



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



## קול קורא

לקבלת התייחסות מן הציבור לבחינת תיקון חקיקה בנושא "השוואת תנאי לקוח":

הצעה לשינוי בחוק ובתקנות, לעניין ביטול עסקה, אשר יקבע כי

המילה "ימים" תוחלף במונח "ימי עסקים"



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



תוכן

3.....	תקציר
4.....	רקע
5.....	תוכן ההצעה
5.....	שינוי החוק
6.....	שינוי התקנות



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



## תקציר

לאור הצעות חוק פרטיות שהוגשו לממשלה בנושא "השוואת תנאי לקוח" (שינוי נוסח החוק והתקנות לעניין ביטול עסקה מימים לימי עסקים), מבקשת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן את התייחסות ציבור העוסקים והצרכנים, להצעה לפיה על מנת להשוות בין תנאי הלקוח והעוסק לעניין ביטול עסקה, יתוקנו החוק ותקנות ביטול העסקה, ויקבע כי את המילה "ימים" יחליף המונח "ימי עסקים".

הרשות מבקשת מהציבור התייחסות בכלל, ובפרט התייחסות להיקף הפגיעה הנגרמת היום לצרכן בשל המצב החוקי השורר ולהשפעת ההצעה על העוסקים ועל הצרכנים הלכה למעשה. כמו כן, הרשות טרם השלימה את בדיקת העלויות, ותודה לקבלת התייחסות מהעוסקים לעניין זה.

בעלי עניין ועוסקים מוזמנים להגיש את התייחסותם לנושא בכתב, עד ליום ב, ה- 31.12.2018 לכתובת המייל: [bitiag@fta.gov.il](mailto:bitiag@fta.gov.il)

פניות שיתקבלו יידונו במסגרת הרגולציה ברשות ויתכנו פניות לגופים בבקשה להשתתף בדיון. אין התחייבות כי כל פנייה תקבל מענה.

הרשות תפרסם את הפניות, אלא אם ביקש הפונה באופן מפורש לא לעשות כן.

בברכה,

בתיה גוטל

כלכלנית ראשית

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



### רקע

הממשלה נדרשת לקבוע עמדתה ביחס להצעות חוק פרטיות שהוגשו לכנסת בנושא: השוואת תנאי לקוח, אשר נועדו להשוות בין המועדים הניתנים לעוסק ובין המועדים הניתנים לצרכן בחוק הגנת הצרכן, בהקשרים שונים, שהמרכזי בהם הוא ביטול עסקה.

בחינת עיקרי ההוראות הרלוונטיות לעניין ביטול עסקה מעידה על כך שפרק הזמן העומד לרשות הצרכן בבואו לבטל עסקה נמנה בעיקר בימים (באופן שגם ימי מנוחה נספרים במניין הימים) בעוד שפרק הזמן העומד לרשות העוסק נמנה בעיקר בימים שהם ימי עסקים.

הרשות אינה מוצאת צידוק להבדל זה ומבקשת לבחון להשוות בין המושגים בהם מוגדרים פרקי הזמן.

הזכות לבטל עסקה הינה מהזכויות הצרכניות החשובות ביותר, בפרט בעסקאות המנויות בתיקון החקיקה המוצע: עסקה ברוכלות, עסקה בשירותי רפואה דחופה, עסקת מכר מרחוק ועסקה לרכישת יחידות נופש. בעסקאות מסוגים אלו, פעמים רבות פונה העוסק אל הצרכן, ואף מפעיל עליו לחץ לבצע את העסקה. זכות הביטול מאפשרת לצרכן מרווח זמן לעבד את תנאי העסקה, את האופן בה היא נעשתה, לחשוב על כדאיותה, לאתר התנהלות לא תקינה בדיעבד של העוסק, ולבחון את החלטתו להתקשר בעסקה.

קביעת מניין הימים באופן שונה בין העוסק לצרכן, משרישה ומעמיקה את הפער בין הצרכן לעוסק ביחסים החוזיים שביניהם. פער שהחוק ביקש לגשר עליו בכל הוראותיו, ובפרט כאשר מדובר בזכות עיקרית של הצרכן.

אופן ההשוואה (התאמת הימים העומדים לרשות הצרכן לימי עסקים, ולא להיפך) מושתתת על התפיסה לפיה במערכת היחסים בין עוסק וצרכן, ובמכלול הזכויות, החובות והפעולות המשפטיות, לא נכון לקבוע הוראות על פי ימים קלנדריים. מונח זה אינו מתאים כשמדובר בביצוע פעולות משפטיות, כגון הודעה על ביטול עסקה והשבת חיובים, מאחר ובחלק מימים אלו אין אפשרות לבצע פעולות אלה כלל.



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



לפיכך, כאשר אחד הימים לביצוע פעולה שיש לה השלכה משפטית יוצא ביום שאינו יום עסקים, כגון שישי שבת, אין משמעות לזכות שניתנה לאחד הצדדים מאחר ולא ניתן ליישם אותה בימים אלו.

לאור האמור, הרשות שוקלת לתקן את החוק ולקבוע כי את המילה "ימים" יחליף המונח "יום עסקים" ככל שהוא מתייחס לביצוע פעולה אקטיבית משפטית – בין על ידי העוסק ובין על ידי הצרכן.

כמו כן, מציעה הרשות לתקן את תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) תשע"א - 2010, באופן שבכל מקום בו מופיע הביטוי: **ימים**, הוא יוחלף בביטוי: **ימי עסקים**.

### תוכן ההצעה

#### שינוי החוק

ההצעה מוסיפה לסעיף ההגדרות של החוק את הגדרת **ימי עסקים**, באופן הבא:

"**ימי עסקים**" – כל יום שאינו יום מנוחה כהגדרתו בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948 ואינו ערב של יום מנוחה כאמור"

ההצעה מונה שבע הוראות חוק מרכזיות, אותם היא מבקשת לשנות ל- **ימי עסקים** במקום **ימים**:

✓ **4ג(ב)** – המועד בו קמה לצרכן זכות להחזיר מוצר בשל הפרת מדיניות החזרת טובין שפרסם העוסק מרצונו:

סעיף 4ג קובע כי עוסק חייב להציג את המדיניות בה הוא נוקט לגבי החזרת טובין. התיקון המוצע בסעיף קטן (ב) קובע כי צרכן המבקש להחזיר טובין לעוסק שלא פועל לפי המדיניות אותה הציג יהיה זכאי להשיב את הטובין לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב. התיקון המוצע מבקש לקבוע כי מניין הימים שיעמדו לרשות הצרכן יהיה שבעה ימי עסקים.

✓ **13ו(א)(1)** – התקופה לביטול עסקת מתמשכת לרפואה דחופה ללא דמי ביטול:

מוצע לתקן את סעיף 13ו(א) לחוק כך שצרכן שהתקשר בעסקה מתמשכת בשירותי רפואה יוכל לבטלה תוך 30 ימי עסקים ולא תוך 30 ימים.

✓ **14** – התקופה לביטול בעסקה ברוכלות:

מוצע לתקן את סעיף 14 כך שצרכן המתקשר בעסקה ברוכלות יוכל לבטל עסקה בתוך 14 ימי עסקים ולא בתוך 14 ימים.



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- ✓ סעיף 14א- ביטול עסקה ביחידות נופש :  
מוצע לתקן את סעיף 14א כך שצרכן המתקשר בעסקה בעניין רכישה של יחידת נופש יוכל לבטל עסקה בתוך 14 ימי עסקים ולא בתוך 14 ימים.
- ✓ סעיף 14ג - ביטול עסקה במכר מרחוק :  
מוצע לתקן את סעיף 14ג כך שצרכן המתקשר בעסקה באמצעות מכר מרחוק יוכל לבטל עסקה לרכישת נכס או לקבלת שירות בתוך 14 ימי עסקים ולא בתוך 14 ימים.
- ✓ סעיף 14ה - תוצאות ביטול עסקה בכלל :  
מוצע לתקן את סעיף 14ה כך שעוסק יוכל להשיב לצרכן המבטל עסקה לפי הסעיפים המנויים בו את אותו החלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן בתוך 14 ימי עסקים במקום 14 ימים.

שינוי התקנות

כמו כן ההצעה מבקשת לתקן את תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) תשע"א-2010, באופן בו בכל מקום שמופיע הביטוי **ימים**, יירשם במקום זאת **ימי עסקים**.

להלן פירוט השינויים שיחולו לאור שינוי התקנות:

השינוי המוצע	המצב כיום לעניין זמן לביטול עסקה	תחום
14 ימי עסקים	14 יום	ריהוט
14 ימי עסקים	14 יום	ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים
14 ימי עסקים	14 יום	מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני
14 ימי עסקים	14 יום	טובין, באריזתו המקורית, ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן
14 ימי עסקים	14 יום	טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן
14 ימי עסקים	14 יום	מטהר מים ומיתקן למים מינרלים
14 ימי עסקים	14 יום	שעונים
2 ימי עסקים	מיום המכירה ועד תום שני ימים שאינם ימי מנוחה	ביגוד והנעלה



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



14 ימי עסקים	14 יום	שירותי הארחה, נסיעה, נופש ובילוי למעט אם הם מתבצעים במלואם מחוץ לישראל
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	14 יום מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה, לפחות, קודם למועד תחילת השירות	חוגים וקורסים, למעט קורס פסיכומטרי
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי השרת שיער
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	עסקת נופש ארוך טווח: עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	חברות או מנוי במועדון הנחות
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	שירותי טלפון נייד
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	שירותי טלפון נייד
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	ספק ותשתית אינטרנט
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום או העסקה	שירותי כבלים ולווין
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	או העסקה עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום	חברות או מנוי במועדון כושר או מועדון בריאות



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	או העסקה עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום	חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים
14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה, ועד 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לתחילת השירות	או העסקה עשיית מיום ימים 14 בתוך בכתב חוזה מסירת מיום	מינוי להגרלות והימורים
ימי עסקים 14 בתוך עשיית העסקה מיום או מיום מסירת הטובין	ימים 14 בתוך עשיית העסקה או מיום מסירת מיום הטובין	במסגרת הנמכרים ושירותים טובין מזמין העוסק שבו אירוע הצגה : אירוע כגון פיתוי באמצעי לרבות צרכנים, או טובין להציג כדי וזכייה, מתנה למכור מעוניין שהוא שירותים
תוך 14 ימי עסקים (ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה)	תוך 14 יום מיום עשיית העסקה (ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה)	רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן
מיום הרכישה ועד שני ימי עסקים	מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה	תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 ₪