



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ט' ניסן תשע"ד
9 אפריל 2014
מספרנו : 100-0043-2014

הנחיית הממונה - גביית עמלות בכרישה בכרטיסי חיוב

1. סעיף 14ג (ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 קובע כי "מחיר הנכס" הוא "מחירו הכולל של הנכס או השירות, לרבות דמי הובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן".
2. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ערכה בדיקה במגוון אתרי אינטרנט למכירה של כרטיסים למופעים במכר מרחוק בנוגע לאופן הצגת מחירי הכרטיסים והתאמתו לדרישות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
3. מבדיקה זו עולה כי עוסקים רבים משתמשים בפרקטיקה פסולה המציגה לציבור הצרכנים מצג שווא לגבי מחיר הכרטיס הנחזה להיות נמוך יותר ולצידו גביית תשלום נוסף בדמות "דמי עמלה" או "דמי שירות" שאיננו חלק מעלות הכרטיס.
4. גביית "עמלה" נפרדת לעלות הכרטיס במסגרת רכישת כרטיסים למופעים ולסרטים בבתי הקולנוע במכר מרחוק, שאיננה עמלה בנקאית /או סליקת אשראי אלא תוספת עבור "דמי טיפול", לכאורה, של נותן השירות בגין סוג רכישה זו שלא דרך נציג מכירות בקופה "אנושית" – אסורה! גביית עמלה נפרדת אפשרית היא אך ורק עת מדובר בעמלה בנקאית המושתתת על העוסק עקב תשלום של צרכן באמצעות כרטיס אשראי. חל איסור על עוסק לגבות מצרכן עמלות בגין שימוש באמצעי תשלום מסוים בסכום העולה על העלות שהעוסק נושא בה בגין שימוש באותו אמצעי תשלום!
5. יובהר, כי עוסק רשאי יהא להשית את גובה העמלה שנגבתה ממנו בפועל על הצרכן בגין ביצוע עסקה בכרטיס אשראי, אולם גבייה עודפת היא הפרה אלא אם כן הוכיח העוסק לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר שעמו התקשר העוסק לביצוע סליקת כרטיסי אשראי, גבו ממנו תשלום בגובה "העודף" בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה.
6. זאת ועוד. מחיר השירות או הנכס המוצג לצרכן בפרסום העוסק במכר מרחוק הוא מחירו הכולל, לרבות מע"מ, דמי הובלה או משלוח, דמי טיפול או רישום "וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן" הכרוכות בביצוע העסקה (ראו סעיף 14ג (ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981). במכר בעסקאות מסוג "מכר מרחוק" הכלל הוא כי יוצג אך ורק המחיר הכולל, ללא חלוקה שהיא באופן שיצוין מחיר המוצר או השירות ולו יתווסף תשלום עמלה. כל ההוצאות האחרות המושתתות על העוסק תהיינה מגולמות במחיר אחד כולל. פיצול או "אי הכללה" של ההוצאות



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



הנוספות במחיר הכולל המוצג לצרכן מהווה הפרה של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. היה ומצא העוסק מקום לחייב את הצרכן בגין עמלת בנק המושתתת עליו בגין ביצוע העסקה עם הצרכן, עליו ליידע מראש את הצרכן טרם הצגת המחיר הכולל, כי בנוסף למחיר הנכס או השירות תושת על הצרכן עמלת הבנק של העוסק.

7. ברם, יובהר כי רשאי העוסק להציג שני מחירים שונים עבור רכישה פרונטלית ועבור רכישה באמצעות מכר מרחוק כשהברירה היא בידי הצרכן לבחור את דרך התשלום. משכך, אין פסול בגביית מחיר גבוה יותר כשלעצמו – בין אם יש הצדקה לכך ובין אם לאו לנוכח הוזלת העלויות הכרוכה בכך – לרכישת כרטיס באמצעות מכר מרחוק. עם זאת, יש פסול בכך שהתשלום המוצג לצרכן איננו מוצג כמחיר כולל ופעולה כגון דא תהווה הפרה. היה ומדובר בעמלה בנקאית, כי אז העמלה תושת באופן שווה על הצרכן עת בחר לשלם באמצעות כרטיס אשראי – בין אם באופן פרונטלי ובין אם בדרך של מכר מרחוק.

8. מכונות אוטומטיות לרכישה - העמלה הנדרשת היא למעשה עמלת סליקה והיא קיימת רק בתשלום באשראי ולא במזומן. משמדובר בעמלת רכישה, אין היא מחויבת להיכלל במחיר הכולל הואיל ואין מדובר בסכום שקובע העוסק אלא הבנק קובע עבורו. הסכום מועבר לידי הבנק. בהנחה והעוסק הגיע להסדר עם חברות האשראי/הבנקים לגבי סכום עמלה אחיד והוא לצורך ההמחשה 0.25 א"ג, כי אז אין פסול בכך שהוא מציין על גבי המכונה האוטומטית את סכום המוצר בנפרד וכן סכום נוסף שייגבה במידה והצרכן בוחר לקנות באמצעות כרטיס אשראי והוא הסכום האמור. הבעיה המסתמנת היא שאם לא נקבע הסדר אחיד, כי אז לא ברור מדוע קבע את הסכום אשר קבע, הואיל והעוסק איננו יכול לחזות מראש באיזה כרטיס אשראי ישתמש הצרכן ומהי העמלה הנגבית כתוצאה מכך. מכאן, שאם לצורך העניין דרך ויזה העוסק נדרש לשלם עמלה של 15 א"ג, כי אז הוא גבה 10 א"ג על כל צרכן שרוכש באמצעות כרטיס האשראי של ויזה ואז לכאורה המוצר עולה יותר לצרכן מסוים וקיימת אי אחידות בין צרכנים. למען הסר ספק, הרי שבניגוד לתשלום במזומן, עמלה זו בגין חיוב אשראי איננה מחויבת בעיגול וניתן להוסיפה למחיר המוצר כפי שהוא.

בכבוד רב

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