

תקנות הגנת הצרכן ביטול עסקה והחזר כספי

מדריך לעסקים



תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א - 2010 מדריך לחברי לשכת המסחר

חברות וחברים / כבדים,

ביום 14 לדצמבר 2010 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א - 2010, אשר מאפשרות לצרכן לבטל עסקאות מכר מסוימות ולקבל חזרה את התמורה ששולמה עבורן.

התקנות קובעות:

- סוג המוצרים והשירותים שלגביהם יש חובה לאפשר ביטול עסקה והחזר כספי.
- התנאים שחייבים להתקיים על מנת שניתן יהיה לבטל את העסקה.
- פרקי הזמן בהם ניתן לבטל את העסקה.
- אופן הביטול ואופן ההחזר הכספי.

מדריך זה נועד להבהיר לבעלי עסקים כיצד לנהוג בכל דרישה של ביטול עסקה, תוך מתן דוגמאות והמלצות אשר יקלו על העוסק להתמודד עם החובות החדשות. תוכן החוברת מבוסס, בין השאר, על הוראות התקנות והנחיות הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן.

לאור הביקוש הרב מוגשת לכם מהדורה מעודכנת הכוללת את התיקונים האחרונים.

נשמח לעמוד לרשותכם בכל סוגיה או שאלה שתתעורר בנושא במהלך חיי המסחר.

כבד/ר נב,



עו"ד שוש רבינוביץ,

מנהלת הלשכה המשפטית

יובהר כי המידע בחוברת זו אינו מהווה יעוץ משפטי פרטני וכי נוסח החוק, התקנות והנחיות של הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן הינם הנוסח המחייב.

תוכן עניינים

| | |
|------|---|
| 2 | א. החובה הכללית |
| 5-3 | ב. עסקאות שהתקנות חלות עליהן ופרקי הזמן לביטולן |
| 6 | ג. המקרים בהם תקנות ביטול עסקה לא יחולו |
| 10-7 | ד. החזרת התמורה: מתי, באילו תנאים וכיצד |
| 10 | ה. סנקציות |
| 10 | ו. תיאום בין התקנות לבין הוראות חוק אחרות |

א. החובה הכללית

צרכן רשאי לבטל עסקאות מסוימות, הן של רכישת טובין (שהמחיר ששולם עבורם עולה על 50 ₪) והן של רכישת שירותים. אם מדובר בהסכם לרכישת טובין הצרכן חייב להחזיר את הטובין לעסק כאשר הם לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.

טובין שהוחזרו באריזה המקורית, גם אם היא נפתחה, היא ראייה מספקת לאי עשיית השימוש בהם אלא אם כן יוכח אחרת.

שימו לב! ישנם מוצרים שניתן להחזיר אך ורק באריזה מקורית שלא נפתחה. על כך בהמשך.

מהי אריזה מקורית: חפץ וכל חומר שהוא המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או ייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר.

לדוגמא:

- הקופסה שבתוכה נמצא הבושם מהווה אריזה מקורית.
- טובין שהעוסק ארז במתנה: אריזה זו אינה מקורית.
- אריזת מתנה של יצרן (למשל ערכת טיפוח בתוך אריזה שקופה מפלסטיק) מהווה אריזה מקורית.

ב. עסקאות שהתקנות חלות עליהן ופרקי הזמן לביטולן

טובין:

1. ריהוט.
2. ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים.
3. מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני, לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים).
4. **לדוגמא:** מודם, טלפון סלולרי, ממיר, צלחת לוויין וכדומה.
5. טובין הארוז באריזתו המקורית, ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן.
6. 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.
7. מטהר מים ומתקן למים מינרלים.
8. שעונים.

פרק הזמן לביטול העסקה לגבי סוגי עסקאות אלה הינו בתוך 14 ימים מיום שהצרכן קיבל את הטובין.

8. ביגוד והנעלה.

פרק הזמן לביטול עסקת ביגוד והנעלה - מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה.

9. רכב חדש שנרכש מהיבואן.

פרק הזמן לביטול רכישת רכב חדש - בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן בהתאם לפקודת התעבורה.

10. תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 ₪.

פרק הזמן לביטול רכישת תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 ₪ - מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

הבהרות

- ריהוט, ציוד לבית ולגן, מכשיר חשמלי או אלקטרוני, ציוד קצה, מטהר מים, מתקן למים מינרליים ושעונים - פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין אלא אם יוכח אחרת.

- חיבור מכשיר חשמלי או אלקטרוני ומטהרי מים, לחשמל, למים או לגז יחשב כשימוש בטובין.

לדוגמא:

- שמשיה לגינה - גם אם האריזה נפתחה ניתן להחזיר כל עוד לא נעשה בה שימוש ולא נפגמה.
- מקרר יין - ניתן להחזיר כל עוד לא חובר לחשמל.
- שעון - ניתן להחזיר כל עוד לא נעשה בו שימוש.

הבהרה לעניין טובין שאריזתו לא נפתחה:

התקנות יחולו על כל טובין הארוז באריזתו המקורית שאריזתו לא נפתחה, אלא אם כן צוין באופן מפורש שהתקנות לא יחולו לגבי מוצר מסוים. כלומר, כל מוצר שלא צוין באופן מפורש בתקנות ושלא מופיע ברשימת המקרים בהם אין זכות ביטול (ראה להלן), ניתן יהיה להחזיר כל עוד נמכר באריזה מקורית ואריזה זו לא נפתחה.

לדוגמא:

- קלטת שאריזתה המקורית לא נפתחה - ניתן להחזיר (רק קלטת שנפתחה לא ניתן להחזיר).
- סט כלים ארוז באריזתו המקורית שלא נפתחה - ניתן להחזיר (רק כלי אוכל לא ארוזים אי אפשר להחזיר).
- תכשיט בשווי 2,000 ₪ - ניתן להחזיר, גם אם לא ארוז באריזה מקורית (רק תכשיט שעולה מעל 3,000 ₪ אי אפשר להחזיר כלל).
- סט עטים באריזה מקורית שלא נפתחה - ניתן להחזיר (כי מדובר בטובין ארוזים שלא הוחרגו באופן מפורש מן התקנות).

אספקת טובין במועד מאוחר על פי בקשת הצרכן

צרכן שביקש כי הטובין שהזמין יסופקו לו במועד מאוחר מששה חודשים ממועד העסקה, לא יוכל לבטל את העסקה, וזאת במידה והצרכן ביקש לבטל את העסקה לאחר מועד האספקה.

לדוגמא:

הצרכן רכש את הטובין ב - 1.1.2010 וביקש אספקה ב - 1.7.2010: הוא יוכל עדיין לבטל את העסקה ב - 1.5.2010 (טרם חלפו שישה חודשים) אך לא לאחר 1.7.2010.

שירותים:

1. שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי למעט אם הם מתבצעים במלואם מחוץ לישראל. "נסיעה" כוללת טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה, למעט הובלת טובין. "מחוץ לישראל"-למעט האזור כהגדרתו בחוק מע"מ.

חדוש

פרק הזמן לביטול העסקה - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 18 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות. לאחר 1.1.2013 פרק זמן לביטול העסקה - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות קודם למועד תחילת השירות.

2. חוגים וקורסים למעט קורס פסיכומטרי (לגביו יש חקיקה ספציפית).

חדוש

פרק הזמן לביטול העסקה - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות.

3. שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער.

4. עסקת נופש הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה שבה הצרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם.

5. חברות או מנוי במועדון הנחות.

6. שירותי טלפון נייד ונייד.

7. שירותי אינטרנט.

8. שירותי כבלים ולווין.

9. חברות או מנוי במועדון כושר או מועדון בריאות.

10. חברות או מנוי במועדון היכרויות ושידוכים.

11. מינוי להגרלה והימורים.

פרק הזמן לביטול העסקה - בתוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך המפרט את פרטי העסקה (כפי שחוק הגנת הצרכן מחייב), לפי המאוחר מביניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ואף אם העסקה לתקופה קצובה.

12. טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה בו העוסק מזמין את הצרכן, לרבות באמצעי פיתוי של מתנה וזכייה, כדי להציג בפניו טובין או שירותים שהעוסק מעוניין למכור.

פרק הזמן לביטול העסקה

בטובין: בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין.

בשירותים: בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב המגלה את פרטי העסקה, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה לתקופה קצובה, ואולם בעסקה חד-פעמית, בתוך 14 ימים מעשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

שימו לב! התקנות חלות גם על טובין ושירותים שנרכשו במסגרת מבצע.

ג. המקרים בהם תקנות ביטול עסקה לא יחולו

זכות הביטול לא תחול בעסקאות הבאות:

1. ריהוט שהורכב בבית הצרכן.
 2. טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות.
 3. טובין שעל פי דין אין להחזירם.
 4. מוצרי מזון.
 5. תרופות ותוספי תזונה.
 6. טובין פסידים. למשל: מוצרים עם חיי מדף קצרים (עיתון) או טובין מתכלים (פרחים).
 7. מידע כהגדרתו בחוק המחשבים.
 8. טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.
 9. הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים.
 10. גז (בלון או צובר).
 11. תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 ₪, למעט שעונים.
 12. שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, המתבצעים במלואם מחוץ לישראל, לרבות
 - א. טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת;
 - ב. חבילת נופש מחוץ לישראל למעט, טיסה מחוץ לישראל ואליה שאינה טיסת המשך;ובלבד שהעוסק גילה לצרכן, בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל; נטל ההוכחה לעניין פסקה זו מוטל על העסק.
 13. כאשר התשלום עבור העסקה בוצע באמצעות תו קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי.
- לדוגמא:** קניית מוצר ושילמתי בתו קנייה - על פי התקנות לא אוכל להחזיר את המוצר שקניתי ולקבל את כספי בחזרה.

חדוש

ד. החזרת התמורה: מתי, באילו תנאים וכיצד

חובות וזכויות הצרכן

כאשר הצרכן מבקש לבטל את הסכם הרכישה במקרים שפירטנו לעיל, הצרכן ינהג כדלקמן:

בטובין:

- הצרכן יחזיר את הטובין לעוסק.

בשירותים:

- במידה והצרכן נדרש לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם עשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את אשר שילם עבור הטובין (למשל שימוש בממיר של חברת לוויין).
- באם בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 ₪.
- באם ביטל הצרכן עסקה מתמשכת שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות (לדוגמא: צפייה במשך שבוע בערוץ סרטים של שירותי הכבלים).

חובות וזכויות העוסק

א. השבת מלוא התמורה

- על העוסק להשיב לצרכן את מלוא התמורה ששולמה בתנאי שהצרכן הציג כהוכחה על הקנייה אחד מאלה:
- חשבונית
 - סרט קופה
 - פתק החלפה
 - הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה עם העוסק, מועד ביצוע העסקה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום.

ב. דמי ביטול ועמלת סליקה

- העוסק רשאי לנכות ממלוא הסכום דמי ביטול של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם.
- 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.
- אם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי וחברת האשראי או גוף מטעמו גבה עבור סליקת הכרטיס תשלום, רשאי העוסק לחייב את הצרכן גם בתשלום זה אך עליו להוכיח כי סכום זה נגבה ממנו.

מקום החזרת התמורה

החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שאצלו נרכש המוצר וכן בכל סניפי העוסק או נקודות המכירה שלו, למעט זכיין אשר מנהל מערכת חשבונית נפרדת ועצמאית, ובתנאי שהזכיין הציג במקום בולט בעסק שהוא לא שייך לעסק בו נרכש המוצר.

מועד החזרת התמורה

במועד ביטול העסקה, או במועד הקרוב ביותר לכך ולא מאוחר מ-7 ימי עסקים.

אופן ההחזרה

ככלל, התמורה תוחזר באותו אופן שבו נעשה התשלום

א. בעסקת טובין או בעסקה לרכישת שירות חד פעמי

| אופן התשלום על ידי הצרכן | אופן החזרת התמורה על ידי העוסק |
|--------------------------|---|
| במזומן | במזומן או בשיק מזומן |
| בשיק | <ul style="list-style-type: none">אם נפרע - במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרעאם לא נפרע - במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע |
| בכרטיס אשראי | <ul style="list-style-type: none">אם טרם זוכה חשבון העוסק, יבטל את החיובאם זוכה חשבון העוסק, העוסק ישיב לצרכן את הסכום שזוכה בו במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת האשראי על ביטול העסקה וחברת האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב ובלבד שיהיה באפשרותה להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם לא ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן. |

ב. בעסקה מתמשכת

דרכי התשלום בעסקה מתמשכת הן בדרך כלל בהרשאת חיוב חשבון (הוראת קבע בבנק) או באמצעות כרטיס אשראי.

| אופן התשלום על ידי הצרכן | אופן החזרת התמורה על ידי העוסק |
|--------------------------|---|
| בכרטיס אשראי | <ul style="list-style-type: none">אם טרם זוכה חשבונו של העוסק - יבטל את החיובאם זוכה חשבון העוסק - יודיע העוסק לחברת האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול* ובלבד שיהיה באפשרותה של חברת האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם לא ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן. |
| בהרשאה לחיוב חשבון | זיכוי חשבון הצרכן בסכום החיוב |

***המשמעות של "הודעת הביטול" בעסקה מתמשכת:** כשצרכן מודיע על ביטול עסקה מתמשכת, על העסקה להסתיים בתוך 3 ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת הביטול. אם נמסרה הודעת הביטול בדואר רשום - על העסקה להסתיים בתוך 6 ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח. כלומר, אסור לחייב את הצרכן לאחר מועדים אלה.

הבהרה:

על אף שהתקנות מחייבות לזכות את הצרכן ב"סכום החיוב" לעוסק זכות לנכות מן התמורה את דמי הביטול ועמלת סליקה כמפורט לעיל.

ג. החזר כספי של טובין או שירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק

תנאי להחזר: הצגת פתק החלפה המעיד על עצם העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי ביצוע העסקה, מועד העסקה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום.

| אופן התשלום על ידי רוכש המתנה | אופן החזר למקבל המתנה |
|-------------------------------|---|
| במזומן | במזומן או בשיק מזומן |
| בשיק | <ul style="list-style-type: none">אם נפרע - במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים.אם לא נפרע - בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע. |
| בכרטיס אשראי | אם חשבון רוכש המתנה חויב - במזומן |

שימו לב! גם שובר מתנה ניתן להחזיר ולקבל את התמורה ששולמה עבורו. לעומת זאת, סעיף זה לא חל על תווי קנייה.

הבהרה:

כל עוד לא חויב חשבון הרוכש - העוסק לא חייב להחזיר את התמורה למקבל המתנה.

ה. סנקציות

- עוסק שמפר הוראה מהוראות התקנות חשוף לסנקציות הבאות:
- תביעה אזרחית בבית משפט לתביעות קטנות או בבית משפט אזרחי רגיל. על התובע להוכיח נזק בגין ההפרה.
 - תביעה ייצוגית - במקרה שיש נפגעים רבים בגין הפרה אחת או יותר. אין מנגנון לפיצוי ללא הוכחת נזק ואין סנקציה פלילית.

ו. תיאום בין התקנות לבין הוראות חוק אחרות

חובת גילוי מדיניות השבת מוצרים:

על העוסק להמשיך ולהציב שלט גלוי לעין אשר מציין את מדיניות השבת מוצרים. מדיניות זו תחול כאשר התקנות לא יחולו.

לדוגמא:

- החזרת תכשיט לאחר שבוע. ההחזרה תבוצע בהתאם למדיניות העסק, כפי שצוין בשלט במקום העסק.
- מוצר שניתן היה להחזיר באריזתו המקורית הסגורה בלבד לאחר פתיחת האריזה.

עסקת מכר מרחוק

על עסקאות מכר מרחוק יחולו הוראות חוק הגנת הצרכן ואלה גוברות על הוראות התקנות.

לדוגמא:

החזר של מוצר שנרכש במכר מרחוק יתאפשר תוך 14 יום מיום קבלת המוצר.



כתיבה: עו"ד שוש רבינוביץ, מנהלת הלשכה המשפטית
עריכה והפקה: אוה זוורו, אגף דוברות והסברה



רח' החשמונאים 84, תל אביב 67132, ת.ד. 20027, תל אביב 61200
טל. 03-5631010 | פקס. 03-5619025 | chamber@chamber.org.il
www.chamber.org.il