

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010

בתוקף סמכותי לפי סעיף 114 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:

1. בתקנות אלה –

הגדרות

"אריזה מקורית" – חפץ וכל חומר שהוא המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או ייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר;

"דמי ביטול" – כהגדרתם בסעיף 14ה(ד) לחוק;

"טובין" – טובין שהמחיר ששולם בעדם עולה על 50 שקלים חדשים.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

2.

צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת ביטול עסקה טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזיר לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראייה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם –

(1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-23 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;

(2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת – מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;

(3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;

(4) לרכישת שירות כאמור בפרטים 10 עד 19 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית 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;

(5) לרכישת טובין ושירותים כאמור בפרט 20 לתוספת – לרכישת לטובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין ולרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית 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, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות;

(6) לרכישת טובין כאמור בפרט 21 – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – פקודת התעבורה);

(7) לרכישת טובין כאמור בפרט 22 – מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

3.

(א) ביטול הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי החזרת התמורה דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ה), את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

(ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזיר לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו.

(ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

(ד) ביטול הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות.

² דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 7, עמ' 173.

(ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שאצלו נרכש המוצר וכן בכל אחד מסניפי העוסק או בנקודות המכירה של העוסק; הוראות אלה לא יחולו על זכיון של העוסק ובלבד שהזכיון הציג, במקום בולט בעסקו הודעה על כך; בתקנת משנה זו, "זכיון" – בעל זכות שימוש בשם העוסק תוך קיום מערכת עסקית חשבונאית נפרדת.

4. אופן החזרת התמורה (א) החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן או במועד הקרוב ביותר לכך ולא מאוחר משבעה ימי עסקים ותיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן; היה התשלום בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים, ואם לא נפרע, החזרת התמורה כאמור תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק ישיב העוסק לצרכן את הסכום שזוכה בו במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן.

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 103 לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק, יודיע העוסק לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן; נעשתה העסקה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון וחויב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

5. דמי ביטול (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 מביניהם.

(ב) נעשתה העסקה בכרטיס אשראי והוכיח העוסק לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר שעמו התקשר העוסק לביצוע סליקת כרטיסי אשראי, גבו ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה, רשאי העוסק לחייב את הצרכן גם בתשלום שנגבה ממנו.

6. הגבלת זכות הביטול (א) זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי –

- (1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;
- (2) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;
- (3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;
- (4) מוצרי מזון;
- (5) תרופות ותוספי תזונה;
- (6) טובין פסידים;
- (7) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995³;

³ ס"ח התשנ"ה, עמ' 366.

(8) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;

(9) הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים;

(10) גז, כהגדרתו בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989⁴;

(11) תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 שקלים חדשים, למעט שעונים;

(12) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל או אם השירות הוא שירות של חבילות נופש מחוץ לישראל או אם השירות הוא שירות טיסה מחוץ לישראל ואליה;

בפסקה זו, "מחוץ לישראל" – למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975⁵; "נסיעה" – טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה ובשיט, למעט הובלת טובין.

(ב) ביקש הצרכן כי טובין שהזמין יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים ממועד העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה לאחר מועד ההספקה.

(ג) נעשתה עסקה ושולמה התמורה בידי הצרכן בתווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען, לא תחול זכות הביטול על עסקה זו.

7. תחילתן של תקנות אלה 3 חודשים מיום פרסומן. תחילה

8. (א) תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק (בתקנה זו – המתנה), ובלבד שהצרכן הציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

(ב) שולמה המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן; שולמה המתנה בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים ואם לא נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; שולמה המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחשבון הצרכן רוכש המתנה, חויב; בתקנה זו "טובין" – לרבות שובר מתנה ולמעט תווי קנייה.

9. תוקפה של תקנה 6א(12) ושל הסייג לפרט 8 לתוספת – שישה חודשים מיום פרסומן של הוראת שעה התקנות.

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 ושירותים), התשמ"ב-1982⁶ (להלן – חוק התקשורת);

⁴ ס"ח התשמ"ט, עמ' 28.

⁵ ס"ח התשל"ו, עמ' 52.

⁶ ס"ח התשמ"ב, עמ' 218.

- (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 לייצר או להזמין ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן;
- (6) מטהר מים ומיתקן למים מינרליים;
- (7) ביגוד והנעלה;
- (8) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל או שהוא שירות של חבילות נופש מחוץ לישראל או שירותי טיסה מחוץ לישראל ואליה; "מחוץ לישראל" – למעט האזור בהגדרתו בחוק מס ערך מוסף; בפסקה זו, "נסיעה" – בהגדרתה בתקנה 6(א)12);
- (9) חוגים וקורסים למעט קורס בהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים, התשס"ט-2008⁷;
- (10) שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער;
- (11) עסקת נופש ארוך טווח; בפרט זה, "עסקת נופש ארוך טווח" – עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם;
- (12) חברות או מנוי במועדון הנחות;
- (13) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, בהגדרתם בחוק התקשורת;
- (14) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א) לחוק התקשורת;
- (15) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-4א לחוק התקשורת;
- (16) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון לשידורי בהגדרתו בחוק התקשורת;
- (17) חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא);
- (18) חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים;
- (19) מינוי להגרלות והימורים;
- (20) טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה; בפסקה זו, "אירוע הצגה" – אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור;
- (21) רכב בהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן;
- (22) תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים;
- (23) שעונים.

י"ג באלול התש"ע (23 באוגוסט 2010)

בנימין (פואד) בן אליעזר
שר התעשייה המסחר והתעסוקה

(חמ 3-3721)

⁷ ס"ח התשס"ט, עמ' 36.