



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

8 במרס 2017

697

י' באדר התשע"ז

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה), התשע"ז-2017. 138

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה), התשע"ז-2017*

1. תיקון סעיף 113
1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 113 –
(1) בסעיף קטן (ב) –
(א) בפסקה (1), המילים "ודרכי ביטולה" והסיפה החל במילים "וכן הצורך במסירת פרט מזהה" – יימחקו;
(ב) פסקה (4) – תימחק;
(2) סעיף קטן (ה) – בטל.
2. בסעיף 113 לחוק העיקרי –
(1) סעיפים קטנים (א) ו-(ב) – בטלים;
(2) בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד), במקום "סעיפים קטנים (א) ו-(ב)" יבוא "סעיף 114".
3. בסעיף 113(ה) לחוק העיקרי, פסקה (2) – תימחק.
4. בסעיף 113(ו) לחוק העיקרי, בסופו יבוא "114ט".
5. בסעיף 114(ג) לחוק העיקרי, ברישאה, המילה "בכתב" – תימחק.
6. בסעיף 114 לחוק העיקרי – בטל.
7. אחרי סעיף 114 לחוק העיקרי יבוא:

ד ב ר י ה ס ב ר

בכתב יכול שייעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית. מאחר שההסדר בסעיף 114 המוצע כולל הוראה כללית לעניין דרכי ביטול של עסקה, ובכלל זה שליחת הודעת הביטול בפקסימיליה או בתקשורת אלקטרונית, מתייחר הצורך בסעיף 114 לחוק ומוצע לבטלו.

סעיף 7 מוצע להוסיף את סעיף 114 ולקבוע בו הוראות כלליות לבטל את העסקה – הן לעניין הדרכים שבהן הצרכן רשאי לבטל את העסקה והן לעניין חובות גילוי של עוסק לצרכן. אשר לדרכי הביטול, מוצע כי צרכן יהיה רשאי לבטל עסקה בכל אחת מהדרכים האלה, לפי בחירתו: בעל פה, קרי – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, ובלבד שלא נקבעה בחוק הוראה המחייבת את ביטול העסקה בכתב, כגון במקרה של עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש (סעיף 114 לחוק); בדואר רשום; בדואר אלקטרוני; בפקסימיליה – אם יש לעוסק מכשיר זה; באינטרנט – אם ניתן לבצע את העסקה באינטרנט. כמו כן, צרכן יהיה רשאי לבטל עסקה בדרך אחרת שיקבע שר הכלכלה והתעשייה בתקנות (סעיף קטן (א) המוצע). לעניין עסקה שניתן להתקשר לגביה עם הצרכן באינטרנט, העוסק יידרש ליצור קישור ייעודי בוף הראשי של אתר האינטרנט שלו, שיהיה בולט וברור, ושבאמצעותו יהיה ניתן לשלוח הודעת ביטול (סעיף קטן (ב) המוצע).

כללי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), מסדירה בין היתר, דרכים לביטול עסקאות מסוגים מסוימים, כגון עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש (סעיף 114 לחוק) ועסקאות מכר מרחוק (סעיף 114 לחוק). לעתים צרכנים מתקשים לממש את זכותם לבטל את העסקה בשל היעדר מידע דבר הדרכים לביטולה ובשל קשיים שמערימים חלק מן העוסקים בנוגע לדרך ביטול העסקה. לפיכך, בהצעת החוק המתפרסמת בזה מוצע לקבוע הסדר כללי בדבר דרכים לביטול של עסקה וחובות גילוי של עוסק בעניין זה.

סעיפים מוצע לבטל הוראות שונות הקובעות דרכי **1 עד 4** ביטול וחובות גילוי לגביהן בעסקאות מסוג מסוימים, כך שיחול לגבי אותן עסקאות ההסדר הכללי שבסעיף 114 המוצע.

סעיף 5 בהתאם לסעיף 114(ג) לחוק, בעסקת מכר מרחוק רשאי צרכן לבטל את העסקה בכתב בלבד. מאחר שאין מקום להבחין בין עסקת מכר מרחוק ליתר סוגי העסקאות בכל הנוגע לדרך ביטול העסקה, מוצע לבטל הוראה זו. משכך, יחולו על עסקת מכר מרחוק הוראות סעיף 114 המוצע, המאפשר ביטול עסקה גם בעל פה.

סעיף 6 סעיף 114 לחוק קובע שלעניין עסקאות שנקבע לגביהן שביטולן ייעשה בכתב בלבד, הביטול

* הצעת חוק מס' 3067/20/פ (מספר פנימי: 2002974); הועברה לוועדה ביום כ"א בתמוז התשע"ז (27 ביולי 2016).
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ז, עמ' 442.

(א) היתה לצרכן זכות לבטל עסקה לפי חוק זה או לפי חוזה, יאפשר לו העוסק לבטל את העסקה בהודעת ביטול שימסור לו הצרכן בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן, לפי בחירת הצרכן (בסעיף זה - הודעת ביטול):

- (1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;
- (2) בדואר רשום;
- (3) בדואר אלקטרוני;
- (4) בפקסימיליה, אם יש לעוסק;
- (5) באינטרנט - בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה;
- (6) בכל אמצעי אחר שקבע השר.

(ב) לעניין עסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באינטרנט, ייצור עוסק בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו קישור ייעודי שבאמצעותו ניתן לשלוח הודעת ביטול בהתאם להוראות סעיף קטן (א)5). שימוקם באופן מובלט וברור.

(ג) בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)1) - פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין פרטים נוספים שעל צרכן למסור בהודעת הביטול.

(ד) עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה יגלה לצרכן, בכתב, את הדרכים שבהן הוא רשאי למסור הודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (א), את הפרטים הנוגעים לעניין האמצעים שבהם ניתן למסור את הודעת הביטול כאמור באותו סעיף קטן, ואת הפרטים שיש לכלול בהודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (ג), לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים; לעניין זה, "בכתב" - לרבות בחוזה, בטופס גילוי או במסמך המפרט את עיקרי העסקה.

(ה) מידע כאמור בסעיף קטן (ד) יימסר לצרכן גם בכל אחד מאלה:

ד ב ר י ה ס ב ר

לגלות לצרכן את המידע האמור גם בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, ולגבי עסקה לתקופה קצובה שלא נדרשת לגביה הסכמה מפורשת של הצרכן להמשך ההתקשרות - גם בהודעה על מועד סיום העסקה. אם יש לעוסק אתר אינטרנט, הוא יידרש לפרסם את המידע האמור גם באתר, כמפורט בהסדר המוצע (סעיפים קטנים (ד) ו-(ה) המוצעים). על העוסק להציג את כל פרטי המידע שהוא נדרש לגלות לצרכן כאמור בסמוך זה לזה, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות (סעיף קטן (ו) המוצע).

יובהר כי סעיף 114 לחוק ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010, שהותקנו מכוחו, קובעים הוראות לעניין זכותו של הצרכן במקרים מסוימים לקבל החזר

בהודעת הביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם הודעת הביטול נמסרת בעל פה יהיה עליו לכלול גם פרט מזהה נוסף אם סוכם על כך בין העוסק ובין הצרכן בעת ההתקשרות. שר הכלכלה והתעשייה יהיה רשאי לקבוע בתקנות פרטים נוספים שהצרכן ימסור לעוסק בהודעת הביטול (סעיף קטן (ג) המוצע).

לעניין חובת גילוי של עוסק, מוצע לקבוע כי על עוסק העומד להתקשר עם צרכן לגלות לו, בכתב, לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים, את דרכי הביטול והפרטים הנוגעים לאופן מסירת הודעת הביטול, כגון כתובת מקום העסק, מספר הטלפון וכתובת הדואר האלקטרוני. כמו כן, העוסק יגלה לצרכן במועד זה את הפרטים שעליו לכלול בהודעת הביטול. העוסק יידרש

(1) בחשבונית, בקבלה או בהודעת תשלום, ולגבי עסקה לתקופה קצובה שלא נדרשת לגביה הסכמה מפורשת של הצרכן להמשך ההתקשרות - גם בהודעה על מועד סיום העסקה - הנשלחות לצרכן;

(2) אם יש לעוסק אתר אינטרנט - בדף הראשי של האתר ובסמוך לקישור הייעודי כאמור בסעיף קטן (ב).

(ו) פרטי מידע שיש לגלותו לצרכן לפי סעיפים קטנים (ד) ו-(ה) יופיעו בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על ביטול עסקה לפי סעיף 114"ו

8. תיקון סעיף 222 בסעיף 222ג(א) לחוק העיקרי -

(1) בפסקה (16), במקום הסיפה החל במילים "או בחשבונית" יבוא "סעיף 13ג(ג)";

(2) פסקה (17) - תימחק;

(3) אחרי פסקה (31) יבוא:

"(31א) לא אפשר לצרכן למסור לו הודעה על ביטול עסקה בכל אחת מהדרכים המנויות בסעיף 14ט(א) ו-(ב), לפי הוראות אותם סעיפים קטנים;

(31ב) לא גילה לצרכן מידע שהיה עליו לגלותו בהתאם להוראות סעיף 14ט(ד) ו-(ה)";

9. בסעיף 31א לחוק העיקרי -

(1) בסעיף קטן (א)(2), במקום "סעיף 14ט", יבוא "סעיף 14ט", ובמקום "אותו סעיף" יבוא "סעיף 13ג(ג)";

(2) בסעיף קטן (ב), במקום "בסעיף 13ד(א)(2) ו-(ב)" יבוא "בסעיף 14ט".

10. תיקון התוספת הרביעית לחוק העיקרי, בכל מקום, המילים "כאמור בסעיף 13ד(א)(2)" - יימחקו.

ד ב ר י ה ס ב ר

באחת מהדרכים המנויות בסעיף 14ט המוצע או לא יגלה לו פרטים לעניין דרכי ביטול העסקה או פרטים שעליו למסור בהודעת הביטול, ניתן יהיה להטיל עיצום כספי בסכום של 22,000 שקלים חדשים לכל הפרה לעוסק שהוא תאגיד ו-7,000 שקלים חדשים לעוסק שאינו תאגיד.

סעיפים מוצע לערוך בסעיף 31א לחוק ובתוספת 9 ו-10 הרביעית לחוק את ההתאמות הדרושות לנוכח התיקונים המוצעים בסעיף 13 לחוק כאמור בסעיף 2 להצעת החוק.

כספי או זיכוי בשל החזרת טובין, ובכלל זה הוראות מיוחדות לעניין דרך ביטול העסקה במקרים אלה. לפיכך, מוצע לקבוע כי הוראות סעיף 14ט המוצע לא יחולו על ביטול עסקה לפי סעיף 114 לחוק (סעיף קטן (ז) המוצע).

סעיף 8 סעיף 222 לחוק קובע הוראות לעניין עיצומים כספיים שניתן להטיל על עוסק המפר את הוראות החוק. מוצע לערוך את ההתאמות הדרושות לנוכח התיקונים המוצעים בסעיפי החוק, כמו כן, מוצע לקבוע כי על עוסק שלא יאפשר לצרכן לבטל את העסקה

יוזמים: חברי הכנסת יואל חסון, דוד ביטן, איתן כבל