



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ט"ז אדר, תש"פ
12 מרץ, 2020

גילוי דעת

בעניין סעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן – חוק הטכנאים – בעת משבר נגיף הקורונה

ביום 26 בפברואר 2019 פרסמתי גילוי דעת באשר לסעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – חוק הטכנאים) אשר הורחב במסגרת תיקון 55 לחוק.

חוק הטכנאים ביקש לקבוע כי מקום בו נדרש ביקור נותן שירות במענו של צרכן, כפי שמפורט בסעיף, על העוסק לנהל את הזמן באופן אשר ימנע המתנה ממושכת של הצרכנים בביתם. חוק הטכנאים חל גם על הובלה של טובין שהעוסק מכר ובכלל זה על משלוחי מזון, בין אם נרכשו אונליין ובין אם נרכשו פרונטלית. על כן, יש לתאם עם הצרכן מועד ושעה ולעמוד בלוח הזמנים שנקבע בחוק הטכנאים.

בשבועות האחרונים מתמודד העולם בכלל, ומדינת ישראל בפרט, עם התפשטות נגיף הקורונה. לאור ההתפשטות המדאיגה ולאור הנחיות משרד הבריאות יותר ויותר תושבים במדינה נכנסים לבידוד. כמו כן, תושבים רבים חוששים להגיע למקומות ציבוריים כגון קניונים, בתי קולנוע, חנויות מזון.

להבדיל ממוצרי צריכה אחרים, מוצרי מזון הם מצרך בסיסי וחיוני לבריאותו של כל אדם. ממידע שהגיע לרשות עולה כי כתוצאה ממשבר הקורונה, ישנה עליה חדה ברכישת מוצרי מזון בכלל (עקב חשש מפני מחסור) וכן ישנה עליה משמעותית ברכישת מוצרי מזון אונליין בפרט. מצב זה מביא לעליה דרמטית בכמות המשלוחים לבית הצרכן, אשר סביר להניח כי מצריכה חריגה משמעותית מהמערך שגויס עוד טרם המשבר כדי לעמוד בצרכים ובחוק הטכנאים.

מכיוון שמדובר בעת משבר ובמוצר צריכה חיוני וכן לאור חוסר הוודאות באשר להיקף ומשך תקופת המשבר, דעתי היא כי יש להחיל בתקופה זו את הוראת סעיף 18א(ו) לחוק הטכנאים –

"(ו) נבע האיחור מסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור ולא היה עליו לדעת עליהן או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה."

אני סמוך ובטוח כי עוסק המוכר מוצרי מזון אונליין עושה כל שאל ידו כדי להגביר את מערך המשלוחים שלו. מתן מענה לעליה המשמעותית בכמות המשלוחים דורש בוודאי גיוס כוח אדם נוסף, רכישה/השכרה של ציוד

לשכת הממונה |

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



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



לרבות רכבי שילוח (שמתאימים לשילוח מוצרי מזון), אשר אינם נדרשים כדבר שבשגרה. אלא שבעוד משבר הקורונה והתפשטות הנגיף במדינת ישראל היא עובדה ידועה כיום, מהמועד שבו הגיע נגיף הקורונה לישראל והתפשט למימדים מדאיגים, חלף זמן קצר ואף בעת כתיבת גילוי דעת זה קיים חוסר וודאות לגבי התפשטותו ומשכו של המשבר - האם תושבים רבים נוספים ייכנסו לבידוד ומהו פרק הזמן בו יימשך המשבר ויצריך היערכות מיוחדת בין היתר בכל הקשור במועדי הספקת המשלוחים לבית הצרכן. זאת, במיוחד לגבי מוצרי מזון שלא ניתן לרווח את מועדי הספקתם. אני סבור כי תרחיש כזה כפי שנוצר בארץ ובעולם הינו תרחיש שקשה מאוד לצפות בוודאי קשה למנוע את השלכותיו, לרבות התמשכות זמני ההגעה לבית הלקוח בהשוואה למועדים הקבועים בחוק. כמו כן, קשה לטעמי לצפות את ההחמרה במצב ואת כמות הנכנסים לבידוד ובשל כך את כמות משלוחי המזון שאין כל ספק שחלה לגביהם עליה המשמעותית לעומת המצב טרם המשבר.

על כן, אני סבור כי הפרשנות של ס"ק (ו) אינה צריכה להסתכם רק בראיה המצומצמת, האם הסיבות לאיחור, קרי העליה המשמעותית בכמות המשלוחים, צריכה להיות ידועה בעת קביעת מועד ושעת הביקור, שכן גם בעת תיאום מועד כיום קיים חוסר וודאות אובייקטיבי לגבי עמידה בהוראות חוק הטכנאים. הפרשנות של סעיף קטן (ו) צריכה גם להיות בראייה רחבה של משבר הקורונה בארץ והעובדה שתושבים רבים מנועים מלצאת מביתם ורבים אחרים חוששים להסתובב במקומות ציבוריים וכמין הן העובדה שלא ברור היקף המשבר קרי, כמות התושבים שצפויים להיות בבידוד ומשך תקופת המשבר. לפיכך אני סבור כי בנסיבות הקיימות, בין אם בעת קביעת המועד ובין אם באופן כללי ומתוך ראייה רחבה, קיים חוסר וודאות באשר לסיבת האיחור (והיכולת לעמוד בחוק הטכנאים), היקפה ומשכה.

גילוי דעת זה עוסק אך ורק במשלוחי מזון ואינו עוסק במשלוחי מוצרי צריכה אחרים. כמו כן, ברי כי גילוי דעת זה חל בנסיבות משבר הקורונה וההשלכות שלו כאמור ולא יכול ואינו אמור לחול במצב שבשגרה.

הוראות חוק הטכנאים בעניין חובת פיצוי ללא הוכחת נזק היא הוראה אזרחית ועל כן גילוי דעת זה אינו מהווה הנחיה אי אכיפה. כמו כן, גילוי דעת זה אינו יכול לתת פטור מתביעות אזרחיות וכל כולו הוא בגילוי דעתו של הממונה על הגנת הצרכן ולסחר הוגן באשר לפרשנות הראויה של החרג בחוק הטכנאים לאור משבר הקורונה ומתוך הרצון לאזן בין אינטרסים.

בברכה,


מיכאל אטלן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

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