



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

22 בנובמבר 2004

58

ט' בכסלו התשס"ה

עמוד

- 34 הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 16) (חובת גילוי מדיניות החזרת טובין), התשס"ה-2004
- 35 הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 17) (החזר כספי בביטול עסקה), התשס"ה-2004

נותמורסמות בזה הצעות חוק של חברי הכנסת מטעם ועדת הכלכלה של הכנסת:

מ ב ר א

מתמורסמות בזה שתי הצעות חוק לתיקון חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן-**החוק**), העוסקות בסוגיית החזרת מוצרים על ידי הצרכן:

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 16) (חובת גילוי מדיניות החזרת טובין), התשס"ה-2004, שמטרתה לחייב עוסק להודיע על מדיניותו לגבי החזרת מוצרים שלא נפגמו, והצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 17) (החזר כספי בביטול עסקה), התשס"ה-2004, שבאה להקנות לצרכן זכות להחזיר מוצרים לעוסק ולקבל החזר כספי ונמנעת. מאחר שהצעות החוק, בנוסחן המוצע, משקפות שתי גישות שונות ביחס להחזרת מוצרים בנסיבות שלצרכן אין טענת כלפי המוצר, החליטה הוועדה להבין את שתייהן לקריאה הראשונה ולהחליט בעניין המדיניות הרצויה בהמשך.

**הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 16) (חובת גילוי מדיניות החזרת טובין),
התשס"ה-2004***

1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 44 יבוא:
44. **חובת גילוי מדיניות החזרת טובין**
- (א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה וסוג ההחזר שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין) צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 22(ב).
- (ב) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין, לענין זה, פמיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין.
- (ג) הוראות סעיף זה לא יחולו על –
- (1) מוצרי מזון או טובין פסידים;
 - (2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שזכרון פתח את אריזתם דומקורית;
 - (3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;
 - (4) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

ד ב ר י ה ס ב ר

של יחידות נופש או של הטעיה (ראה דברי הסבר לסעיף 1 של הצעת ד"ר דניאל הצרכן (תיקון מס' 17) (החוק כספי בריטול עסקה), הוצעס"ה-2004), או במקרים שבהם קמה לצרכן זכות לחזור בו מהעסקה עקב הפרת חירוב מצד המוכר, כאמור בסעיף 28 לחוק המכר, התשכ"ח-1968, או בחוק חוזה קבלנות, התשל"ד-1974, המחיל את הוראות חוק המכר, ובמקרה כן גם את סעיף 28 האמור, על חוזה להספקת נכס, בנטיבות האמורות בו.

בסעיף קטן (ב) מוצע לקבוע כי במקרה שהעוסק אינו ממלא אחר מדיניות החזרת הטובין שאותה קבע והציג במקום עסקו, רשאי הצרכן להחזיר את הטובין בתוך שבעה ימים מיום שסורב, ובלבד שלא חלה הרעה במצבם של הטובין, ולקבל את התמורה ששילם בעדם.

עוד מוצע לקבוע, בסעיף קטן (ג), כי ההוראות המוצעות לא יחולו על טובין פסידים, מוצרי מזון, טובין הניתנים להעתקה שאריזתם נפתחה, טובין שיוצרו לפי הזמנה של הצרכן וטובין אחרים שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

סעיף 1 הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 16) (חובת גילוי מדיניות החזרת טובין), התשס"ה-2004, המתפרטת בזה, באה לחייב עוסק לגלות לצרכן באופן נאות, במודעה שיציג במקום עסקו, את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; החזרת מוצר עקב פגם והתנאים לכך מעוגנים בהוראות חוק המכר, התשכ"ח-1968, וחוק חוזה קבלנות, התשל"ד-1974, כאמור להלן.

בהתאם למוצע, על העוסק יהיה לפרט במודעה אם ניתן להחזיר טובין שנרכשו ממנו, באילו הגבלות או תנאים, ואת סוג ההחזר שיקבל הצרכן, כך שהצרכן יהיה מודע בעת רכישת הטובין לתנאי הרכישה.

כן מוצע להבהיר, שלענין המודעה לפי סעיף זה יחולו הוראות סעיף 22(ב) לחוק, הקובעות כי על עוסק המודיע שאין לצרכן זכות לבטל עסקה או לקבל חזרה את כספו, לסייג את הודעתו, באופן שיובהר, כי האמור בהודעה אינו חל על הסדרים אחרים לביטול עסקה שנקבעו לפי חוק; כלומר, המדיניות אינה יכולה לגרוע מזכויות הצרכן לפי כל דין, כמו למשל, במקרה של ביטול עסקה בענין רכישה

* הצעות חוק מס' 1738/פ, 1944/פ; הועברו לוועדה ביום י"ג בסיון התשס"ד (2 ביוני 2004).
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ד, עמ' 454.

(ד) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.

(ה) השר רשאי לקבוע הוראות בדבר אופן הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), וכן בדבר גודל האותיות.

2. בסעיף 23(ג) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (1) יבוא:

תיקון סעיף 23

"(וא) הפר הוראות לפי סעיף 4ב לענין חובת ההצגה של מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין".

ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 2 סעיף 23 לחוק קובע עונשים לענין אי מילוי חובות שונות לפי החוק. מוצע לקבוע הוראה עונשית גם לעוסק שלא הציג מודעה בדבר מדיניותו לגבי החזרת טובין.

מוצע להבהיר, שאין בהוראות הסעיף המוצע כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה, לפי כל דין (סעיף קטן (ד)).

תבירי הכנסת: אופיר מינסימן, אורית נוקד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 17) (החזר כספי בביטול עסקה), התשס"ה-2004*

1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, אחרי סעיף 14 יבוא:

הוספת סעיף 114

(א) בעסקה לרכישת טובין רשאי צרכן לבטל את ההסכם ולהחזיר את הטובין שרכש, בתוך עשרה ימים מיום קבלתם לרשותו, ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש; לענין סעיף זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב לפגימה בטובין.

"החזר כספי 114 או זיכוי בשל החזרת טובין

(ב) החזיר הצרכן טובין כאמור בסעיף קטן (א), יחזיר העוסק לצרכן, בכפוף להוראות סעיף קטן (ד), את מלוא התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין (להלן – החזר כספי).

ד ב ר י ה ס ב ר

ימים מיום חתימת ההסכם או מהיום שבו אישר הצרכן קבלת "טופס גילוי", לפי המאוחר (סעיף 14 לחוק).

– עסקת מכר מרחוק – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה וקבלת המוצר או קבלת מסמך המכיל את הפרטים הנדרשים לפי הוראות הסעיף, לפי המאוחר (סעיף 114 לחוק).

– עסקה למכירת נכס שבוטלה עקב הטעיה או ניצול מצוקה – בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום מסירת המוצר, לפי המאוחר (סעיף 32 לחוק).

מוצע להרחיב את זכות הצרכן לבטל עסקה ואת חובת העוסק להחזיר לו את כספו. בהתאם לכך, מוצע להוסיף לחוק את סעיף 114 ולקבוע בו, כי צרכן יוכל להחזיר מוצר שלא נפגם אצלו ושלא נעשה בו שימוש, תוך עשרה ימים מיום קנייתו (סעיף קטן (א)).

החזיר הצרכן מוצר, יהיה העוסק חייב להחזיר לו את מלוא התמורה ששילם בעבור הטובין (סעיף קטן (ב)).

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 17) (החזר כספי בביטול עסקה), התשס"ה-2004, המתפרסמת בזה, באה לצמצם את הקשיים שצרכן עלול להיתקל בהם בבואו להחזיר מוצרים לחנות, לאחר ששילם עבורם. כיום, נוהגים רוב בתי העסק לתת לצרכן זיכוי תמורת המוצר שהחזיר, ואינם מחזירים לו כסף מזומן, אף אם התחרט זמן קצר לאחר ביצוע העסקה; יתרה מזאת, במקרים רבים תוקפים של הזיכויים עבור המוצרים שמוחזרים מוגבל בזמן, והם ניתנים למימוש בתוך פרק זמן שקובע העוסק, שלעיתים אף אינו עולה על חודשיים.

החוק, בלשונו היום, מאפשר לצרכן לבטל עסקה ומחייב את העוסק להחזיר לו תשלום ששילם, לפי התנאים המפורטים בסעיפים הנקובים להלן, בעסקאות אלה –

– עסקת רוכלות – בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום מסירת המוצר, לפי המאוחר (סעיף 14 לחוק);

– עסקה בענין רכישה של יחידת נופש – בתוך 14

* הצעות חוק מס' 2325/פ, 2337/פ; הועברו לוועדה ביום ה' בחשון התשס"ה (20 באוקטובר 2004).
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ד, עמ' 454.

- (ג) ההחזר הכספי יהיה באותו האופן שבו שילם הצרכן.
- (ד) עוסק רשאי לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הטובין ששילם הצרכן.
- (ה) במקום החזר כספי כאמור בסעיפים קטנים (ב) ו-(ד), רשאי הצרכן לקבל, לפי דרישתו, זיכוי על מלוא הסכום ששילם. והוראות סעיף קטן (ד) לא יחולו לעניין זה; חוקפו של הזיכוי לא יוגבל בזמן.
- (ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע –
- (1) את דמי הביטול, בסכום או כשיעור ממחיר הטובין, שאותם רשאי עוסק לנכות מההחזר הכספי, במקום הסכום המתקבל לפי סעיף קטן (ד);
 - (2) טובין או סוגי טובין שהוראות סעיף זה לא יחולו לגביהם;
 - (3) טובין או סוגי טובין שלגביהם לא יהיה עוסק רשאי לגבות דמי ביטול.
- (ז) הוראות סעיף זה באות להוסיף על כל זכות להחזרת טובין העומדת לצרכן לפי חיקוק.

ד ב ר י ה ס ב ר

בתנאי פסקת ההגבלה שבחוקקיסוד: כבוד האדם וחירותו, הגם שיש בהצעה הטלת חבות על עוסקים. עם זאת, בעת הזכות הצעת החוק לקריאה השניה ולקריאה השלישית, תשוב הוועדה ותבחו נושא זה בקפידה.

קבלת הצעת חוק זו תזוויב בחינת תיקונם של סעיפים שונים בחוק העיקרי. כך, יידרש תיקון של סעיף 22(ג) לחוק שעניינו מתן הודעה לצרכן על העדר זכות לביטול עסקה או לקבל החזר כספי וסיוג ההודעה לגבי מקרים שנקבעו בחוק באשר לביטול ולהחזר כאמור. כן ייבדק אם יש מקום לתיקונם של אותם סעיפים בחוק, המאפשרים ביטול עסקה וקבלת החזרים כספיים רק בהתקיים הנסיבות במפורט במבוא וכן של הוראות בחוק המכיל, התשכ"ח-1968, ובחוק תורה קבלנות, התשל"ד-1974, המותייחסות לאפשרות צרכן להחזיר מוצרים.

והצרכן יהיה רשאי לבחור בין קבלת החזר כספי לבין זיכוי: בחר הצרכן בהחזר כספי, יהיה ההחזר באורו אמעערי ששולם בו עבור המוצר (במזומן, בכרטיס אשראי או כשיק), חוץ ניכוי דמי ביטול (סעיף קטן (ד)). בחר הצרכן בזיכוי, יהיה הזיכוי במלוא סכום הקניה, ללא ניכוי של דמי ביטול, ותוקפו לא יוגבל בזמן (סעיפים קטנים (ג) ו-(ה)).

כדי למנוע פגיעה מיותרת בעוסקים וניצול לרעה של ההסדר, מוצע לקבוע, בסעיף קטן (ד), כי העוסק יוכל לנכות דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר המוצר. עוד מוצע, בסעיף קטן (ו), להסמיך את השר לקבוע, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, סכומים או שיעור שונה מהאמור בסעיף קטן (ו).

בהתחשב בהוראות סעיף קטן (ו) האמור, הוועדה סבורה, כי הצעת חוק זו, שבאה לעודד נסחר דוגן, עומדת

דוברי הכנסת: איתן כבל, גלעד אירדן, אגשלום וילן, מיינה טולוזיקין, יאיר פריץ, שלום שמחון