



יום רביעי כ"ב טבת תשפ"א
06 ינואר 2021

סיוג זכות ביטול עסקה-קמעונות במכר מרחוק

קול קורא

לקבלת התייחסות מהציבור ומחזיקי עניין לבחינת משמעות הפחתת נטל אשר תסיר את היכולת לבטל עסקת מכר מרחוק במוצרי בריאות והיגיינה שנעשה בהם שימוש.

רקע

חוק הגנת הצרכן קובע זכויות לצרכנים בעסקאות מכר מרחוק, מתוך הכרה כי עסקאות אלה הן בעלות אופי מיוחד. בעסקת מכר מרחוק הצרכן אינו יכול לראות ולחוש את המוצר, ולפיכך מוענקות לו הגנות מיוחדות. אחת מהגנות אלה היא זכות הביטול:

סעיף 14(ג)(1) לחוק הגנת הצרכן קובע כי: (ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל 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 מבניהם;

בשנים האחרונות, עם העלייה בנפח הסחר המקוון, התקבלו ברשות להגנת הצרכן פניות מעוסקים, הטוענים כי יש לבצע הקבלה בין הסייגים לזכות ביטול בעסקת מכר מרחוק לבין הסייגים הקיימים בעסקה פרונטלית, וביתר שאת בעניין הסייגים לביטול עסקת ריהוט, בתכשיטים מעל סכום מסוים, במוצרי מזון והלבשה תחתונה. לגבי המוצרים האלה טוענים העוסקים כי גם בעסקת מכר מרחוק, זכות הביטול פוגעת בהם באופן בלתי סביר, שכן מוצרים אלו, לטענתם, בשל אופיים המיוחד, לא ניתן למוכרים שנית.

בחודשים האחרונים התפשטה בישראל ובעולם מגפת הקורונה. המגפה והסגרים שחלו בעקבותיה האיצו את מעבר הצרכנים לסחר המקוון, ולטענת העוסקים העצימו את הבעיה. ככל שנפח העסקאות המקוונות עולה, ובהם מוצרי היגיינה ובריאות- כך גדל ההפסד של העוסק בגין ביטולי עסקה עבור מוצרים אלה.



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



על פי החוק בסעיף 14ג -

הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 14ג(ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –

- (1) טובין פסידים ;
- (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.

עם זאת, נושא ההלבשה התחתונה, ומוצרים בעלי אופי בריאותי או היגייני, אינם מקבלים מענה בחריגים כאמור.

הרשות בחנה את החריגים לביטול עסקת מכר מרחוק בדירקטיבה האירופית - The Consumer Rights Directive 2011/83/EU¹. סעיף 16 מונה רשימה של עסקאות שהוחרגו מזכות הביטול וביניהם חריג שעשוי להיות רלוונטי לענייננו -

1. אספקה של מוצרים סגורים שאי אפשר להחזיר בגלל סיבות בריאות והיגיינה ונפתחו אחרי האספקה.

לפיכך, במסגרת תכנית החומש להפחתת הנטל הרגולטורי, בוחנת הרשות בשנת 2021 את הנטל הרגולטורי הכרוך בזכות הביטול הקיימת בעסקת מכר מרחוק, כאשר מדובר בטובין שלא ניתנים למכירה מחדש לאחר החזרתם, בשל סיבות בריאותיות או היגייניות.

הכוונה לאיין את זכות הביטול רק כאשר נעשה שימוש במוצר (לא די בפתירתו) ובעיקר כשהשימוש שנעשה במוצר מייצר פגיעה בהיגיינה ובבריאות, לדוגמה מוצר המוחזר שבא במגע ישיר עם הגוף. עיקרון זה לא יוחל על מוצרים שתקנות ביטול עסקה קובעות זכות ביטול מפורשת לגביהם.

פתרון מוצע

פקיעה זכות הביטול למוצרים שנעשה בהם שימוש ואשר אינם מתאימים להחזרה בשל סיבות בריאותיות או היגייניות, כגון :
הלבשה תחתונה, מוצרי קוסמטיקה, תרופות, תוספי מזון,
למעט ביגוד והנעלה(שכן זכות זו קיימת בתקנות ביטול עסקה).
המוצרים המפורטים כאמור מובאים כדוגמה בלבד שאינה מחייבת כלל ובכל מקרה העיקרון שיבחן הוא האם השימוש במוצר מונע את החזרתו לעוסק ומכירתו מחדש מטעמי בריאות או היגיינה ולא משום סיבה אחרת.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:en:PDF>



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



חקיקה רלוונטית להפחתת נטל זו:

סעיף 4ג (ד) - חובת גילוי מדיניות החזרת טובין.

סעיף 14ג (ד) - עסקת מכר מרחוק.

תקנה 6 לתקנות ביטול עסקה.

סעיף 16(e) לדירקטיבה האירופאית בעניין זכויות צרכנים (Directive 2011/83/EU on Consumer Rights) מחריג מזכות הביטול אספקה של מוצרים סגורים שאי אפשר להחזיר בגלל סיבות בריאות והיגיינה ונפתחו לאחר האספקה.

מחזיקי עניין ועוסקים בתחום מוזמנים להגיש את התייחסותם לנושא בכלל, ובפרט לשאלות:

1. מה הנטל הרגולטורי הקיים בחקיקה הקיימת.
2. אילו מוצרים יש להחריג במסגרת זו, מזכות הביטול.
3. כל התייחסות נוספת.

את ההערות יש להגיש עד ליום 31.01.2021 לכתובת timorz@fta.gov.il

בהתייחסות זו יש לקחת בחשבון את האינטרסים השונים הן של הצרכן והן של העוסק. ההתייחסות שתועבר תהיה רק לעניין הדרישה החוקית כאמור לעיל. פניות שיתקבלו יידונו במסגרת הרגולציה ברשות ויתכנו פניות לגופים בבקשה להשתתף בדיון. אין התחייבות כי כל פנייה תקבל מענה. הרשות רשאית לפרסם את הפניות. פונה המעוניין כי פנייתו לא תפורסם עליו לציין זאת.

בכבוד רב

טימור זרין

מנהל אגף בכיר הפחתת נטל