) פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם;

(9) מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה;

(10) הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ואתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם;

(11) זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתרי יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם;

(12) הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות;

(13) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);

(14) פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל, בהתאם להוראות סעיף קטן (ד).

(ג) בעסקה בענין רכישה של יחידת נופש רשאי הצרכן לבטל את החוזה בתוך ארבעה-עשר ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים, או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף קטן (א), לפי המאוחר מביניהם; הביטול ייעשה בדרך של מתן הודעה בכתב לעוסק.

(ג) לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה לפי סעיף זה; ואולם לגבי יחידת נופש הנמצאת מחוץ לישראל, רשאי הצרכן להגיש תובענה בבית משפט במדינה שבה נמצאת אותה יחידה.

(ה) בסעיף זה –

"אתר יחידות נופש" - בנין או מיזם, בין בארץ ובין בחוץ לארץ, שבו מתנהל, או אמור להתנהל, הסדר של יחידות נופש;

"יחידת נופש" - זכות, בין קנינית ובין שלא קנינית, המקנה לבעליה זכות שימוש לסירוגין, בחדר או במקום מגורים אחר, בארץ או בחוץ לארץ, במשך שלוש שנים לפחות, לתקופה של יומיים או יותר במהלך כל שנה.

14ב. (א) התחייב צרכן לשלם את תמורתה של עסקה, כאמור בסעיף 14א, באמצעות כרטיס אשראי, לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידי מסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק; הודיע הלקוח למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

(ב) בסעיף זה –

"חוק כרטיסי חיוב" - חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986;

"כרטיס אשראי" ו"לקוח" - כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב;

"מסמך המעיד על העסקה" - מסמך כמשמעותו בסעיף 8 לחוק כרטיסי חיוב, החתום בידי הלקוח.

14ג. (א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:

(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;

(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;

(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;

(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;

(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;

(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג).

(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:

(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)(1) ו-(2);

(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;

(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה, בהתאם להוראות

תשלום בכרטיס
אשראי
(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998

עסקת מכר מרחוק
(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998

(תיקון מס' 14)
תשס"ד-2004

סעיף קטן (ג);

(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;

(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;

(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.

(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה –

(1) בנכס - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות - בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –

(1) טובין פסידיים;

(2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;

(3) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, תשנ"ה-1995;

(4) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;

(5) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עסקאות של מכר מרחוק, שאינן מנויות בסעיף קטן (ד), שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו עליהן.

(1) בסעיף זה –

"מחיר הנכס" - מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן;

"עסקת מכר מרחוק" - התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" - פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

14ד. לענין הוראות סעיף 14א(ג) ו-14ג(ג), ביטול בכתב יכול שיעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית.

דרך ביטול בכתב של עסקה
(תיקון מס' 7)
תשנ"ח-1998

14ה. (א) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-14ג(ב) או 14ג(א) ו-14ב(ב), עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –

תוצאות ביטול עסקה
(תיקון מס' 7)
תשנ"ח-1998
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לעוסק, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ב) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג), שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן

– (א)

(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(1ב) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), בוטלה עסקה מתמשכת כאמור בסעיף 14ג(ג), שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(2ב) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ג) אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ד) בסעיף זה, "דמי ביטול" - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

14. (א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש -

החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין (תיקון מס' 16)
תשס"ה-2005

(1) הוא יחזיר אותם לעוסק;

(2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.

(ב) השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג החזר הכספי, וכן נסיבות שבהן -

(1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל;

(2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום החזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע.

(ג) תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

15. (א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבהיר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה, וכן תנאי המכירה המיוחדת.

מכירה מיוחדת (תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(ב) הודיע עוסק על מכירה מיוחדת ורצה לשנות את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), יפרסם על כך הודעה באותה הדרך שבה פרסם את ההודעה הראשונה.

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(1ב) עוסק שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית; הוראות סעיף זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירם לצרכן, במכירה המיוחדת, אינו עולה על 50 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי להעלות או להפחית את הסכום האמור לגבי סוגי טובין או שירותים שקבע, וכן לקבוע כי הוראות בדבר פרסום מספר מזערי של פריטים המוצעים במכירה מיוחדת לא יחולו על סוגי טובין או סוגי שירותים שקבע.

(תיקון מס' 25)
תשס"ח-2008

(2ב) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק, בהתחשב במהותה ובהיקפה של ההודעה, מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת.

(תיקון מס' 25)
תשס"ח-2008

(3ב) אזל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך העוסק לפרסם ברבים או במקום העסק את ההודעה שפרסם על אותה מכירה; ואולם אזל חלק מהפריטים שבמלאי כאמור, רשאי העוסק להמשיך

(תיקון מס' 25)
תשס"ח-2008

לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות כל דין בענין הצגת מחירים של טובין או שירותים. (תיקון מס' 9 תשס"ו-2000)

16. עוסק שהודיע על מכירה בהנחה, או מחיר מיוחד, של טובין פגומים, או של טובין שאיכותם נמוכה מהרגיל או שמתקרב מועד תפוגתם על פי דין או נוהג או המלצת היצרן, יכול להודיע את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד. מחיר מיוחד

פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים

17. (א) על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר - סימון טובין ואריזתם (תיקון מס' 11 תשס"ב-2002)

(1) שם המצרף וכינויו המסחרי;

(2) ארץ הייצור;

(3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרף מיובא - שם היבואן, מספר זהותו ומענו; (תיקון מס' 14 תשס"ד-2004)

(4) כמות המצרף ופירוט חמרי היסוד שמהם הוא מורכב.

(ב) השר רשאי לקבוע בצו -

(1) טובין שהוראות סעיף קטן (א) לא יחולו עליהם;

(2) פרטים נוספים שיש לסמן, לרבות פרטים בדבר מחיר הטובין לצרכן, תאריך ייצורם, מועד תפוגתם, היותם מסוכנים לשימוש, דרך כלל או לשימוש של ילדים לקבוצות גיל שונות כפי שיקבע, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או תכונותיהם האחרות, לרבות תכונות שיש בהן לעשותם כשרים בעיני הציבור כולו או מקצתו; (תיקון מס' 12 תשס"ב-2002)

(3) חובה לסמן טובין לפני יבואם;

(4) הוראות בדבר הדרך והצורה שבהן יסומנו טובין.

(ב) השר, בהתייעצות עם ארגון צרכנים יציג, רשאי לקבוע בצו תנאים שבהתקיימם יסומן מצרף בשם או בכינוי שיש בו כדי להעיד על טיבו או על מהותו, וכן שיש בו כדי למנוע טעות או הטעיה, בזיהוי, ברכישה או בשימוש במוצרי מזון. (תיקון מס' 5 תשנ"ח-1998)

(2) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובתו של עוסק לסמן טובין, בדרך ובצורה שקבע, באופן שיאפשר את זיהוי היצרן. (תיקון מס' 9 תשס"ו-2000)

(3) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובת מתן מידע הקשור לקרינה בלתי מייננת הנפלטת ממכשיר פולט קרינה או הנוצרת בהפעלתו, לרבות רמת הקרינה המותרת ומידע נוסף לענין זה כפי שיקבע, וכן דרכים למתן המידע, בין בדרך של סימון על גבי המכשיר פולט הקרינה, בין במצורף אליו ובין בדרך אחרת שיקבע; (תיקון מס' 10 תשס"א-2001)

(2) בתקנות לפי סעיף קטן זה, יכול שייקבעו הוראות שונות לגבי סוגים שונים של מכשירים פולטי קרינה;

(3) בסעיף קטן זה -

"מכשירים פולטי קרינה" -

(א) מכשירי טלפון נייד המקושרים בעזרת מערכת של מיתקני אלחוט, הבנויה בשיטה התאית;

(ב) מכשיר או מכונה המיועדים לצרכן והפולטים קרינה בלתי מייננת, או שבהפעלתם נוצרת קרינה כאמור;

"קרינה בלתי מייננת" או "קרינה" - פליטת גלים אלקטרומגנטיים, שהאנרגיה שלהם נמוכה מכדי לגרום להיווצרות יונים.

(ג) הסימון יהיה בעברית זולת אם נקבע אחרת.

ת"ט תשס"ג-2003

(ד) ראה השר כי הדבר דרוש כדי להגן על הצרכן, רשאי הוא בצו כללי או לסוגים לקבוע חובה לארוז טובין בדרך, בצורה או באופן שנקבעו בצו.

(ה) (בוטל).

(תיקון מס' 5)
תשנ"ח-1998

(1) נכללה בחיקוק אחר הוראה לצורך הגנה על הצרכן והיא סותרת את סעיף קטן (א) או צו לפי סעיף קטן (ב) - ההוראות בחיקוק האחר עדיפות.

17א. בפרק זה, "המחיר הכולל" - מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות -

הגדרות לענין פרק ד'
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;

(2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה.

17ב. (א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.

חובת הצגת מחיר על
טובין והמחיר
המחייב
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה -

(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;

(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.

(ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא, באופן הנותן יסוד להניח שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידיו לצרכן למכירה.

(ד) המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירים בקופה גבוה מהמחיר האמור.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין שלגביהם תהיה חובה להציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, הכל כפי שיקבע.

17ג. השר רשאי לקבוע שכל עוסק, שעסקו או חלק מעסקו הוא עשיית שירותים בתחום שקבע, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן השירות או עשייתו; הצגת המחיר הכולל תהיה רק במטבע ישראלי, במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות.

הצגת מחירי שירותים
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

17ד. לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי.

פרסום ונקיבה של
מחירי נכסים
ושירותים
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002
(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

17ה. על אף הוראות סעיפים 17א עד 17ג, רשאי עוסק, במשך שבעה ימים מיום שהוגדל או שהופחת שיעורם של מס, אגרה או כל תשלום חובה אחר החל על המכירה, שלא לכלול במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה, בתנאי שציין באופן בולט במקום העסק, כי המחיר אינו כולל את השיעור המוגדל או המופחת.

סייג להצגה של
המחיר הכולל
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

17ו. השר, או כל שר בתחום סמכותו יחד עם השר, רשאים לקבוע, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, כללים לפרסום או להצגה באופן שונה של מחירי נכס או שירות, או של סוגי נכסים או שירותים.

כללים שונים
לפרסום מחירי
נכסים ושירותים
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

17ז. (א) הוראות פרק זה לא יחולו -

פטר
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(1) על נכס המיועד להימכר מחוץ לישראל, או על שירות המיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל; לענין זה, "מחוץ לישראל" - למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1976;

(2) (נמחקה);

(3) על נכס או שירות המפורט בחלק א' של התוספת הראשונה, ובתנאים הקבועים

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

בה.

(ב) על אף האמור בסעיפים 17(ב)(1), 17 ו-17ד, הצגה, פרסום ונקיבה של מחירו הכולל של נכס או של שירות, כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, יכול שיהיה במטבע חוץ, ובלבד שמחירו במטבע ישראלי ייקבע לפי שער החליפין הקבוע בה.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

(ג) השר, ולגבי תחומים שבסמכותו של שר אחר - בהתייעצות עם אותו שר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת הראשונה.

(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

18. לא ימכור עוסק ולא יחזיק למטרת מכירה טובין שלא קויימה לגביהם חובה מכוח פרק זה.

איסור מכירה והחזקה
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה

(תיקון מס' 9)
תשס"ו-2000

18א. (א) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי בתקנות, לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות לענין זה לרבות באלה –

אחריות לטובין ולשירותים
(תיקון מס' 9)
תשס"ו-2000
(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(1) תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע;

(2) מתן השירות במענו של הצרכן;

(3) הדרכים והמועדים לביצוע השירות;

(4) קיום תחנות שירות במקומות או באזורים מסוימים;

(5) מתן תעודות אחריות, תוכנן, ואיסור התנאה בתעודות כאמור על זכויות הצרכן לפי דין.

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בעניינים המפורטים בסעיף קטן (א)(2) עד (4), לעניין חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולעניין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(ג) (1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה (בסעיף זה – נותן השירות) את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן;

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו;

(3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחיה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.

(ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;

(2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.

- (ה) נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף קטן (ד), פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.
- (תיקון מס' 24 תשס"ח-2008)
- (1) נבע האיחור מסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכולה יה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.
- (תיקון מס' 24 תשס"ח-2008)
- 18ב. (א) עוסק המנוי בתוספת השניה –
- (1) יספק שירות טלפוני חנם לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם (בסעיף זה – שירות טלפוני); השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי;
- (2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל את השירות הטלפוני וכן את השעות שבהן ניתן השירות הטלפוני, בכל אחד מאלה, אם קיים:
- (א) הסכם בין העוסק לבין הצרכן;
- (ב) כל חשבונית שהוציא העוסק לצרכן;
- (ג) אתר האינטרנט של העוסק.
- (ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי –
- (1) לקבוע הוראות בכל הנוגע למתן שירות טלפוני לפי הוראות סעיף זה;
- (2) לשנות את התוספת השניה.
- פרק ה': הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו
- (תיקון מס' 20 תשס"ו-2006 תשס"ו-2006 הממונה)
19. הממשלה תמנה, לפי המלצת השר, ממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן; הודעה על המינוי תפורסם ברשומות.
- 19א. (א) מוקמת בזה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.
- (ב) הממונה יהיה מנהל הרשות.
- 19ב. תקציב הרשות ייקבע בחוק התקציב השנתי, בסעיף תקציב נפרד, כמשמעותם בחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985; הממונה על סעיף תקציב זה לענין החוק האמור יהיה הממונה.
- 19ג. לצורך ביצוע הוראות חוק זה, מורשה הממונה, יחד עם חשב הרשות, לייצג את הממשלה בעסקאות כאמור בסעיפים 4 ו-5 לחוק נכסי המדינה, התשי"א-1951, למעט עסקאות במקרקעין, ולחתום בשם המדינה על מסמכים הנוגעים לעסקאות כאמור.
- (תיקון מס' 20 תשס"ו-2006 עסקאות הרשות)
- 19ד. (א) עובדי הרשות יהיו עובדי המדינה ויחולו עליהם הוראות חוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959.
- (ב) עובדי הרשות יפעלו לפי הוראות הממונה ובפיקוחו.
- (תיקון מס' 20 תשס"ו-2006 עובדי הרשות)
20. (א) תפקידי הממונה יהיו –
- (1) לפקח על ביצוע הוראות חוק זה;
- (2) לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן;
- (3) לערוך וליזום סקרים ומחקרים בעניני צרכנות;
- (3א) לטפל בכבילות בין עוסק לצרכן, הפוגעות ביכולת הצרכן לעבור מעוסק לעוסק;
- (4) לטפל בכל ענין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת.
- (ב) הגיעה לממונה תלונה בענין שבו לפי חיקוק יש לרשות אחרת סמכות לפיקוח ולנקיטת אמצעים בעקבות ברור תלונה, ייוועץ באותה רשות לפני שיטפל בתלונה, ורשאי הוא אף להעביר את התלונה אליה; העביר הממונה את התלונה כאמור, תודיע הרשות לממונה על תוצאות
- (תיקון מס' 20 תשס"ו-2006)

הטיפול.

21. ראה הממונה או מי שהוא הסמיך לענין זה שהדבר דרוש לביצועו של חוק זה, רשאי הוא -
- (1) להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה;
- (2) לחקור כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בענין ולדרוש ממנו להתייצב לפניו ולמסור לו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לעניני החקירה, ובלבד שהמועד להתייצבות אדם לפי פסקה זו ייקבע ככל האפשר בתיאום עמו, ובמועד סביר;
- (3) לערוך בדיקות של טובין או שירותים ולפרסם ממצאיהן, ובלבד שלא יעשה פרסום העלול לפגוע באדם אלא אם ניתנה לו הזדמנות לטעון טענותיו;
- (4) להעמיד עוסק על חובתו להפסיק נהגים שיש בהם לכאורה הפרת הוראות חוק זה או שלא לחזור עליהם.
- 21א. היה לממונה או לעובד המדינה שהממונה הסמיכו לכך, יסוד סביר להניח כי הופרה הוראה מהוראות חוק זה, רשאי הוא לדרוש מכל עוסק, למסור לו את הידיעות, המסמכים, הפנקסים ושאר התעודות הנוגעות להפרה האמורה; בסעיף זה, "עוסק" - לרבות עובדו, נושא משרה בו או מי שפועל מטעמו.
22. (א) לממונה ולמי שהוא הסמיך לענין זה יהיו סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות), וסעיף 3 לפקודה האמורה יחול על הודעה שרשמו.
- (א1) לא יסמיך הממונה אדם לענין סעיף 21, אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה כפי שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
- (ב) על ביקורת ותפיסה לפי סעיף 21(1) יחולו הוראות סעיפים 26 עד 28 והפרק הרביעי לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [נוסח חדש], תשכ"ט-1969, כאילו היתה הביקורת חיפוש במובן הפקודה האמורה ובשינויים המחוייבים לפי הענין.
- 22א. (א) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה ועדה מייעצת שתפקידה לייעץ לממונה, לפי דרישתו, בכל ענין הנוגע להגנת הצרכן ולסחר הוגן, וכן לייעץ לו בהכנת הדין וחשבון השנתי כאמור בסעיף 22ב ובהכנת תכנית העבודה של הרשות.
- (ב) הוועדה המייעצת תהיה בת שישה חברים והם:
- (1) עובד משרד התעשייה המסחר והתעסוקה, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;
- (2) עובד משרד האוצר, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;
- (3) שני חברי הסגל האקדמי של מוסדות מוכרים להשכלה גבוהה כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958;
- (4) נציג ארגון צרכנים כהגדרתו בסעיף 31ג, שיקבע השר;
- (5) נציג העוסקים, שיקבע השר.
- (ג) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה את אחד מחברי הוועדה המייעצת להיות יושב ראש הוועדה.
- (ד) חברי הוועדה ימונו לתקופה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם, ובלבד שלא יכהנו שלוש תקופות רצופות.
- 22ב. הממונה, בהתייעצות עם הוועדה המייעצת, יכין דין וחשבון שנתי על פעילות הרשות באותה שנה, ויגישו לממשלה, באמצעות השר.
- פרק ו': עונשין ותרופות**
23. (א) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - מאסר שנה או קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)2 לחוק העונשין, תשל"ז-1977 (להלן - חוק העונשין) -

סמכויות הממונה

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

דרישת ידיעות
ומסמכים
(תיקון מס' 20)
תש"ס-2006

סמכויות עזר לממונה

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

הוועדה המייעצת
(תיקון מס' 20)
תש"ס-2006

דין וחשבון שנתי
(תיקון מס' 20)
תש"ס-2006

עונשין
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

- (1) עשה דבר העלול להטעות צרכן בניגוד להוראות סעיף 2 ;
 (2) עשה דבר שיש בו ניצול של מצוקת הצרכן, כאמור בסעיף 3 ;
 (3) פרסם פרסומת מטעה בניגוד להוראות לפי סעיף 7(ג) ;
 (4) פרסם פרסומת או נקט דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים בניגוד להוראות סעיף 7א ;
 (5) בעסקה בענין רכישה של יחידות נופש, לא קיים את הוראות סעיף 14א ;
 (6) הפריע לאדם הפועל כדין לפי חוק זה מלבצע את סמכויותיו, או סירב, בלי הצדק סביר, להתייצב לפני אדם כאמור, או למסור מידע או דבר אחר לפי דרישתו, בניגוד להוראות סעיפים 21 ו-22 ;
 (7) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 28(א) (2) או (3).

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ב) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א) (2) לחוק העונשין -

- (1) לא גילה לצרכן דבר בניגוד להוראות לפי סעיף 4 ;
 (2) השתמש בשם שמשמע ממנו כי מטרתו הגנה על הצרכן בניגוד להוראות סעיף 7ב ;
 (3) הפר הוראות לפי סעיף 13 לענין מקדמות וערובות ;
 (3א) בעסקה מתמשכת בענין שירותי רפואה -

(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

- (א) לא חתם על חוזה בכתב עם הצרכן, לא מסר לצרכן טופס גילוי או התקשר עם צרכן בעסקה לתקופה קצובה, לתקופה העולה על שנה, והכל בניגוד להוראות סעיף 13ה ;
 (ב) בעקבות ביטול העסקה על ידי הצרכן, גבה מהצרכן דמי ביטול בניגוד להוראות סעיף 13(א) (1) או (2), או שלא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה ששילם או לא ביטל את חיובו, בניגוד להוראות סעיף 13ז ;
 (4) בעסקה ברוכלות, לא קיים הוראות לפי סעיף 14 ;
 (5) בהיותו מנפיק כרטיס אשראי, חייב לקוח בניגוד להוראות סעיף 14ב ;
 (6) בשיווק מרחוק או בעסקת מכר מרחוק, לא גילה לצרכן פרטים או לא סיפק מסמך בכתב בניגוד להוראות סעיף 14ג ;
 (7) בעקבות ביטול עסקה על ידי צרכן, נהג בניגוד להוראות סעיף 14ה ;
 (8) לא נתן שירות לצרכן, לא מסר תעודות אחריות, או לא קיים תחנות שירות, באופן קבוע לפי הוראות סעיף 18א.

(ג) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו - קנס פי שלושה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א) (2) לחוק העונשין -

- (1) הפר הוראות לפי סעיף 4 לענין האותיות בחוזה אחיד או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לענין הבלטה ואופן הניסוח של תנאים מהותיים בחוזה כאמור או לענין צירוף מסמך נפרד ;
 (2) הפר הוראות לפי סעיף 5 לענין עריכת חוזה, העיון בו ומסירתו ;
 (3) הפר הוראות לפי סעיף 9 לענין מתן הודעה לצרכן ;
 (4) הפר הוראות לפי סעיף 10 לענין התשלום בסכום הנמוך ;
 (5) הפר הוראות לפי סעיף 15 לענין הודעה בדבר מכירה מיוחדת או לענין החובה להחזיק מלאי סביר של טובין ;
 (6) הפר הוראות לפי סעיף 16 לענין הודעה בדבר מכירה בהנחה או במחיר מיוחד ;
 (7) הפר הוראות לפי סעיף 17 לענין סימון טובין ואריזתם ;
 (8) הפר הוראות לפי סעיפים 17(א) עד (ג), 17(ב), (ד), 17ג, 17ד או 17ו לענין חובת הצגה או פרסום של מחירי נכסים ושירותים או לענין גביית מחירים המחייב ;

(תיקון מס' 27)
תש"ע-2010

(תיקון מס' 25)
תשס"ח-2008

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(9) מכר נכס או שירות המפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שלא לפי שער החליפין הקבוע בה;

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

(10) מכר או החזיק טובין בניגוד להוראות סעיף 18.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

(ד) היתה העבירה עבירה נמשכת, רשאי בית המשפט להטיל קנס נוסף, בשיעור של עד חמישה אחוזים מסכום הקנס הקבוע לאותה עבירה, לכל יום שבו נמשכת העבירה מעבר למועד שבו נמסרה הודעה או ניתן צו, או מעבר לתקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו, לפי המאוחר; לענין זה –

"הודעה" - הודעה שניתנה לפי סעיף 21(4);

"צו" - צו שנתן בית המשפט לפי סעיף 30.

(ה) עבר אדם, בתוך שלוש שנים, פעם נוספת עבירה לפי סעיף זה דינו –

(1) בעבירות לפי סעיף קטן (א) - מאסר שנה או כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות;

(2) בעבירות לפי סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) - כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות.

(1) נעברה עבירה מן העבירות המנויות בסעיפים קטנים (א), (ב) או (ג) בידי תאגיד, דינו - כפל הקנס הקבוע לאותה עבירה.

(2) על מסירת צו לפי חוק זה יחולו הוראות סעיף 237 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982, בדבר המצאת מסמכים, בשינויים המחויבים.

23א. (א) נעברה עבירה לפי סעיף 23(א) או (2) בנסיבות מחמירות - דינו של עובר העבירה מאסר שנתיים או קנס פי עשרה מהקנס כאמור בסעיף 61(א) לחוק העונשין.

נסיבות מחמירות
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(ב) בסעיף זה, "נסיבות מחמירות" - אחת מאלה:

(1) המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים;

(2) המעשה גרם נזק חמור במיוחד לצרכן או לקבוצת צרכנים;

(3) עובר העבירה הפיק רווחים, או טובות הנאה גדולים במיוחד מהמעשה.

23ב. בכאור להטיל קנס על עוסק שהורשע בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט להתחשב בכך שנפסקו נגד אותו עוסק, בפסק דין סופי בשל המעשה שבשלו הורשע כאמור, פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א.

הטלת קנס לאחר
שנפסקו פיצויים
לדוגמה לפי סעיף
31א
(תיקון מס' 21)
תשס"ח-2007
סמכויות נוספות
של בית המשפט

24. הורשע אדם בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט, בנוסף לכל עונש אחר, לצוות –

(1) כי טובין של הנאשם שבהם או לגביהם נעברה העבירה או דמי מכרם יחולטו, כולם או מקצתם;

(2) כי עסק של הנאשם ייסגר לתקופה שיקבע בית המשפט ובדרך שיקבע;

(3) כי רשיון שניתן לנאשם יבוטל או יותלה לתקופה שיקבע בית המשפט.

25. (א) מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד חייבים לפקח ולעשות כל שניתן כדי למנוע ביצוע עבירה כאמור בסעיף 23 בידי עובד מעובדיו, מורשהו, התאגיד או עובד מעובדי התאגיד, לפי הענין; המפר הוראת סעיף זה, דינו - קנס כאמור בסעיף 61(א) לחוק העונשין; לענין סעיף זה, "נושא משרה בתאגיד" - דירקטור, מנהל פעיל, שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.

אחריות מעביד, מרשה
ונושא משרה בתאגיד
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(ב) נעברה עבירה לפי סעיף 23 בידי עובד, מורשה, תאגיד או עובד מעובדי התאגיד, חזקה היא כי המעביד, המרשה או נושא המשרה בתאגיד, לפי הענין, הפר את חובתו לפי סעיף קטן (א), אלא אם כן הוכיח כי עשה כל שאפשר כדי למלא את חובתו.

26. (בוטל).

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

27. באישום של עבירה לפי הוראות פרקים ב', ג' או ד' או תקנות לפיהן תהא זו הגנה לנאשם אם יוכיח כי לא ידע ולא היה עליו לדעת כי היה במכר או בשירות משום הפרה של ההוראות האמורות.

הגנה באישום

28. (א) היה הממונה סבור כי אדם עבר עבירה על הוראות חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו –

התחייבות העוסק

(1) להימנע ממעשה או מחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת הממונה הוא מהווה עבירה לפי חוק זה; התחייבות לפי פסקה זו תהיה מלווה בערובה, בערבים או בלי ערבים, בסכום שלא יעלה על גובה הקנס כאמור בסעיף 23(א), ובתאגיד - כפל הקנס כאמור, ולתקופה שלא תעלה על שנתיים;

צו תשמ"ד-1984
צו תשמ"ו-1986
צו תשמ"ח-1987
צו תשנ"א-1991
צו תשנ"ג-1993
צו תשנ"ה-1994
צו תשנ"ה-1995
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(2) להחזיר כסף או נכס לצרכן;

(3) לפרסם מודעות ברבים כפי שיוורה הממונה.

(ב) עוסק שנתן התחייבות כאמור בסעיף קטן (א) לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי סעיף 23 בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות.

(ג) הורשע עוסק בעבירה שהתחייב להימנע ממנה לפי סעיף קטן (א)(1), רשאי בית המשפט לעשות אחת מאלה:

(1) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולא להטיל על הנאשם עונש נוסף;

(2) להטיל עונש בשל העבירה אך להשאיר את הערובה בתקפה בלי לחלטה;

(3) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולהטיל כל עונש אחר בשל העבירה.

(ד) (בוטל).

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
פטור
ת"ט תשמ"ב-1981

29. נמכר נכס בידי בית משפט, לשכת הוצאה לפועל או רשות אחרת על פי דין, או בידי מי שמוכר מטעם המדינה נכס שחולט או נעזב לטובתה או נכס אחר שהמדינה לא רכשה אותו או לא השתמשה בו, לא יראו במכר עסקה לענין סעיפים 2, 4, 6 ו-7, ובלבד שההצעה למכירה גילתה את העובדה שמציעים למכירה נכסים מסוג זה והזהירה את הצרכן כי מהות התכונות העיקריות לגביהם אינה ידועה וכי הרשות אינה נושאת באחריות להן.

30. לפי בקשה של היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או הממונה, רשאי בית המשפט –

צו בית המשפט
למניעת עבירה

(1) לצוות על כל אדם להימנע ממעשה שיש בו עבירה לפי חוק זה ולתת ערובה לכך;

(2) לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה כאמור.

31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

פיצויים
(תיקון מס' 21)
תשס"ח-2007

(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.

(תיקון מס' 8)
תשנ"ט-1999

(א2) פרק ו'1 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו.

(תיקון מס' 8)
תשנ"ט-1999
ת"ט תשמ"א-1981
צו תשמ"א-1981
צו תשמ"ד-1984
צו תשמ"ו-1986
צו תשמ"ח-1987
צו תשנ"א-1991
צו תשנ"ג-1993
צו תשנ"ה-1995

(ב) (1) הוברר לבית המשפט שמעשה או מחדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והתובע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפסקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהנזק שנגרם לתובע או מסכום של 14,750 שקלים חדשים, על פי הגבוה; שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום האמור;

(2) שינוי הסכום לפי שינויים שחלו במדד מן המדד שפורסם בחודש שבו נקבע לאחרונה, אינו טעון אישור ועדת הכלכלה של הכנסת, ואולם לא יוגדל הסכום לפי פסקה זו לפני שחלפו שלושה חדשים מיום ההגדלה הקודמת;

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(3) בסעיף קטן זה, "מדד" - מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(ג) בסעיף זה, "ארגון צרכנים" - המועצה הישראלית לצרכנות או ארגון אחר ששר המשפטים אישר לענין זה.

31א. (א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות

פיצויים לדוגמה
(תיקון מס' 21)
תשס"ח-2007

המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:

(1) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב), לאחר שהעוסק לא פעל בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה לפי סעיף 4ג(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב) ו-1(ג), לאחר שהעוסק לא הציג מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם, לפי סעיף 4ג(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(2א) בעסקה לתקופה קצובה – ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג), או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) או לפי סעיף 13(ו)2, לפי העניין – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות;

(תיקון מס' 22)
תשס"ח-2008
(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

(2ב) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 13ד – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות אותו סעיף;

(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008

(3) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את מה שהעוסק קיבל מכוח הסכם רוכלות, לפי סעיף 14(ב), בעקבות ביטול ההסכם לפי סעיף 14(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מה שקיבל מכוח ההסכם כאמור;

(4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו, לפי סעיף 14(א)1 או 14(ב)1, בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(4א) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו לפי סעיף 13ז1, בעקבות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה לפי סעיף 13ו(א)1 או 2 – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

(5) ביקש צרכן מעוסק כי יחויב במחיר שהוצג על הטובין, לפי סעיף 17ב(ד), אף אם מחירם בקופה גבוה יותר – והעוסק לא פעל בהתאם לכך;

(6) ביקש צרכן לשלם את מחירו של נכס או שירות במטבע ישראלי בהתאם לשער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, לפי סעיף 17ז(ב) – והעוסק סירב לאפשר תשלום כאמור;

(7) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק לקבל תעודת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(5) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה כאמור;

(8) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק, שיתקן קלקול שנתגלה בטובין שנמכרו לו או שיספק חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(1) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא תיקן כל קלקול כאמור במהלך תקופת האחריות בלא תמורה או לא סיפק חלקי חילוף כאמור עד תום תקופת האחריות, בתוך התקופה שנקבעה לכך לפי אותו סעיף.

(ב) לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית; לעניין פסקה (2ב), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול בכתב כאמור בסעיף 13ד(א)2 ו-1(ב); ולעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג) ו-14ג(ג).

(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008

(ג) (1) על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור באותו סעיף קטן פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 שקלים חדשים ובלבד שאינו עולה על 50,000 שקלים חדשים, אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת או שהיא נעשתה בניסיונות מחמירות כהגדרתן בסעיף 23א(ב).

(2) בסעיף קטן זה –

"הפרה חוזרת" – הפרת הוראה מההוראות לפי אחת הפסקאות שבסעיף קטן (א),

בתוך שנתיים מהפרה קודמת של סעיף המנוי באותה פסקה שבשלה הורשע לפי סעיף 23;

"הפרה נמשכת" – הפרת הוראה מהוראות הסעיפים המנויים בסעיף קטן (א), לאחר שנמסרה הודעה לפי סעיף 21(4) או שניתן צו לפי סעיף 30, או לאחר שנסתיימה תקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו כאמור, לפי המאוחר.

(ד) בבואו לפסוק פיצויים לדוגמה לעוסק, בשל הפרה כאמור בסעיף קטן (א), רשאי בית המשפט להתחשב בכך שאותו עוסק הורשע, בשל אותו מעשה, בעבירה לפי סעיף 23.

(ה) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:

- (1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;
- (2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;
- (3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;
- (4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;
- (5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;
- (6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.

(1) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה.

32. (א) נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה - אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי הענין.

ביטול עסקה
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ב) בוטלה עסקה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם היתה העסקה עסקה למכירת נכס – ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן; היתה העסקה עסקה מתמשכת שהוחל במתן השירות לפיה – ישלם הצרכן לעוסק את התמורה היחסית לפי תנאי העסקה, בעד השירות שניתן לו עד למסירת ההודעה על הביטול.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(11) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה לביטול העסקה; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

33. (א) בית המשפט רשאי, בעקבות הרשעה או חיוב לפי חוק זה, לצוות שפסק דין חלוט או תמציתו, או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים, בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום.

פרסום פסק דין או
תיקון פרסום

(ב) הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינן כדין קנס שהטיל בית המשפט.

34. הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס.

ראיה לפרסום

35. לענין סמכויותיהם של רשות המכס ושל פקידי המכס, יראו יבוא בניגוד לסעיפים 2(ב) ו-17 כעבירה על דיני המכס, ופקידי המכס יהא רשאי לתפוס את הטובין שנעברה העבירה בהם או לגביהם בחזקת טובין מחולטים כמשמעותם בפקודת המכס.

סמכויות המכס

פרק ו'1: (בוטל)

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

35א. (בוטל).

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

35ב. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ג. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ד. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ה. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ו. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ז. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ח. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35ט. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
35י. (בוטל).	(תיקון מס' 19) תשס"ו-2006
פרק ז': הוראות שונות	
36. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.	החוק מחייב
37. (א) השר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו. (1א) תקנות וצווים לפי חוק זה ייקבעו בהתייעצות עם הממונה או על פי הצעתו. (ב) תקנות לפי חוק זה שנתייחדו לענין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשלתי הממשלה יותקנו גם בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.	ביצוע ותקנות (תיקון מס' 20) תשס"ו-2006 (תיקון מס' 20) תשס"ו-2006
38. הממונה רשאי לאצול סמכויות הנתונות לו לפי חוק זה, חוץ מסמכויות לפי סעיפים 28 או 30, לעובד המדינה אחר.	סמכות הממונה לאצול
39. הוראות חוק זה לא יחולו על שירות הניתן בידי אחד מאלה: (1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981; (2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, תשמ"א-1981.	סייג לתחולה
40. בטלים - (1) חוק המסחר ברכב משומש, תשל"ז-1977; (2) סעיפים 29א עד 29י לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, תשי"ח-1957; (3) הגדרת "סימן מסחרי" בסעיף 2 וכן סעיפים 3(א), (ב) ו- (ה), 4, 5, 8, 9 ו-15א עד 15ז לפקודת סימני סחורות.	ביטול
41. חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.	שמירת דינים
42. לענין חוק זה דין המדינה כעוסק כדין כל עוסק אחר.	דין המדינה
43. תחילתו של חוק זה ביום א' באב תשמ"א (1 באוגוסט 1981).	תחילה
44. חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.	פרסום

תוספת ראשונה

(סעיף 117ז)

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

חלק א'

(סעיף קטן (א)(3))

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

1. שירותי מלונאות בישראל המוצגים בבית מלון והניתנים לתייר, ובלבד שמחירם יוצג בהתאם לתקנות שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, בהתייעצות עם שר התיירות.

צו תשס"ה-2005

2. שירות השכרת רכב מנועי לתייר, לנהיגה עצמית בישראל ובלבד שמחירו ייקב ויפורסם בהתאם לתקנות שקבע השר, בהתייעצות עם שר התחבורה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
3. לענין פרטים 1 ו-2, "תייר" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

צו תשס"ה-2005

צו תשס"ה-2005

חלק ב' (סעיף קטן (ב))

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

בחלק זה -

"השער היציג", של מטבע חוץ פלוני - השער היציג שמפרסם בנק ישראל לאותו מטבע חוץ;
"שער המכירה" - שער המכירה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק בישראל את מטבע החוץ.

1. תשלומים, אגרות, היטלים או מסים, שנקבעו לפי חיקוק אחר, המשתלמים לרשות שדות התעופה או לרשות הנמלים, לגבי כניסת נוסעים לישראל או יציאתם ממנה או לגבי הסעה ושינוע של טובין לישראל או הוצאתם ממנה, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער החליפין האמור בחיקוק האמור.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

2. טובין במחסן למכירה ליוצאים מישראל כהגדרתו בתקנה 12 לתקנות המכס, תשכ"ו-1965, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי השער היציג שפורסם לאחרונה לפני מועד עשיית העסקה עם הצרכן.

3. שירות של הולכת נוסעים או הובלת מטענים באוויר, ביבשה או בים, מישראל או אליה, לרבות במסופי המעבר היבשתיים, וכן של החכרת כלי שיט או כלי טיס למטרות האמורות, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל. ההוראה בסעיף זה, כי המחיר בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון, לא תחול על הובלת מטענים בין-לאומית בים או באוויר, שנקבע לגביה הסדר בין מוביל בים או באוויר לבין איגוד בין-לאומי של חברות תעופה או ספנות, כמשמעותו בסעיף 3(7) בחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

4. שירות של חבילות תיירות ונופש היוצאות מישראל, ובלבד שמחירן בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל.

תוספת שניה

(סעיף 18ב)

(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

- בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (בחוק זה – חוק התקשורת), למעט בעל רישיון כללי ייחודי.
- בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד לפי חוק התקשורת.
- בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת.
- בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת.
- בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז (בטיחות ורישוי), התשמ"ט-1989.
- בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996.
- ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959.

תוספת שלישית

(סעיף 13א)

(תיקון מס' 22)
תשס"ח-2008

- שירותי טלפון בסיסיים הניתנים על ידי מי שקיבל רישיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או רישיון למתן שירותי רדיו טלפון נייד, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
- שירות להספקת גז שנותן ספק גז לצרכן גז.

גדעון פת
שר התעשייה המסחר
והתיירות

מנחם בגין
ראש הממשלה

יצחק נבון
נשיא המדינה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)