



רשומות

ספר החוקים

26 באפריל 1981

1023

כ"ב בניסן התשמ"א

צמוד

248	חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981
258	חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 *

פרק א': פרשנות

1. בחוק זה –

הגדרות

- "הממונה" – הממונה שנחמנה לפי סעיף 19 ;
"חוק זה" – לרבות התקנות לפיו ;
"מכר" – לרבות השכרה, מקה-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין ;
"נכס" – טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968, ואיגרות חוב ממשלתיות ;
"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן ;
"עסקה" – מכירת נכס או מתן שירות ;
"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי ;
"השר" – שר התעשייה, המסחר והתיירות.

פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה

איסור הטעיה

2. (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – העלול להטעות צרכן, בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה :
- (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות ;
 - (2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס ;
 - (3) מועד והספקה או מועד מתן השירות ;
 - (4) השימוש שניתן לעשות בנכס או התועלת שניתן להפיק ממנו ;
 - (5) דרכי הטיפול בנכס ;
 - (6) זהות היצרן או נותן השירות ;
 - (7) השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות ;
 - (8) מקום הייצור של הנכס ;
 - (9) תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו ;
 - (10) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות ;
 - (11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם ;
 - (12) קיומם של חלפים, אבזרים או תמרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו ;
 - (13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית ;

* נתקבל בכנסת ביום כ"ו באדר ב' התשמ"א (1 באפריל 1981); הצעת החוק דבריו הטבר פורסמו בה"ח 1469, התשי"ב, עמ' 302.
1 ס"ח התשכ"ח, עמ' 234.

(14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או מהותו או לגבי השירות;

(15) השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;

(16) שירות אחזקה ותנאיו;

(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;

(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים.

(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.

ניצול מצוקה הצרכן

3. לא יעשה עוסק דבר — במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת — שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, תולשתו השכלית או הגופנית, בורותו, אי-ידיעתו שפה, או חוסר נסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי טבירים או כדי לקבל תמורה העולה על התמורה המקובלת.

חובת גילוי לצרכן

4. עוסק חייב לגלות לצרכן —

(1) כל פגם או איכות גחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפתיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם זהו זהו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

הסכם בכתב

5. היה לשר יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה או ניצול מצוקת הצרכן, רשאי הוא בתקנות לחייב עוסק לערוך הסכם עם הצרכן, לציין בהסכם את הפרטים שנקבעו בתקנות ולמסור לצרכן העתק חתום של ההסכם.

אחריות להטעיה באריוה

6. (א) היתה הטעיה בעיצוב הנכס או באריוהו, על גבי האריוה או במצורף לה, יראו גם את היצרן, היבואן, האורז והמעצב כמפירים את הוראות סעיף 2.

(ב) בתובענה בשל עוולה לפי סעיף זה תהא ליצרן, ליבואן, לאורז ולמעצב הגנה אם הוכיח שלא הוא אחראי להטעיה אלא פלוני שנקב בשמו ובמענו.

אחריות להטעיה בפרסומת

7. (א) היתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 —

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה — אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

(ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של גכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם, יהא הנמונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הנמונה, תהא בכך ראיה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.

(ג) היתה בעתון פרסומת בצורת כתבה והיא עלולה להביא אדם טביר להניח כי האמור נכתבה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה.
(ד) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל -- אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.

פרק ג': מפירות באשראי, מקדמות, רוכלות ומפירות מיוחדות

8. בפרק זה --

הגדרות

"מחיר במוזמן" -- המחיר שנקבע לגכס או לשירות אם הוא משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מחיר באשראי" -- המחיר שנקבע לגכס או לשירות אם הוא כולל תוספת על המחיר במוזמן בשל כך שאינו משתלם בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מחיר לשיעורין" -- תשלומים לשיעורין של המחיר שנקבע לגכס או לשירות שאינם כוללים תוספת על המחיר במוזמן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מכירה מיוחדת" -- מכירת סוף העונה, מכירת חיסול מלאי או חלק, מכירת יובל או מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין של העסק או מקצתם במחירים מוזלים לתקופה מסוימת שלא בדרך מתן הנחה לצרכן פלוני;

"עסקה באשראי" -- עסקה שנקבע לה מחיר באשראי;

"מקדמו" -- תשלום מראש של המחיר, כולו או מקצתו, לפני מסירת הגכס או מתן השירות; לענין זה יראו כתשלום גם מתן שטר, כמשמעותו בפקודת השטרות², אף אם ניתן למועד מאוחר ממועד הוצאתו;

"רוכלות" -- הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק שבא שלא לפי הזמנתו למקום מגוריו או עבודתו.

9. (א) השר רשאי לקבוע בצו טובין ושירותים שעוסק לא יקבע להם מחיר באשראי בעסקה עם צרכן אלא אם הודיע לו לגביהם מראש, בדרך שנקבעה באותו צו, פרטים אלה, כולם או מקצתם:

הודעת פרטים בעסקה אשראי

(1) המחיר באשראי והמחיר במוזמן;

(2) שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר באשראי;

(3) מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר;

2 דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 2, עמ' 12.

- (4) שיעורי התשלום של המחיר באשראי, ובמקרה אגב שכירות — של דמי השכירות, ומועדיהם;
- (5) כל תניה שעל פיה ייפגעו זכויות הצרכן, וכל ריבית או קנס שיוטל עליו, בשל אי-קיום תנאי מתנאי העסקה;
- (6) כל התניה על דיגי הראיות, על סדרי הדין או על סמכות מקומית של בית המשפט;
- (7) כל פרט אחר.

(ב) השר רשאי בצו לקבוע טובין ושירותים אשר, אם נמכרו או ניתנו תמורת מחיר לשיעורין, תהא חובה על העוסק להודיע בכתב לצרכן על כל תניה כמפורט בסעיף קטן (א) (4), (5) ו-(6) שנקבעה לעסקה.

10. נמצא כי ההפרש בין המחיר במזומן למחיר באשראי, או שיעור הריבית, או סכומה של תוספת אחרת, גדול למעשה מזה שעליו הודיע העוסק לפי סעיף 9, או כי המחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, רשאי הצרכן לשלם לפי הסכום הנמוך, זולת אם הוכיח העוסק כי מקור אי ההתאמה בטעות בתום לב שהצרכן יכול היה להבחין בה בנסיבות העסקה.

נקיבת הפרש כחוב

11. לא קיים העוסק את הוראותיו של צו שניתן לפי סעיף 9, רשאי בית המשפט, לפי בקשת צרכן ובהתחשב בנסיבות הענין, לרבות המועד שבו הוגשה הבקשה, לבטל את העסקה ולצוות על החזרת נושא העסקה לעוסק והתמורה או חלקה לצרכן, ורשאי הוא לחייב את העוסק בהוצאות שנגרמו לצרכן וליתן כל הוראה אחרת שתיראה צודקת.

אי-קיום צו

12. (א) התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנותר יעמוד במלואו לפרעון אם יפגר הצרכן בתשלום שיעור אחד — התנאי בטל, זולת אם היתה העסקה מסוג עסקאות שהשר קבע בצו שהן גיתנות לביטול בשל פיגור כאמור ונתמלאו התנאים לכך שבאותו צו.

תניה לענין השלומים

(ב) בעסקה כאמור בסעיף קטן (א) שהעוסק לא עמד בתנאי מהותי מתנאיה, לא יראו אף בפיגור של יותר משיעור אחד עילה להילוט הנכס או לדרישה לפרעון מידיו של יתרת הסכום.

13. (א) השר רשאי לקבוע בצו עסקאות שבהן לא יהא רשאי העוסק לקבל מקדמה מצרכן בשיעור העולה על זה שנקבע בצו, אלא בתנאים מסויימים שנקבעו בצו, או אם נתן לצרכן ערובה כפי שנקבע בצו.

מקדמות וערובות

(ב) שילם הצרכן מקדמה בעסקה מן העסקאות שנקבעו בצו על פי סעיף קטן (א), והנכס לא סופק לו או השירות לא ניתן לו, בשל טעמים שהמוכר או נותן השירות אחראים להם, תוך שבועיים מיום שהוסכם עליו, ואם לא הוסכם — תוך שני חדשים מיום התשלום, יהא העוסק חייב בתשלום ריבית בשיעור הקבוע בסעיף 4(א) לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א—1961, מהיום שהוסכם עליו ועד ליום ההספקה או מתן השירות בפועל.

(ג) לא נתן העוסק ערובה שהיה עליו לתתה לפי סעיף קטן (א), ישלם מיום קבלת המקדמה עד ליום ההספקה כפל הריבית שבסעיף קטן (ב) על האיחור האמור.

עסקה ברוכלות

14. (א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם —

- (1) בזמן — מיום עשיית ההסכם עד שבעה ימים מיום מסירת הממכר ;
- (2) בשירות, אם טרם הוחל בנתינתו — תוך שבעה ימים מיום עשיית ההסכם.

(ב) משבוטל הסכם לפי סעיף קטן (א)(1) יחזיר הרוכל לצרכן את מה שקיבל לפי ההסכם והצרכן יחזיר לרוכל את הטובין, אולם אם חלה הרעה משמעותית במצב הטובין רשאי הרוכל לנכות ממה שקיבל את הסכום שבו פחת ערכם של הטובין.

(ג) הוראות סעיף זה לא יחולו על עסקה בטובין פסידיים.

(ד) השר רשאי בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על עסקאות אחרות הנעשות שלא במקום עסק קבוע.

15. (א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יכהיר אילו טובין כלולים בה ואילו טובין אינם כלולים בה, את מחירים אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה.

מכירה מיוחדת

(ב) הודיע העוסק על התקופה שבה תימשך המכירה המיוחדת ורצה להפסיק אותה לפני תום התקופה, יודיע על כך בדרך שבה נתן את ההודעה הראשונה.

16. עוסק שהודיע על מכירה בהנחה, או מחיר מיוחד, של טובין פגומים, או של טובין שאיכותם נמוכה מהרגיל או שמתקרב מועד תפוגתם על פי דין או נוהג או המלצת היצרן, יכלול בהודעתו את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד.

מחיר מיוחד

פרק ד': סימון טובין

17. (א) על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר —

סימון טובין ואריזתם

- (1) שם המצרף וכינויו המסחרי ;
- (2) ארץ הייצור ;
- (3) שם היצרן ומענו, ואם המצרף מיובא — שם היבואן ומענו ;
- (4) כמות המצרף ופירוט חמרי היסוד שמהם הוא מורכב.

(ב) השר רשאי לקבוע בצו —

- (1) טובין שהוראות סעיף קטן (א) לא יחולו עליהם ;
- (2) פרטים נוספים שיש לסמן, לרבות פרטים בדבר מחיר הטובין לצרכן, תאריך ייצורם, מועד תפוגתם, היותם מסוכנים לשימוש, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או תכונותיהם האחרות, לרבות תכונות שיש בהן לעשותם כשרים בעיני הציבור כולו או מקצתו ;
- (3) חובה לסמן טובין לפני יבואם ;
- (4) הוראות בדבר הדרך והצורה שבהן יסומנו טובין.

(ג) הסימון יהיה בעברית זולת אם נקבע אחרת.

- (ד) ראה השר כי הדבר דרוש כדי להגן על הצרכן, רשאי הוא בצו כללי או לסוגים לקבוע חובה לארוז טובין בדרך, בצורה או באופן שנקבעו בצו.
- (ה) הוראות סעיף זה לא יחולו לגבי טובין שנקבעה להם חובת סימון או אריזה לפי חיקוק אחר לצורך הגנה על הצרכן.
- (ו) נכללה בחיקוק אחר הוראה לצורך הגנה על הצרכן והיא סותרת את סעיף קטן (א) או צו לפי סעיף קטן (ב) — ההוראות בחיקוק האחר עדיפות.

איסור מכירה
והחזקה

18. לא ימכור עוסק ולא יחזיק למטרת מכירה טובין שלא קויימה לגביהם חובה מכוח סעיף 17.

פיק' ה': הממונה על הגנת הצרכן

19. הממשלה תמנה ממונה על הגנת הצרכן; הודעה על המינוי תפורסם ברשומות.
20. (א) תפקידי הממונה יהיו —
- (1) לפקח על ביצוע הוראות חוק זה;
- (2) לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן;
- (3) לערוך וליוזם סקרים ומחקרים בעניני צרכנות;
- (4) לטפל בכל ענין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת.
- (ב) הגיעה לממונה תלונה בענין שבו לפי חיקוק יש לרשות אחרת סמכות לפיקוח ולנקיטת אמצעים בעקבות בירור תלונה, ייועץ באותה רשות לפני שיטפל בתלונה, ורשאי הוא אף להעביר את התלונה אליה; העביר הממונה את התלונה כאמור, תודיע הרשות לממונה על תוצאות הטיפול.

סמכויות הממונה

21. ראה הממונה או מי שהוא הסמיך לענין זה שהדבר דרוש לביצועו של חוק זה, רשאי הוא —

- (1) להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להגיה שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה;
- (2) לחקור כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בענין ולדרוש ממנו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לעניני החקירה;
- (3) לערוך בדיקות של טובין או שירותים ולפרסם ממצאיהן, ובלבד שלא יעשה פרסום העלול לפגוע באדם אלא אם ניתנה לו הודמנות לטעון טענותיו;
- (4) להעמיד עוסק על חובתו להפסיק נהגים שיש בהם לכאורה הפרת הוראות חוק זה או שלא לחזור עליהם.

22. (א) לממונה ולמי שהוא הסמיך לענין זה יהיו סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות) 4, וסעיף 3 לפקודה האמורה יהול על הודעה שרשמו.

סמכויות עור לממונה

(ב) על ביקורת ותפיסה לפי סעיף 21(1) יהולו הוראות סעיפים 26 עד 28 והפרק הרביעי לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר והיפוש) [נוסח חדש], התשכ"ט—1969, כאילו היתה הביקורת היפוש במונן הפקודה האמורה ובשינויים המחוייבים לפי הענין.

פרק ו': עונשין ותריפות

23. מי שעשה אחת מאלה, דינו — מאסר שנה או קנס 50,000 שקלים:
(1) עבר על הוראה מהוראותיהם של פרקים ב', ג' וד' או של תקנות שהותקנו לפיהן;
(2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 28(א) (2) או (3);
(3) הפריע לאדם הפועל כדין על פי חוק זה מלבצע סמכויותיו;
(4) ללא הצדק סביר, לא מסר לממונה על פי דרישתו את שם האדם שממנו רכש כעוסק טובין שיש בהם הטעיה או שלא סומנו כדין.

עונשין

24. הורשע אדם בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט, בנוסף לכל עונש אחר, לצוות —

סמכויות נוספות של בית המשפט

- (1) כי טובין של הנאשם שבהם או לגביהם נעברה העבירה או דמי מכרם יהולטו, כולם או מקצתם;
- (2) כי עסק של הנאשם ייסגר לתקופה שיקבע בית המשפט ובדרך שיקבע;
- (3) כי רשיון שניתן לנאשם יבוטל או יותלה לתקופה שיקבע בית המשפט.

25. געברה עבירה לפי חוק זה בידי חבר בני אדם, יאשם בעבירה גם כל אדם אשר בשעת ביצוע העבירה היה בו מנהל פעיל, שותף — למעט שותף מוגבל — או עובד מיוגזל בכיר האזרחי לאותו תחום, אם לא הוכיח שהעבירה נעברה שלא בידיעתו ושנקט כל האמצעים הסבירים להבטחת שמירתו של חוק זה.

אחריות של חבר בני אדם

26. געברה עבירה לפי חוק זה בידי עובד במהלך עיסוקו של מעבידו, או בידי מורשה כשהוא פועל בתחום תפקידו, יאשם בעבירה גם מעבידו או מרשהו אם לא הוכיח שהעבירה נעברה שלא בידיעתו ושנקט כל האמצעים הסבירים להבטחת שמירתו של חוק זה.

אחריותו של מעביד ומרשה

27. באישום על עבירה לפי הוראות פרקים ב', ג' או ד' או תקנות לפיהן תהא זו הגנה לנאשם אם יוכיח כי לא ידע ולא היה עליו לדעת כי היה במכר או בשירות משום הפרה של ההוראות האמורות.

הגנה באישום

4 חוקי א"י, כ"ד א', פרק ל"ד, עמ' 439.
5 דיני מדינת ישראל, נוסח ח"ש 12, עמ' 284.

28. (א) היה הממונה סבור כי אדם עבר עבירה על הוראות חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו —

(1) להימנע ממעשה או מהדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשו לדעת הממונה הוא מהווה עבירה לפי חוק זה; התחייבות לפי פסקה זו תהיה מלווה בערובה, בערבים או בלי ערבים, בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים ולתקופה שלא תעלה על שנתיים;

(2) להחזיר כסף או נכס לצרכן;

(3) לפרסם מודעות ברבים כפי שיוורה הממונה.

(ב) עוסק שגתן התחייבות כאמור בסעיף קטן (א) לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי סעיף 23 בשל מעשה או מהדל ששימש עילה למתן ההתחייבות.

(ג) הורשע עוסק בעבירה שהתחייב להימנע ממנה לפי סעיף קטן (א)(1), רשאי בית המשפט לעשות אחת מאלה:

(1) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולא להטיל על הנאשם עונש נוסף;

(2) להטיל עונש בשל העבירה אך לחשאייר את הערובה בתקפה בלי לחלטה;

(3) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולהטיל כל עונש אחר בשל העבירה.

(ד) שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום שבסעיף קטן (א)(1).

29. גמכר נכס בידי בית משפט, לשכת הוצאה לפועל או רשות אחרת על פי דין, או בידי מי שמוכר מטעם המדינה נכס שחולט או נעזב לטובתה או נכס אחר שהמדינה לא רכשה אותו או לא השתמשה בו, לא יראו במכר עסקה לענין סעיפים 2, 4, 6 ו-7, ובלבד שההצעה למכירה גילתה את העובדה שמציעים למכירה נכסים מסוג זה והזהירה את הצרכן כי מהות התכונות העיקריות לגביהן אינה ידועה וכי הרשות אינה נושאת באחריות להן.

פסוק
צו בית המשפט
למניעת עבירה

30. לפי בקשה של היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או הממונה, רשאי בית המשפט —

(1) לצוות על כל אדם להימנע ממעשה שיש בו עבירה לפי חוק זה ולתת ערובה לכך;

(2) לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה כאמור.

פיצויים

31. (א) דין מעשה או מהדל בניגוד לפרקים ב', ג' או ד' כדין עוולה לפי פקודת הנויקין [נוסח חדש].⁶

(ב) הוברר לבית המשפט שמעשה או מהדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והנתבע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפטקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון

6 דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 10, עמ' 266.

צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהנוק שנגרם לחובע או מסכום של 15,000 שקלים, על פי הגבוה; שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום האמור.

(ג) בסעיף זה, "ארגון צרכנים" — המועצה הישראלית לצרכנות או ארגון אחר ששר המשפטים אישר לענין זה.

32. (א) נמכר נכס והוברר כי נעשה לגביו מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בחוק זה, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה — אף אם לא המוכר היה המטעה, רשאי הצרכן, תוך שבועיים מיום המכירה, לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר; בית המשפט רשאי, מטעמים מיוחדים, לבטל את המכר גם אחרי התקופה האמורה.

ביטול מכר

(ב) בוטל המכר כאמור בסעיף קטן (א), יחזיר המוכר לקונה, תוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה שקיבל, והקונה יחזיר את הנכס; עשה הקונה בינתיים שימוש בנכס, אשר הפחית באופן ניכר מערכו או גרם לו נזק, רשאי המוכר לנכות מן התמורה המוחזרת את הסכום שבו פחת שווי הנכס לעומת שווי בעת המכירה.

(ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה לביטול המכר; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

33. (א) בית המשפט רשאי, בעקבות הרשעה או חיוב לפי חוק זה, לצוות שפסק דין הלוט או תמציתו, או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים, בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום.

פרסום פסק דין או תיקון פרסום

(ב) הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינו כדין קנס שהטיל בית המשפט.

34. הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן געשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס.

ראיה לפרסום

35. לענין סמכויותיהם של רשות המכס ושל פקידי המכס, יראו יבוא בניגוד לסעיפים 2(ב) ו-17 כעבירה על דיני המכס, ופקיד המכס יהא רשאי לתפוס את הטובין שנעברה העבירה בהם או לגביהם בחזקת טובין מחולטים כמשמעותם בפקודת המכס⁷.

סמכויות המכס

פרק ז': הוראות שונות

36. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

חוק מחייב

37. (א) השר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.

ביצוע ותקנות

(ב) תקנות לפי חוק זה שנתייחדו לענין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשלתי הממשלה יותקנו בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.

7 דיני מדינת ישראל, נוסח חדש, 3, עמ' 33.

38. הממונה רשאי לאצול סמכויות הגתונות לו לפי חוק זה, חוץ מסמכויות לפי סעיפים 28 או 30, לעובד המדינה אחר.
39. הוראות חוק זה לא יחולו על שירות הניתן בידי אחד מאלה:
- (1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א—1981⁸;
- (2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א—1981⁹.
40. בטלים —
- (1) חוק המסחר ברכב משומש, התשל"ז—1977¹⁰;
- (2) סעיפים 29 עד 29 לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח—1957¹¹;
- (3) הגדרת "סימן מסחרי" בסעיף 2 וכן סעיפים 3(א), (ב) ו-(ה), 4, 5, 8 ו-15 עד 15 למקודת סימני סחורות¹².
41. חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.
42. לענין חוק זה דין המדינה כעוסק כדין כל עוסק אחר.
43. תחילתו של חוק זה ביום א' באב התשמ"א (1 באוגוסט 1981).
44. חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.

סמכות הממונה לאצול

סיג לתחולה

ביטוח

שמירת דינים

דין המדינה

תחילה

פרסום

גדעון פת
שר התעשייה, המסחר והתיירות

מנחם בגין
ראש הממשלה

יצחק נבון
נשיא המדינה

8 ס"ח התשמ"א, עמ' 218.
9 ס"ח התשמ"א, להלן.
10 ס"ח התשל"ז, עמ' 220.
11 ס"ח התשי"ח, עמ' 24; התשל"ד, עמ' 97.
12 תיקי א"י, סדר ב', פרק צ"א, עמ' 889.

חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א—1981 *

פרק א': פרשנות

1. בחוק זה —

הגדרות

- "תאגיד בנקאי" — כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א—1981, לרבות תאגיד עזר כמשמעותו באותו חוק;
- "שירות" — כל שירות שנותן תאגיד בנקאי בתחום פעולתו כמוגדר בפרק ג' לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א—1981;
- "לקוח" — אדם המקבל שירות מתאגיד בנקאי;
- "הנגיד" — נגיד בנק ישראל שנחמנה לפי סעיף 8 לחוק בנק ישראל, התשי"ד—1954;²
- "המפקח" — המפקח על הבנקים שנחמנה לפי סעיף 5 לפקודת הבנקאות, 1941;³
- "הועדה המייעצת" — הועדה המייעצת שנחמנה לפי סעיף 6 לפקודת הבנקאות, 1941, בצירוף אדם שימנה שר האוצר כנציג לקוחות.

פרק ב': חובות תאגיד בנקאי במתן שירותים בנקאיים

חובה לתת שירותים מסויימים

- 2. (א) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר לתת שירותים מהסוגים הבאים:
 - (1) קבלת פקדון כספי במטבע ישראלי או במטבע חוץ;
 - (2) פתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי שניתן לשלם ממנו לפי דרישה בשיק, וגיהולו כל עוד מתקיימת אחת מאלה:
 - (א) החשבון ביתרת זכות לטובת הלקוח;
 - (ב) הלקוח עומד בתנאי ההסכם ביגו לבין התאגיד הבנקאי בקשר לגיהול החשבון;
 - (3) מכירת שיקים בנקאיים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ;
 - (4) עשיית פעולה שלפי חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח—1978,⁴ וההיתרים על פיו יש לעשותה באמצעות סוחר מוסמך בלבד;
- אולם אין חובה לתת שירות שיש בו משום מתן אשראי ללקוח.
- (ב) התניית תנאים בלתי סבירים למתן שירות דינה כדין סירוב בלתי סביר לתיתו.
- (ג) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע בצו שהוראות סעיף זה יהולו על שירותים נוספים.
- (ד) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של סירוב כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לענין מתן שירותים, ואם לא

* נתקבל בכנסת ביום כ"ד באדר ב' התשמ"א (30 במרס 1981); הצעת החוק ודבריו הסגור פורסמו בה"ח 1497, התשמ"א, עמ' 106.

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 224.

2 ס"ח התשי"ד, עמ' 192; התש"ס, עמ' 128.

3 ע"ר 1941, תוס' 1, עמ' 85; ס"ח התשל"ט, עמ' 72.

4 ס"ח התשל"ח, עמ' 108, עמ' 206.

נתקבלה מהמפקח הודעה על התנגדותו למדיניות האמורה, ייחשב כסביר סירוב הנובע מאותה מדיניות.

איסור הטעיה
3. לא יעשה תאגיד בנקאי — במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת — דבר העלול להטעות לקוח בכל ענין מהותי למתן שירות ללקוח (להלן — הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים:

- (1) המהות והטיב של השירות;
- (2) מועד מתן השירות;
- (3) התשואה והתועלת שניתן להפיק מהשירות;
- (4) זהות נותן השירות;
- (5) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו למתן השירות;
- (6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות;
- (7) חוות דעת מקצועית שניתנה לגבי טיב השירות או מהותו;
- (8) תנאי אחריות לשירות;
- (9) תקופת מתן השירות ודרכי חידושו.

איסור פגיעה
בנסיבות מיוחדות
4. לא יעשה תאגיד בנקאי — במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת — דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח, חולשתו השכלית או הגופנית, בורותו, אי-ידיעתו את השפה או חוסר נסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת.

גילוי נאות
5. (א) הנגיד רשאי, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע בכללים חובה על תאגידים בנקאיים, לפי הפירוט והדרך שנקבעו בהם —

- (1) לגלות ללקוחותיהם כל פרט מהותי לגבי תכנון, היקפו, תנאיו ומחירו של שירות שהם נותנים והסיכונים הכרוכים בו;
- (2) לציין פרטים מסויימים בכל פרסום שלהם בדבר שירותיהם;
- (3) ליתן ללקוחותיהם, במועדים קבועים, דוחות על שירותים הניתנים להם ולציין בהם פרטים מסויימים;
- (4) לגלות ללקוחותיהם המקבלים עצה מהם בעסקאות ניירות ערך את הענין שיש להם בנושא העצה.

(ב) היה לנגיד יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה כאמור בסעיף 3 או פגיעה בלקוח כאמור בסעיף 4, רשאי הוא, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, להחייב בכללים תאגידים בנקאיים לערוך הסכם בכתב עם הלקוח, לציין בהסכם את הפרטים שנקבעו בכללים ולמסור ללקוח העתק חתום של ההסכם.

אחריות להטעיה
6. היתה הטעיה בפרסומת של תאגיד בנקאי, יראו כמטעה את מי שבשמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו, ואם המוציא לאור, העורך, המדפיס, המפיץ או מי שהחליט בפועל על פרסום אותה פרסומת ידעו כי הפרסומת מטעה או אם על פניה הפרסומת מטעה — יראו גם אותם כמטעים.

7. (א) לא יתנה תאגיד בנקאי מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס ממנו או מאדם אחר שהתאגיד ציין, אלא אם קיים קשר עסקי סביר בין השירות המבוקש לבין קיום התנאי.

התניית שירות בשירות

(ב) בלי לגרוע מדרכי הוכחה אחרות בדבר הסבירות של קשר כאמור, רשאי תאגיד בנקאי להודיע למפקח על מדיניות עסקית שקבע לענין התנאת מתן שירות בקניית שירות אחר או נכס כאמור בסעיף קטן (א), ואם אישר המפקח, לאחר התייעצות עם הועדה המייעצת, את המדיניות האמורה, ייחשב קשר בין שירות מבוקש לבין קיום התנאי כקשר סביר אם הוא נובע מאותה מדיניות.

8. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, לקבוע הוראות בדבר המועדים שבהם ייזקפו זיכויים וחובים לחשבון כספי של לקוח המתנהל אצל תאגיד בנקאי, וכן את דרכי החישוב של ריבית שהתאגיד הבנקאי גובה או משלם או של המחיר שהוא גובה תמורת שירותים; ההוראות יכול שיהיו כלליות או לסוגים של תאגידים בנקאיים.

קביעת שיטות חישוב

9. הנגיד רשאי, לאחר התייעצות בוועדה המייעצת ובאישור שר האוצר, להכריז כי לא יראו סוג של תאגידי עזר כתאגידי בנקאיים לענין חוק זה.

סייג

פרק ג': ענישין ועיצומים אחרים

10. תאגיד בנקאי שעשה אחת מאלה, דינו — קנס 150,000 שקלים:
(1) הפר הוראה מהוראות פרק ב' או תקנה, הוראה או כלל על פיהן;
(2) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 12(א).

עונשין

11. נעברה עבירה לפי סעיף 10 בידי תאגיד בנקאי, יאשם בעבירה גם מי שהיה מנהל כללי או מנהל פעיל של התאגיד או עובד בכיר האחראי לאותו תחום בתנהלה הראשית של התאגיד או בסניף הנוגע בדבר שעה שהתאגיד עבר עבירה לפי חוק זה, ודינו — מאסר שנה, אם לא הוכיח אחת משתי אלה:

אחריות מנהל

(1) העבירה נעברה שלא בידיעתו ותפקידו לא חייב אותו לדעת על העבירה;

(2) לאחר שנודע לו שהתאגיד עומד לעבור את העבירה, נקט כל האמצעים הסבירים כדי למנוע את התאגיד מלעבור את העבירה.

12. (א) היה המפקח סבור כי תאגיד בנקאי עבר עבירה לפי חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, להסכים לקבל ממנו הוחייבות בכתב כלפיו לגבי הענינים המפורטים להלן או אחד מהם:

התחייבות של תאגיד בנקאי

(1) להימנע ממעשה או ממחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת המפקח מהווה עבירה לפי חוק זה;

(2) לפצות את הלקוח;

(3) לבטל את העסקה שבה נעברה העבירה;

(4) לפרסם מודעה ברבים כפי שיוורה המפקח.

(ב) תאגיד בנקאי שנתן התחייבות כאמור בסעיף זה לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי חוק זה בשל מעשה או מחזיל ששימש עילה למתן ההתחייבות, ובכפוף להחלטת היועץ המשפטי לממשלה — לא יינקטו הליכים כאמור כלפי מנהל או עובד כאמור בסעיף 11.

(ג) קבלת ההתחייבות כאמור בסעיף זה אין בה כדי לגרוע מזכותו של לקוח לתבוע פיצויים לפי סעיף 15.

צו בית משפט
למניעת עבירה

13. לפי בקשה מאת היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או מאת המפקח, רשאי בית המשפט לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה לפי חוק זה ועל מתן ערובה לכך, לרבות תיקון לפרסום מטעה.

פרסום מסקדין
או תיקון פרסום

14. בית המשפט רשאי לצוות שפסק דין חלוט בהליך לפי חוק זה, או תמציתו או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום; הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינו כדיון קנס שהטיל בית המשפט.

פיצויים

15. דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדיון נזק שמוותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]⁵, ולענין סעיף זה אין נפקא מינה —

(1) אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;

(2) אם הנזק הוא בחסרון-כיס או במניעת ריווח;

(3) אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;

(4) אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא יכול היה לראותו מראש.

פניות הציבור

16. (א) המפקח יברר פניות הציבור בדבר עסקיהם עם תאגידים בנקאיים שראה בהן ממש וישתמש בסמכויותיו לפי פקודת הבנקאות, 1941, למטרה זו.

(ב) מצא המפקח שפניה זויתה מוצדקת, יודיע על כך לפונה ולתאגיד הבנקאי הנוגע בדבר; המפקח יפרש בהודעתו את ממצאי הבירור ואת הדרכים לתיקון הליקוי שמצא.

(ג) מצא המפקח שפניה לא היתה מוצדקת, או שאין היא ראויה לבירור, יודיע על כך לפונה; המפקח רשאי לפרש בתשובתו את ממצאי הבירור.

(ד) ההלטותיו וממצאיו של המפקח בבירור פניה —

(1) לא יהיה בהם כדי להעניק לפונה או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן;

(2) לא יהיה בהם כדי למנוע מהפונה או מאדם אחר להשתמש בזכות אחרת או לבקש סעד אחר שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת הפניה למפקח או בירורה.

5. דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 10, עמ' 266; ס"ח התשל"ד, עמ' 94.

פרק ד' : הוראות שונות

- | | | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 17. | הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד. | החוק כחייב |
| 18. | חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו. | שמירת דינים |
| 19. | שר האוצר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי, לאחר התייעצות בנגיד, להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו. | ביצוע ותקנות |
| 20. | תחילתו של חוק זה ביום כ"ט בסיון התשמ"א (1 ביולי 1981). | תחילה |
| 21. | חוק זה יפורסם חוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת. | פרסום |

יורם ארידור
שר האוצר

מנחם בגין
ראש הממשלה

יצחק נבון
נשיא המדינה