



שר התעשייה המסחר והתעסוקה

ה' תמוז תש"ע
17 יוני 2010
2010-0154-2015

לכבוד
ח"כ אופיר אקוניס
יו"ר ועדת הכלכלה

שלום רב,
חפ"ק

הנדון: תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע – 2010

רצ"ב התקנות שבנדון אשר הותקנו מכוח סמכותי שבסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן. עניינן של התקנות הן קביעה של רשימת טובין ושירותים ו/או סוגי טובין וסוגי שירותים עליהם תחול חובה על העוסק לבטל את העסקה עם הצרכן ולהשיב לו את כספו.

ביטול העסקה כפוף לתנאים הקבועים בתקנות כגון מועדים לביטול, הוראות לגבי החזרת התמורה, אופן החזרת התמורה ודמי ביטול. התקנות אף קובעות על אילו מוצרים זכות הביטול כאמור לא תחול.

מאחר והתקנות עוסקות במטריה בה קיימים אינטרסים נוגדים, נערכה התייעצות רחבה על מנת שהתקנות יהיו מאוזנות עד כמה. ההתייעצויות נערכו עם נציגי עוסקים ועם נציגי צרכנים וכן עם משרדי ממשלה. לצערי, הגם שנערכו התייעצויות רבות לא ניתן לומר בפה מלא כי הוסרו כל ההתנגדויות לתקנות מקרב הגורמים העסקיים וההתנגדות העקרונית לעצם התקנת התקנות בנושא שבנדון נותרה בעינה. על אף האמור, אני מוצא לנכון להביא לסיום את מלאכת התקנת התקנות ולהעבירן לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

אודה לך אם תניח את התקנות על שולחן ועדת הכלכלה של הכנסת.

במבין רב
בנימין (פואד) בן אליעזר

שר התעשייה המסחר והתעסוקה

העתק:
עו"ד מיכאל אטלן, יועמ"ש משרד התמ"ת



תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010

בתוקף סמכותי לפי סעיף 14 ו- 37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981¹ (להלן - החוק), בהתייעצות עם שר התקשורת, שר התיירות, שר התחבורה, שר הבריאות, שר החינוך, שר המדע, שר התרבות והספורט ושר האוצר, בהתייעצות עם הממונה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת אני מתקין תקנות אלה:

- הגדרה 1. בתקנות אלה -
- "טובין" - טובין שערכם עולה על 50 שקלים חדשים;
- "עוסק" - לרבות כל אחד מסניפי הרשת או נקודות המכירה.
- "דמי ביטול" - כהגדרתם בסעיף 14(ד) לחוק.
- ביטול עסקה 2. (א) צרכן רשאי לבטל הסכם -
- (1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 לתוספת - תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; החזרת הטובין באריזה המקורית תהא ראייה מספקת לאי עשיית השימוש בהם; לגבי פרטים 1 עד 3 ו- 6 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם יוכח אחרת;
- (2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת - מיום הרכישה ועד תום יום העסקים הבא ובלבד שהתווית על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;
- (3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 לתוספת - תוך 14 יום מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;
- (4) לרכישת שירות כאמור בפרט 9 ו- 10 לתוספת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות;
- (5) לרכישת שירות כאמור בפרטים 11 עד 19 לתוספת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה;
- (6) לרכישת טובין ושירותים כאמור בפרט 20 לתוספת - לרכישת לטובין, תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין ולרכישת שירות, תוך 14 ימים מיום עשיית

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248



העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה ואולם בעסקה שאינה עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

3. (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ד), את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג הוכחה כי העסקה בוצעה עם העוסק;

החזרת
התמורה

(ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש והעוסק ישיב לצרכן את כספו;
(ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בשיעור שלא יעלה על 100 שקלים חדשים;
(ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית עבור השימוש שעשה בשירות.

4. (א) החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה ותיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן או בשיק, השבת התמורה תהיה במזומן ובלבד שהשיק נפרע ואם לא הופקד השיק לפירעון, יוחזר השיק; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבוטל החיוב ואם חויב חשבון הצרכן ישיב העוסק לצרכן את התשלום שחויב בו במזומן.

אופן
החזרת
התמורה

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 13ד לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבוטל החיוב ואם חויב חשבון הצרכן, יודיע העוסק לחברת כרטיס האשראי על ביטול העסקה וכרטיס האשראי של הצרכן יזכה בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור; נעשתה העסקה בהוראת קבע תבוטל הוראת הקבע ואם חויב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

5. (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, רשאי העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים לפי הנמוך מבניהם.

דמי ביטול

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה של טובין כאמור בפרט 1 עד 3 לתוספת, שאריזתם נפתחה על ידי הצרכן, רשאי העוסק לגבות דמי ביטול בשיעור של 10% מערך הטובין.



6. זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי –

הגבלת

(1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;

זכות

(2) טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;

הביטול

(3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;

(5) מוצרי מזון;

(6) תרופות ותוספי תזונה;

(7) טובין פסידים;

(8) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה – 1995;²

(9) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

7. תחילתן של תקנות אלה 3 חודשים מיום פרסומן.

תחילה

8. תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק; החזרת התמורה תהיה במזומן; בתקנה זו "טובין" – לרבות שובר מתנה ולמעט תווי קניה שלא נרכשו על ידי הצרכן.

תחולה

תוספת

(תקנה 2)

(1) ריהוט;

(2) ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים;

(3) מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982³ (להלן – חוק התקשורת);

(4) טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן;

(5) 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;

(6) מטהר מים ומיתקן למים מינרליים;

² ס"ח תשנ"ה עמ', 366

³ ס"ח תשמ"ב עמ', 218



- (7) ביגוד והנעלה, למעט הלבשה תחתונה;
- (8) שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי; בפסקה זו "נסיעה" – טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה ובשיט, למעט הובלת טובין;
- (9) חוגים וקורסים;
- (10) שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער;
- (11) עסקת נופש ארוך טווח;
- (12) חברות או מנוי במועדון הנחות;
- (13) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת;
- (14) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2) לחוק התקשורת;
- (15) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו- 1א4 לחוק התקשורת;
- (16) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון לשידורי כהגדרתו בחוק התקשורת;
- (17) חברות או מנוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא);
- (18) חברות או מנוי במועדון היכרות ושידוכים;
- (19) מנוי להגרלות והימורים;
- (20) טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה; בפסקה זו "אירוע הצגה" – אירוע בו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכיה, על מנת להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור.

ב _____ התשי"ע

(ב _____ 2010)

(חמ 3-3721)

בנימין בן אליעזר

שר התעשייה, המסחר והתעסוקה