



חוק הגנת הצרכן התשמ"א 1981

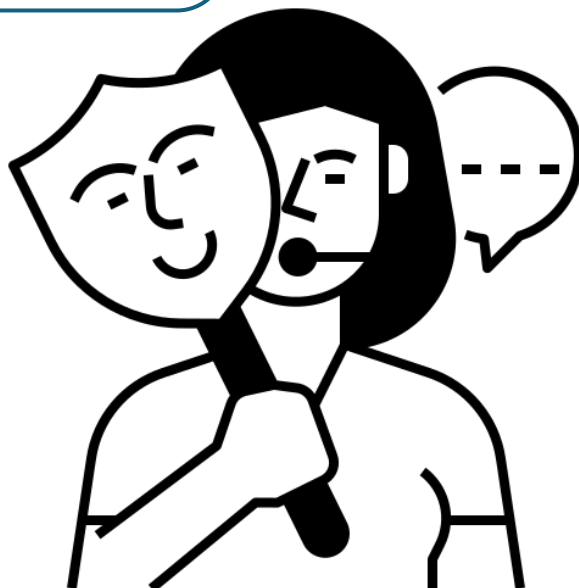


אסור להעתיק, לצלם, להקליט או להסריט את התכנים, כולם או חלקם, שיוצגו לכם להלן ללא אישור מפורש ובכתב מאורטל רייסמן.

2. איסור הטעיה

הסבר: חוק איסור הטעיה מחייב עסקים לא להטעות צרכנים בעסקאות. העסקים חייבים לספק מידע נכון ומלא על נכסים ושירותים, כולל מחירים, ולא לתת מידע מטעה. החוק חל גם על פרסומות ומונע מעסקים לספק מידע מטעה מתוך מטרה להטעות את הצרכן.

דוגמה: אם עסק מפרסם מכירת טלוויזיה חדשה במחיר מופחת ומציין שיש אחריות לשנה, ובפועל הטלוויזיה היא יד שנייה, ואין לה אחריות, זה עשוי להוות הטעיה שניתן להגיש בגינה תביעה על פי חוק איסור הטעיה. העסק מחוייב לספק מידע מדויק ואמיתי בפרסומת, ואם לא עשה כך, זה עשוי להוות עבירה על החוק.



3. איסור ניצול מצוקת הצרכן

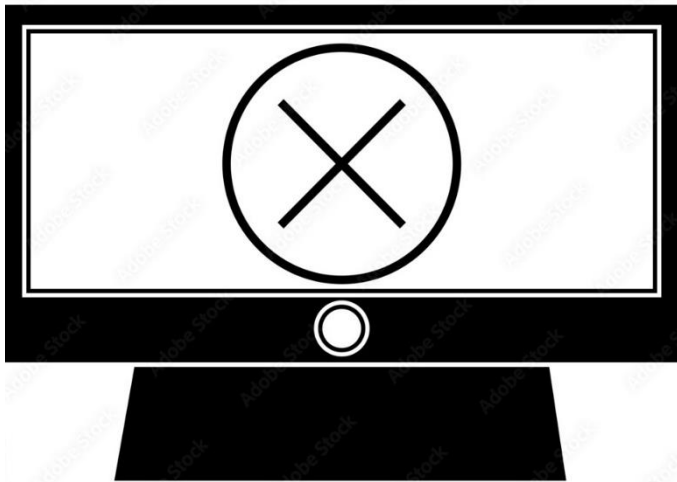


- **הסבר:** איסור ניצול מצוקת הצרכן אוסר על עסק לעשות עסקה עם צרכן בדרך שיש בה ניצול חולשתו, הן הפיזית והן הנפשית. ניצול יכול להתפרש בדרך של מעשים, כתב שימוש בשפה שהצרכן לא מבין ובאמצעים אחרים. החוק אוסר על עסקים להשתמש בניצול מצוקת הצרכן או בבורותו כדי לבצע עסקה בתנאים לא מקובלים או בלתי סבירים.

- **דוגמה:** בית עסק שידוע לו על בעיות כלכליות של צרכן מסוים, משתמש בכך ומציע לו הלוואה בתנאים בלתי רגילים עם ריבית גבוהה מאוד בכדי לסגור מולו עסקה. פעולה כשזו יכולה להוות ניצול מצוקתו של הצרכן.

חובת גילוי לצרכן

- **הסבר:** עוסק חייב לגלות לצרכן כל פגם, איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו אשר מפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס.
- בנוסף, אם מדובר בתכונה המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת, על העוסק לגלות זאת לצרכן בכדי למנוע נזק לצרכן עצמו, לכל אדם ולנכס, וזאת מתוך הבנה ששימוש בדרך רגילה יכולה לגרום לנזק.
- על העוסק לגלות לצרכן כל פרט מהותי שנקבע לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הנכס.
- אולם, תהא הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות, התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.
- **דוגמה:** חברת ייצור מכרה טלוויזיה חדשה ואיכות התמונה בה פחותה מהמצופה. על פי חובת הגילוי, העוסק היה חייב להודיע לצרכן על פגם זה לפני הרכישה.



האותיות בחוזה אחיד

- **הסבר:** חוק החוזים האחידים נתן לשר האוצר הרשאה לקבוע בתקנות את הגודל המינימלי של האותיות ואת אופן הכתיבה בחוזים אחידים. זאת על מנת לוודא כי הכתיבה והאותיות בחוזים יהיו ברורים ונגישים לצרכן.
- **דוגמה:** התקנות קובעות גודל מינימלי של אותיות בחוזה כדי להבטיח קריאה ברורה. עסק שמספק חוזים לצרכנים יצטרך לעמוד בדרישה זו ולהשתמש בגודל המצוין בחוק.



ב. זהות העוסק



• **הסבר:** קיימת חובת גילוי של זהות העוסק לצרכן, בכך שעוסק חייב לגלות לצרכן את שם העסק ומספר הזהות שלו על גבי טופס הזמנה, תעודת אחריות, אישור התקנה, חוזה שחתם עליו העוסק, שובר תשלום באשראי וחשבונית מס.

• **דוגמה:** חנות למכירת אלקטרוניקה מציינת את שמה ואת מספר הזהות שלה על גבי כל חשבונית מס שהיא נותנת ללקוחותיה.

ג4. חובת גילוי מדיניות החזרת טובין

- **הסבר :** חובת העוסק לגלות לצרכן את מדיניות החזרת הטובין. עוסק חייב להציג מודעה גלויה לעין במקום עסקו, המסבירה את מדיניות החזרת הטובין שלא עקב פגם, ומפרטת את תנאי ההחזרה, כמו כן גם הגבלות ותנאים נוספים. אם הצרכן ביקש להחזיר טובין לפי המדיניות והעוסק לא פעל בהתאם, הצרכן רשאי להחזירם ולקבל חזרה את כספו.
- **דוגמה :** חנות אלקטרוניקה תולה מודעה במקום העסק שמציינת את מדיניות החזרת הטובין שלא עקב פגם, ומפרטת את התנאים להחזרתם, סוג המוצר, תקופת ההחזרה, וכן האם ישנו תשלום נוסף על פי תנאי המדיניות.



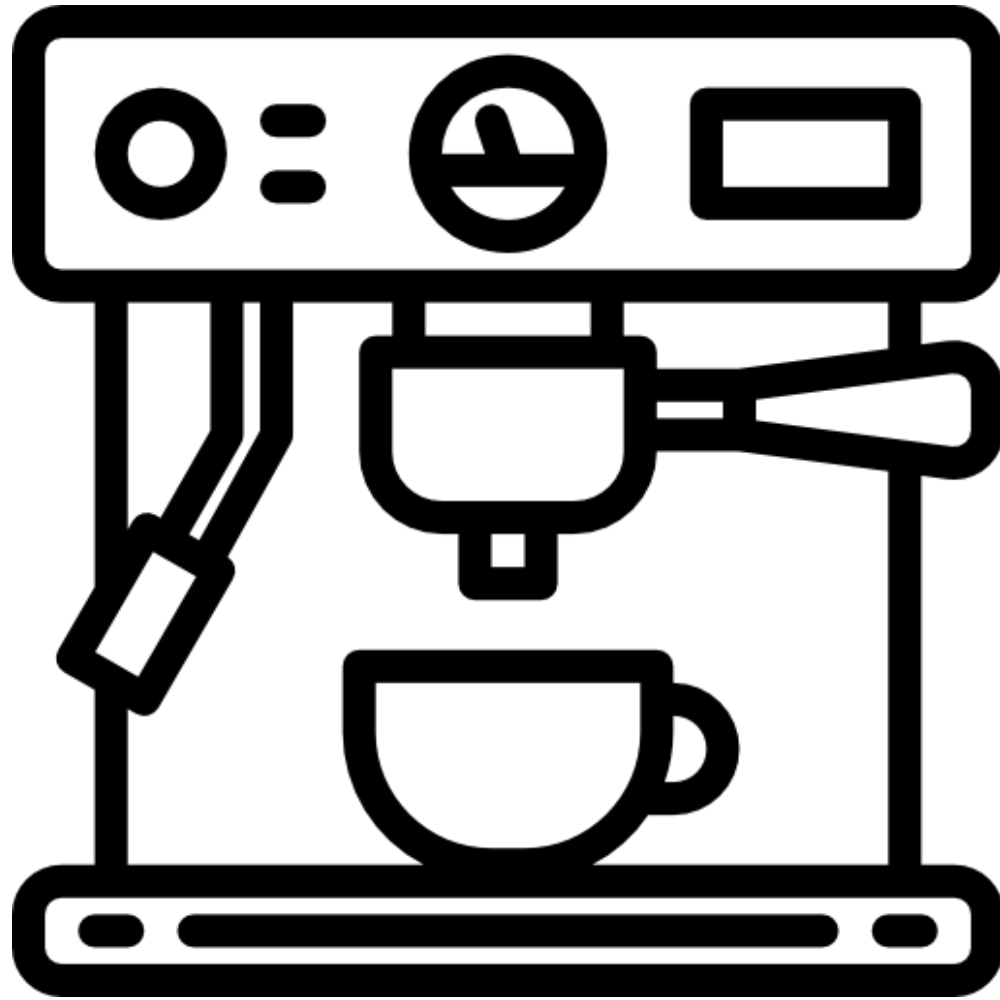
5. עריכת חוזה בכתב ומסירתו

- **הסבר:** כאשר יש הסכמה לעריכת חוזה בכתב, עוסק חייב לערוך חוזה בכתב ולספק לצרכן הזדמנות לעיין בו לפני החתימה. החוק מאפשר לשר לקבוע בתקנות את סוגי העסקים או השירותים בהם יש חובה לערוך חוזה בכתב.

- **דוגמה:** חברת סלולר מציינת בתקנות שהיא עוסקת באספקת שירותי סלולר וכי החובה לערוך חוזה בכתב חלה על כל התקשורת הכתובה שלהם עם הלקוחות.



6.אחריות להטעיה באריזה



- **הסבר:** במקרה של הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה או במצורף לה, האחראים על כך הם היצרן, היבואן, האורז והמעצב.

- במידה ומוגשת תובענה בשל עוולה לפי סעיף זה, תעמוד הגנה לאחראים על כך. זולת אם יוכיח כי לא הוא אחראי להטעיה, אלא פלוני שנקב בשמו ובמענו.

- **דוגמה:** יצרן מכונת קפה משווק מכונה על ידי תמונה על האריזה שממחישה כי המכונה מסוגלת לטחון פולי קפה, אך בפועל המכונה אינה מסוגלת לבצע פעולה זו. על היצרן הנטל לתקן את המכונה, להחליף אותה או לפצות את הצרכן, כפי שיסכים עמו. אם מסתבר כי ההטעיה באריזה אינה באחריותו של היצרן, הוא יקבל הגנה מכוח החוק, או מכוח הסכם אחר אם הוא לא ידע ולא היה צריך לדעת על ההטעיה.

7. אחריות להטעיה בפרסומת

- **הסבר:** חוק הגנת הצרכן מתייחס לאחריות להטעיה בפרסומת, ובמקרה של פרסומת שמטרתה להביא אדם לקבל החלטה כלשהי, החוק מציין:
 1. **אחריות המפרסם:** המפרסם או אדם שהביא את הדבר לפרסום עשוי להיחשב אחראי על הטעיה בפרסומת. אם הפרסומת מטעה או שמא ידעו שהיא מטעה, גם המפיץ וגם האדם שהחליטו על הפרסום עשויים להיחשב אחראים.
 2. **ראיות והגנה:** הממונה רשאי לדרוש מהמפרסם להציג ראיות להוכחת העובדות בפרסומת. עם זאת, אם המפרסם לא מציג ראיות, יהיה זה ראייה לכך שהפרסומת הייתה מטעה. יתכן גם שלמפרסם תעמוד הגנה אם יוכל להוכיח שהוא לא היה אחראי על הטעיה.
 3. **הבחנה בפרסומות:** קביעת החלטות והגדרות על פי החוק בעניין ההבחנה בין פרסומות לבין תוכן אחר.
- **דוגמה** אם חברת תקשורת פרסמה מאמר בעיתון כמו כתבה עיתונאית על מכשיר חשמלי, ולא ציינה באופן ברור שהמאמר הוא פרסומת ממומנת, זה יכול להיחשב כי היא פרסמה פרסומת מטעה.



7א. פרסומת המכוונת לקטינים



• **הסבר** לא יפרסם אדם פרסומת או לחילופין לא ינקוט אדם בדרך שיווק אחרת העלולה להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו, חוסר נסיונו או לעודד פעילות שיש בה לפגוע בגופו או בבריאותו הנפשית.

השר רשאי לקבוע כללים ותנאים לפרסומות ודרכי שיווק המיועדות לקטינים. בנוסף, יכול השר להטיל איסור על פרסומות או דרכי שיווק שעשויות להטעות קטין או להזיק לו.

דוגמה: אם יש פרסומת למזון שאין בה ערך תזונתי, ובפרסומת מופיעות דמויות מצוירות שעלולות להשפיע על הקטין לרכוש את המוצר, השר יכול לקבוע כללים שיגבילו את השימוש בדמויות מצוירות בפרסומת, על-מנת לא להטעות את הקטין שככל הנראה ירכוש את המוצר בגלל הדמות אף על פי הערך התזונתי הנמוך.





זב. סייגים לשימוש בשם

הסבר: חוק המסמך האחיד לפרסומות מסדיר את הסייגים לשימוש בשם בקרבת יחידים או ארגונים העוסקים בפרסומת או הגנה על הצרכן.

לפי החוק:

- אדם שעומד באחד התנאים שהסעיף מונה לא יציג עצמו כמי שפועל למען צרכי הצרכן ולא יכול להשתמש בשם המרמז על פעולה זו.

דוגמה: פרסומת מטופשת של אדם המתכנן לשלוט בשוק הפיננסי, אך פעילותו המרכזית היא מסחר בנפט לא יוכל להציג את עצמו כמי שפועל למען הצרכן בתחום הפיננסי.

- אדם או ארגון המשתמש בפרסומות לצורך רווח עסקי, ממומן על ידי גורם מסחרי, לא יוכל להציג את עצמו כמי שמטרתו היא להגן על הצרכן.

דוגמה: חברת בדיקות ביטוחים הבודקת את מדיניות הביטוח של צרכן, אך נתמכת על ידי חברות ביטוח לא יכולה להציג את עצמה כמוסמכת לעניין זה.

- בפרסומות של האדם או ארגון, לא יכול להיות שימוש במידע מסחרי, או מידע על תמיכה כלכלית מגורם מסחרי.

פרק ג: הוראות לעניין סוגים של עסקאות



- **מחיר במזומן** – "המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות";
- **מחיר באשראי** – "המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא כולל תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות";
- **מחיר לשיעורין** תשלומים שאינם כוללים תוספת על המחיר במזומן יחולקו למשתלם
- **מכירה מיוחדת** - מכירה במחיר מוזל, כמו מבצעי סוף עונה או מכירת חיסול מלא או חלקית, נחשבת למכירה מיוחדת.
- **עסקה באשראי** - עסקה שבה נקבע מחיר באמצעות אשראי.
- **מקדמה** - תשלום מראש של חלק מהמחיר לפני מסירת הנכס או מתן השירות.
- **רוכלות** - הצעת עסקה מאת עוסק או מי מטעמו לצרכן שלא על-פי הזמנה למקום מגוריו.

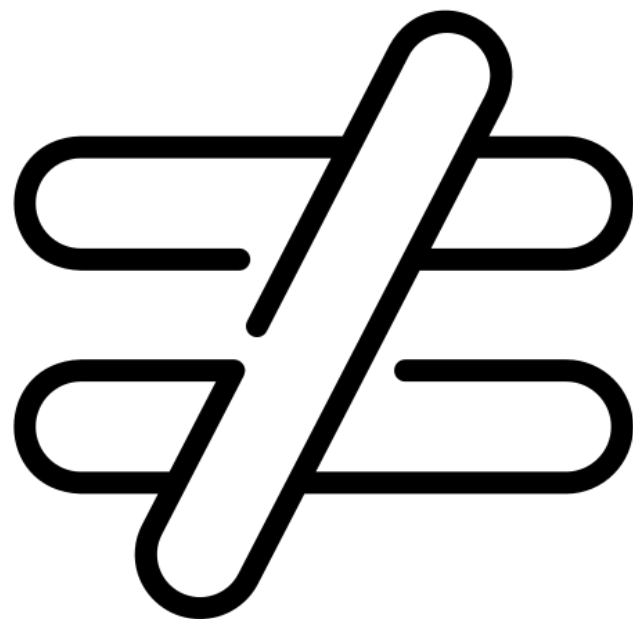
9. הודעת פרטים בעסקת אשראי

• **הסבר:** עוסק אשר יקבע מחיר אשראי בעסקה עם צרכן, חייב להודיע לצרכן מראש על פרטי העסקה. פרטים אלו כוללים את המחיר באשראי ובמזומן, שיעור הריבית, תוספות למחיר, שיעורי התשלום, תנאים נוספים וכדומה. המטרה היא לספק לצרכן מידע מלא וברור על תנאי העסקה באשראי.

• **דוגמה:** בנק הוא עסק המציע אשראי לצרכנים. כאשר בנק יקבע מחיר באשראי לקחת הלוואה או לשימוש בכרטיס אשראי, הוא חייב להודיע מראש לצרכן על כל פרטי העסקה, כמו כן הריבית, תוספות ותנאים נוספים שנקבעו לעסקה.



10. נקיבת הפרש כוזב



- **הסבר:** החוק קובע כי אם ההפרש בין המחיר במזומן למחיר באשראי, שיעור הריבית או סכומה של תוספת אחרת גדול יותר מזה שעליו הודיע העוסק או כי המחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, הצרכן רשאי לשלם לפי הסכום הנמוך. אולם, אם העוסק הוכיח כי מקור אי ההתאמה היא בטעות ובתום לב ושהצרכן יכול היה להבחין בטעות בנסיבות העסקה..
- **דוגמה:** לקוח רוכש מוצר בחנות והמחיר במזומן הוא 100 ₪. בעת התשלום בכרטיס אשראי, הוא מגלה שהמחיר הסופי הוא 110 ₪. על פי החוק, הצרכן רשאי לשלם על פי המחיר במזומן (100 ₪) אלא אם העוסק הסביר והודיע מראש על ההבחנה והצרכן הסכים לשלם על פי המחיר באשראי 110 ₪.

11. אי-קיום צו

- **הסבר:** החוק קובע כי אם העוסק לא יפרסם את המחירים באופן המקובל, ולא יציין בצורה מובנת את ההבחנה בין המחיר במזומן לבין המחיר באשראי, קיימת אפשרות לצרכן לבקש מבית המשפט לבטל את העסקה ולהורות על החזרת התמורה. זאת בתנאי שהתשלום באשראי גבוה יותר מהמחיר במזומן.
- **דוגמה:** צרכן קונה מוצר בחנות ולא ידע על ההבדל במחירים. המחיר במזומן הוא 150₪, ובאשראי הוא 180₪. בבקשה לבית המשפט, הצרכן יכול לבקש לבטל את העסקה ובית המשפט רשאי לבטל את העסקה ולהשיב את התמורה. בהתבסס כי המחיר באשראי גבוה יותר מהמחיר במזומן והעוסק לא פרסם באופן המקובל את ההבדל בין המחירים.



12. תניה לענין תשלומים

• **הסבר:** התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנותר יעמוד במלואו לפירעון אם יפגר הצרכן בתשלום שיעור אחד – התנאי בטל, זולת אם הייתה העסקה מסוג עסקאות שהשר קבע בצו שהן ניתנות לביטול בשל פיגור כאמור ונתמלאו התנאים לכך שבאותו צו.

• **דוגמה:** צרכן רכש מוצר במסגרת עסקת תשלומים חודשיים. בתנאי העסקה נקבע שאם יצטרך הצרכן לשלם אחד מתשלומי החודש, הוא יזכה להטבה ייחודית. אם העוסק אינו מציע את ההטבה כפי שנקבע בהתקשרות, הצרכן יכול לבטל את העסקה ולדרוש החזרת התמורה.

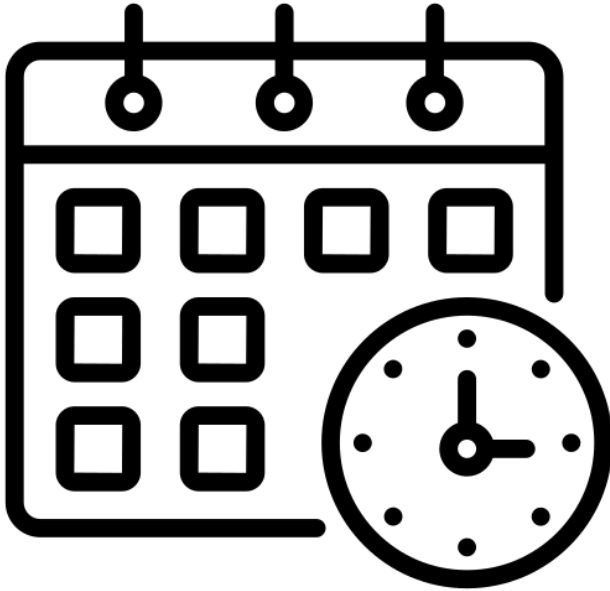


13. מקדמות וערובות

- **הסבר:** תמצית החוק בנוגע למקדמות וערובות היא שהעוסק אשר לא סיפק את הנכס או השירות לצרכן לאחר שהוא כבר שילם מקדמה, נדרש להחזיר את המקדמה ולשלם ריבית על האיחור.
- **דוגמה:** צרכן רוכש כרטיס גרפיקה בתשלום מראש מחנות מחשבים. אחרי ששילם את המקדמה, יתרון הכרטיס אינו ניכר והעוסק אינו סיפק את השירות כפי שנקבע בהתקשרות. במקרה זה, העוסק חייב להחזיר את המקדמה לצרכן ולשלם ריבית על האיחור.

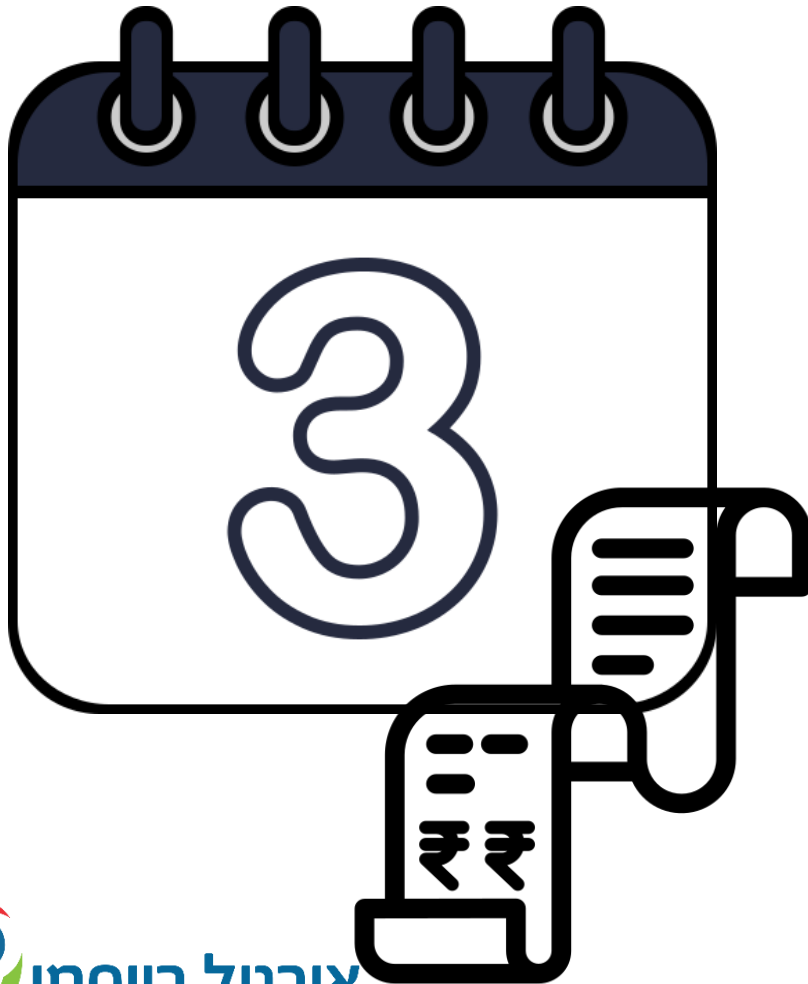


13א. עסקה לתקופה קצובה



- **הסבר:** סעיף זה מתייחס לעסקאות הנקראות "עסקה לתקופה קצובה", כלומר עסקאות שנכרתות לזמן מוגבל או עסקאות שיש בהן השפעה על עסקה אחרת לתקופה מוגבלת. החוק קובע תקנות והוראות בנוגע לסיום, כאמור, התראות, ותנאים נוספים.
- **דוגמה:** צרכן מצטרף לחברת סלולר וחותם על חוזה שבו קבועה תקופת התחייבות של 24 חודשים. אם החוזה מוגדר כ"עסקה לתקופה קצובה" והצרכן יבחר לסיים את החוזה לפני המועד, העוסק יהיה רשאי לגבות ממנו תשלום פיצוי או סכומים אחרים, ולכן יש לו לקרוא בתשומת לב את תנאי החוזה ולהבין את ההשפעה הכלכלית במקרה של סיום חוזה לפני מועד הסיום.

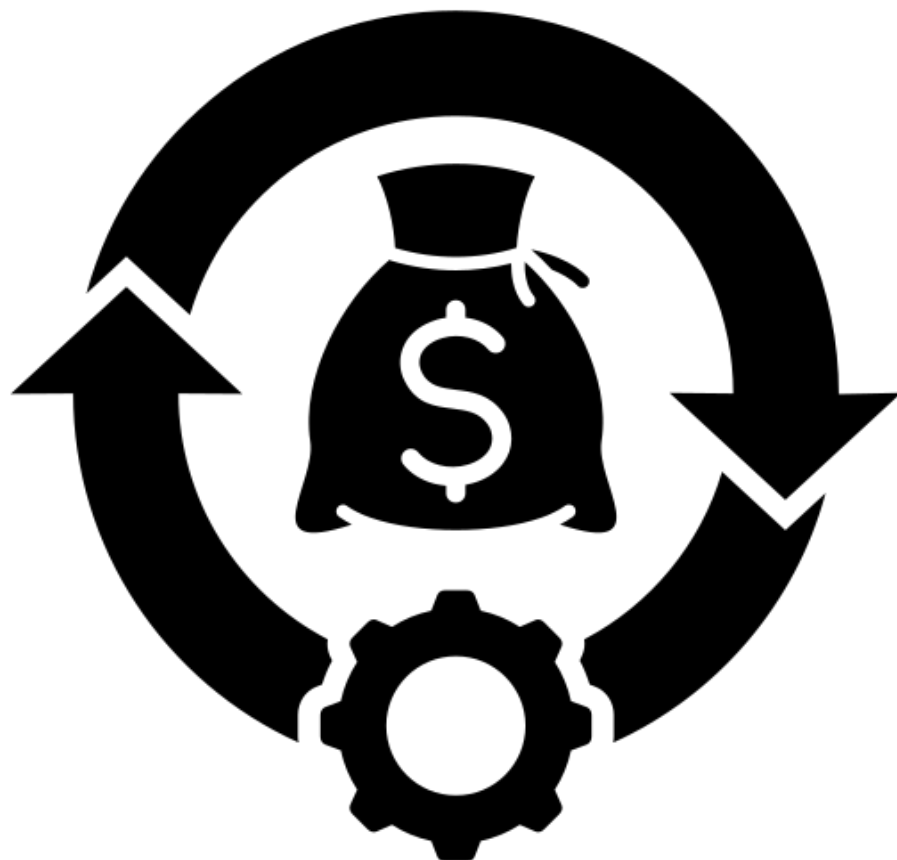
ב. משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן



- **הסבר:** סעיף זה מתייחס להוראות למשלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן במקרה של עסקה שיש בה תשלומים מחולקים. החוק קובע כי חובת העוסק לשלוח לצרכן את פירוט התשלומים ששילם בשלושת החודשים האחרונים לכל הפחות.

- **דוגמה:** צרכן רוכש מוצר בתשלומים חודשיים. לאחר ששילם שלושה חודשים, העוסק שולח לו חשבונית המפרטת את התשלומים ששילם בזמן האחרון. הפירוט הינו בגדר חובה על העוסק וזאת על מנת להקל על הצרכן לעקוב אחרי תשלומיו.

13ג. חובות גילוי בעסקה מתמשכת



- **הסבר:** עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו בעל פה, טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים אלה: זכויותיו של הצרכן לבטל עסקה מתמשכת, משך העסקה, מועד סיומה ומועד התשלומים.
- **דוגמה:** צרכן מתקשר לחברת סלולר וחותם על עסקה לשירות טלפון נייד כעסקה מתמשכת. לפני ההתקשרות, החברה מספקת לצרכן כתב הסבר שמפרט את זכויותיו, כולל זכותו לבטל את העסקה והפרטים הנדרשים לביצוע זאת. בנוסף, בכל חשבונית נשלח לצרכן מידע נוסף על זכויותיו לביטול, התהליכים הדרושים לכך ופירוט התשלומים.

13ד. ביטול עסקה מתמשכת



- **הסבר:** החוק מסביר את התהליכים לביטול עסקה מתמשכת והזכויות של הצרכן במקרה זה. הוא מגדיר את האמצעים שבהם יכול הצרכן להגיש הודעת ביטול.
- **דוגמה:** צרכן שקנה מנוי חודשי לשירות ספק תקשורת ניידת יכול לבטל את המנוי על ידי שליחת הודעת ביטול בכתב למשרדי החברה ובהתאם להוראות החוק. החברה חייבת להפסיק את אספקת השירות בתוך שלושה ימי עסקים ממועד קבלת ההודעה.

14. עסקה ברוכלות

• **הסבר:** חוק זה מונה את הזכויות העומדות לצרכנים שהתקשרו בעסקאות רוכלות. הצרכן רשאי לבטל עסקה ברוכלות תוך פרק זמן קצר לאחר ביצוע העסקה. במקרה של ביטול, יש להחזיר לצרכן את כספו או את הטובין, בהתאם למקרה.

• **דוגמה:** צרכן רכש כיסא והעסקה בוצעה ברוכלות. כשהכיסא מגיע, הצרכן מגלה שהוא לא תואם למפרט שלו. על פי חוק זה, הצרכן יכול לבטל את העסקה תוך 14 יום ולקבל החזר כספי או לחילופין יכול לדרוש להחזיר את הכיסא לרוכל ולקבל החזר בתמורה.



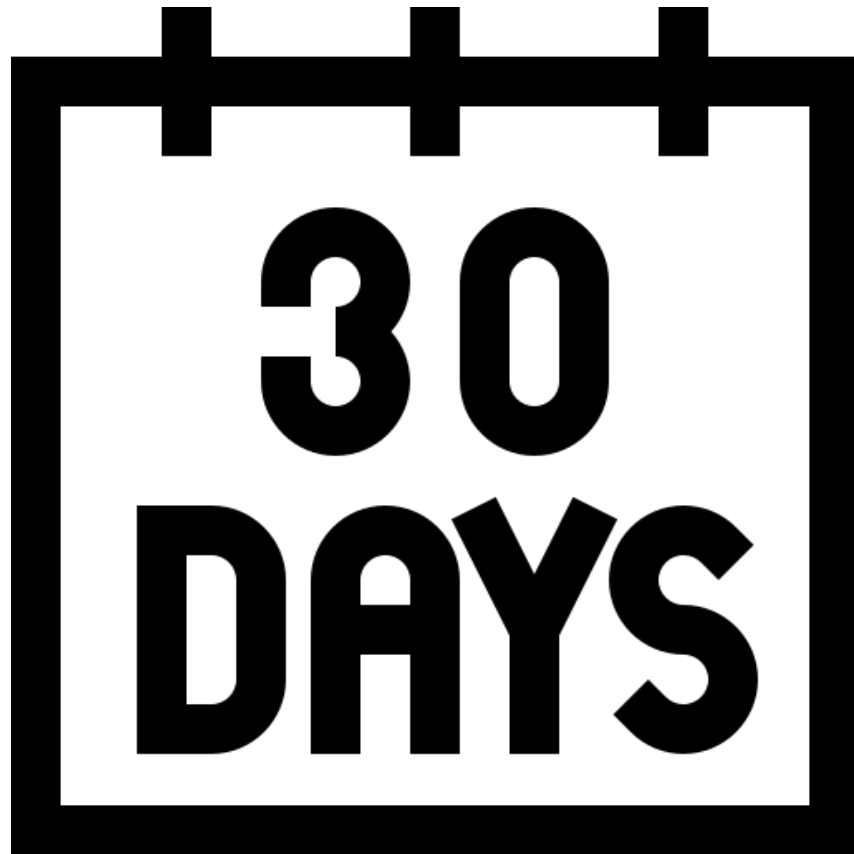


14א. עסקה בענין רכישה של יחידות נופש

הסבר: חוק זה מספק זכויות לצרכנים בעסקאות של רכישת יחידות נופש. החוק מונה טופס גילוי שעל העוסק לספק לצרכן. העוסק חייב לספק מידע מדויק לצרכן. הצרכן יכול לבטל את העסקה בתוך 14 יום.

דוגמה: צרכן חותם על חוזה רכישת יחידת נופש. בטופס הגילוי שסופק לו, התגלו שגיאות בפרטים המפורטים, ולספק מידע מדויק בטופס גילוי. הצרכן הגיב באופן מיידי וביקש לבטל את העסקה. בתוך 14 יום. העוסק חייב לפצות את הצרכן על פי הוראות החוק.

14ב. תשלום בכרטיס אשראי



- **הסבר:** חוק זה קובע כי לא יחייב מנפיק כרטיס האשראי את הלקוח בסכומי חיוב לפני פרסום מסמך המעיד על העסקה לפחות 30 ימים מראש. אם הלקוח ביטל את העסקה על פי החוק, הוא יודיע למנפיק בתוך 30 ימים ואז המנפיק לא יחייב את הלקוח בסכום.
- **דוגמה:** לקוח קנה מוצר בשווי 500₪ באמצעות כרטיס אשראי. הוא מבצע החזר תוך 20 ימים מרכישת המוצר ומודיע לחברת האשראי על ביטול העסקה. על פי החוק, מנפיק הכרטיס לא יחייב את הלקוח בתשלום ולא בדמי ניהול על העסקה שבוטלה.

14ג. עסקת מכר מרחוק

הסבר: חוק זה מגדיר כיצד עוסק במכר מרחוק חייב לספק מידע לצרכן, וקובע את זכויות הצרכן לביטול עסקה בעסקת מכר מרחוק.

דוגמה: לקוח הזמין טלוויזיה במכר מרחוק באמצעות חנות אונליין. החנות סיפקה לו מידע בכתב עם כל הפרטים החיוניים כגון שם העסק, מחיר הטלוויזיה, דרכי תשלום ומועד האספקה. הלקוח מקבל את הטלוויזיה, אך לא מרוצה ורוצה לבטל את העסקה. על פי החוק, הוא יכול לעשות זאת בתוך 14 יום מיום קבלת הטלוויזיה.



14ה. תוצאות ביטול עסקה

• **הסבר:** חוק הגנת הצרכן מקנה זכויות לצרכנים במקרה של ביטול עסקה עקב פגם בנכס או אי התאמה בין מה שנרכש לבין מה שרצה הצרכן לרכוש. החוק מספק דרכים שונות לביטול ומקנה זכויות לצרכן לקבל החזר מלא או החזר חלקי ממחיר העסקה.

• **דוגמה:** צרכן רכש מכונת כביסה מחברת אלקטרוניקה ומגיע לו לקבל מכונה פועלת. אחרי מספר ימים, המכונה חורקת ואינה פועלת כמצופה. הצרכן מוזמן לבטל את העסקה ולקבל החזר או חלק ממחיר המכונה לפי ההוראות בחוק.



ו. החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין

• **הסבר:** חוק הגנת הצרכן מאפשר לצרכן לבטל עסקה לרכישת טובין או שירותים בתקופה שהשר קובע. במקרה זה, הצרכן יכול להחזיר את הטובין או לקבל החזר כספי בהתאם להוראות החוק.

• **דוגמה:** צרכן רכש מחברת קוסמטיקה סדרת מוצרים לטיפוח העור. בתקופה שקבע השר, הצרכן מחליט לבטל את העסקה כי הסדרה של המוצרים לא התאימה לו. הוא מחזיר את המוצרים ומקבל החזר כספי בהתאם להוראות החוק.





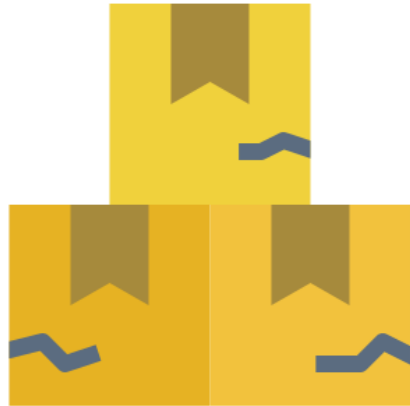
15. מכירה מיוחדת

- **הסבר:** חוק הגנת הצרכן דורש מעסק שמציע מכירה מיוחדת להבהיר לצרכן את פרטי המכירה שכוללים את מחיר המוצר, השירותים שניתנים ושיעור ההנחה. חובת ההודעה מתקיימת גם במקרה של שינויים בפרטים.
- **דוגמה:** חנות אלקטרוניקה מפרסמת הודעה על מכירה מיוחדת של טלוויזיות במחירים מוזלים. בהודעה יש לציין את המחיר לצרכן ואת כמות ההנחה. אם מספר יחידות במלאי מוגבל, על החנות להבהיר זאת בהודעה.

16. מחיר מיוחד

הסבר: חוק הגנת הצרכן מחייב עסק שמציע מכירה בהנחה של טובין פגומים או שאיכותם נמוכה לספק הסבר בהודעת המכירה לגבי סיבת ההנחה או המחיר המיוחד.

דוגמה: חנות נעליים המציעה הנחה על נעליים עם פגמים בגלל משלוח כושל, בהודעת המכירה יש לציין את הפגם באיכות ולהסביר כי זו הסיבה להנחה המיוחדת.



17. סימון טובין ואריזתם

הסבר: חוק הגנת הצרכן מחייב עוסק לסמן על טובין מידע לצרכן או לספק פרטים עליהם, כולל שם המצרד, ארץ הייצור, שם היצרן ומידע נוסף. השר רשאי לקבוע תקנות נוספות לניהול סימון טובין לפני יבואם. יש אפשרות להכניס עוד פרטים והוראות לסימון, בנוסף, השר רשאי להטיל חובה לארוז טובין בדרך, בצורה או באופן מסוים.

דוגמה: חנות אלקטרוניקה מפרסמת מבצע מיוחד לרכישת טלוויזיה. על פי חוק הגנת הצרכן, החנות חייבת לספק לצרכן את כל הפרטים הרלוונטיים במבצע, ולהבהיר את התנאים וההגבלות. אם הצרכן בוחר לבטל את העסקה בתקופת הרשות לכך, החנות חייבת להחזיר לו את הכסף ששילם, ולבטל את החיובים שנעשו בעקבות העסקה.

טופ
קונצרט

ייצור ואריזה חומרי גלם לאכילה

רוטב
ריבת חלב

משקל נקי 300 מ"ל
כחזה

בהשגחת הרבנות אילת

מכירה

רכיבים: סוכר (47%), מים, גלוקוז (20%), עמילן מעובד (E1442), מייצב (E440), צבעי מאכל (E150d, E110, E171), חומר משמר (E202), מווסת חומציות (E270), חומרי טעם וריח.

מידע על אלרגנים: עלול להכיל עקבות מזעריים של בוטנים, סויה, כל סוגי האגוזים, גלוטן, ביצים, שומשום.

סימון תזונתי ל-100 מ"ל

אנרגיה (קלוריות)	260 קק"ל
סך השומנים מתוכם:	0 גר'
חומצות שומן רווי	0 גר'
חומצות שומן טראנס	פחות מ-0.5
כולסטרול	פחות מ-2.5
נתרן	4 מ"ג
סך הפחמימות מתוכן:	64.5 גר'
סוכרים	47 גר'
כפיות סוכר	11.75
חלבונים	0.07 גר'

סוכר

ריבת גבולות

0693493067379

יש לאחסן במקום קריר ומוצל

נארו ומשווק ע"י שף קונצרט אילת בע"מ

רח' החרש 20 א.ת. אילת. טל: 08-6332505

אורטל רייסמון
לימודי הכנה אישיים להצלחה בבחינות הלשכה

17א. הגדרות לענין פרק ד'

• **הסבר:** "המחיר הכולל" מתייחס לסכום כל התשלומים הכוללים ברכישת נכס או שירות. המחיר המגולם כולל מיסים ותשלומי חובה. הגדרה זו כוללת גם תשלומים נוספים שאינם חיובים קבועים, אך הם חלק מהעסקה ואין לצרכן אפשרות לוותר עליהם.

• **דוגמה:** צרכן רוכש מחשב נייד במחיר סופי שכולל את מחיר המחשב, מע"מ, וגם דמי משלוח. המחיר הכולל הוא הסכום שהצרכן ישלם וכולל את כל התשלומים הכוללים בעסקה עבור המוצר.



17ב. חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב



• **הסבר:** חוק הגנת הצרכן מחייב עוסק שמציע טובין לצרכן לציין באופן ברור ונראה לעין את מחירם הכולל, כולל המיסים וכל התשלומים הכלולים בעסקה. החוק קובע כי על המוכר חלה חובת הצגת המחיר במקום הנראה לעין ובספרות ברורה, והמחיר המוצג יהיה מחיר המגולם ומתומחר במטבע ישראלי. חובת הצגת המחיר תחול גם על טובין שנראו בראווה והינם ככל הנראה מוצעים למכירה. המחיר המחייב יהיה המחיר שהוצג על פי ההוראות, גם אם המחיר בקופה גבוה מהמחיר המוצג.

• **דוגמה:** חנות מזון מציעה מבצע על כמה סוגי מוצרים. על פי חוק הגנת הצרכן, על החנות להציג את מחירם הכולל של המוצרים במקום גלוי בליווי ספרות והמחיר המוצג יהיה המחיר שמאגד את כל התשלומים, כולל מיסים וכל עלות אחרת.

17ג. הצגת

מחירי שירותים

• **הסבר:** השר רשאי לקבוע שכל עוסק, שעסקו או חלק מעסקו הוא עשיית שירותים בתחום שקבע, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן השירות או עשייתו; הצגת המחיר הכולל תהיה רק במטבע ישראלי, במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות.

• **דוגמה:** ספא מציע שירותי מסאז' במסגרת חבילה מסוימת. על פי חוק הגנת הצרכן, הספא חייב להציג במקום נראה לעין ובספרות ברורה את המחיר הכולל של החבילה, הכולל את כל התשלומים והמיסים הנדרשים למתן השירות, והמחיר יופיע במטבע ישראלי.



17ד. פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים

• **הסבר:** לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי.

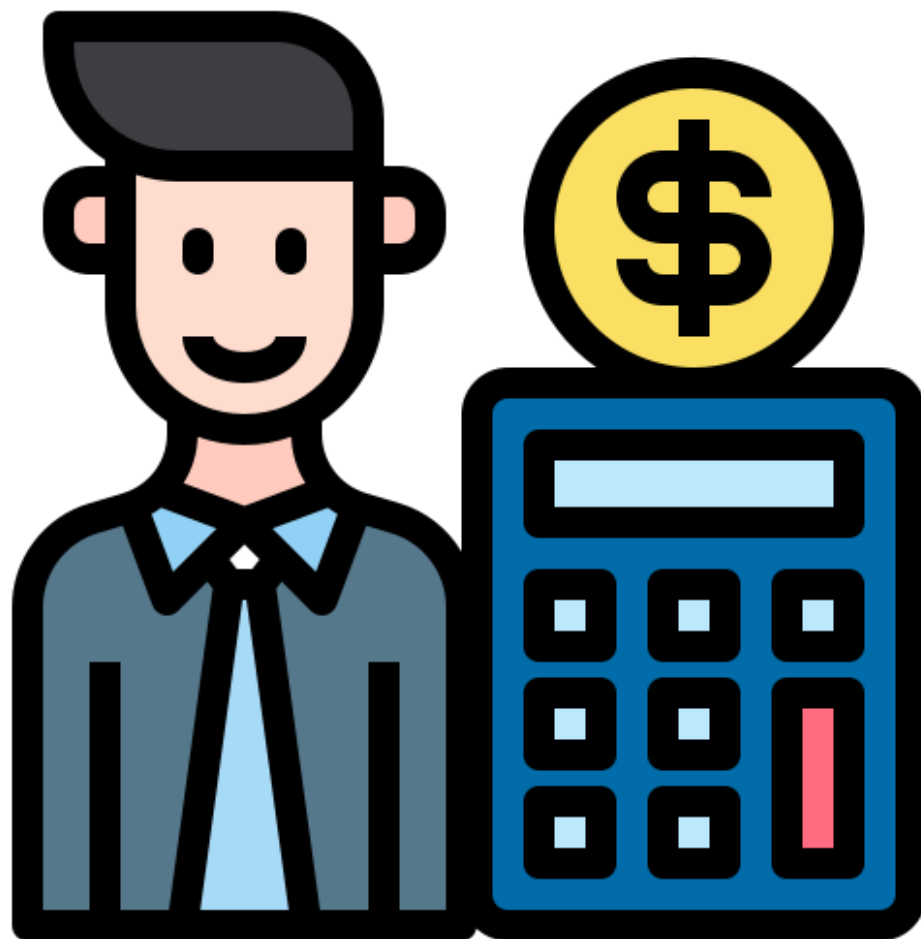
• **דוגמה:** חברת תיירות מפרסמת מבצע חבילת טיול לחו"ל. על פי חוק הגנת הצרכן, חובתה לפרט את המחיר הכולל של החבילה בלבד ובמטבע ישראלי, ולא לפרט את המחיר של כל חלק מהחבילה בנפרד.



17ה. סייג להצגה של המחיר הכולל

• **הסבר:** החוק מתיר לעסק לכלול את עלות ההגדלה או ההפחתה של מס, אגרות או תשלומי חובה אחרים, ולא לכלול את השיעור במחיר המוצג. יש לציין באופן בולט במקום העסק כי המחיר אינו כולל את השיעור המוגדל או המופחת.

• **דוגמה:** חברת תקשורת עוסקת במכירת חבילת אינטרנט. לאחר העלאת חוק המע"מ, החברה החליטה לכלול את ההגדלה בעלות ולא להעלות את מחיר החבילה. על פי החוק, החברה יכולה לציין באופן בולט כי מחיר החבילה אינו כולל את ההגדלה בעלות.



17. כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים

- **הסבר:** החוק מאפשר לשר לקבוע כללים שונים לפרסום או להצגה באופן שונה של מחירי נכסים או שירותים, או של סוגי נכסים או שירותים. זאת באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
- **דוגמה:** משרד התחבורה קובע כללים שונים לפרסום מחירי נסיעות בתחבורה ציבורית לעומת הכללים הרגילים שמציינים את המחירים בכל המקומות העסקיים. הכללים צריכים לכלול אמצעים מפורמטים ושונים להצגת מחירי הנסיעות, על מנת להקל על הציבור להבין ולהשוות בקלות בין המחירים ובין חברות התחבורה.

17. ז. פטור

- **הסבר:** החוק מכיל פטורים מהוראותיו במקרים של נכסים המיועדים למכירה מחוץ לישראל, שירותים שמתבצעים במלואם מחוץ לישראל, ונכסים או שירותים המופרטים בהוראות סעיפים ספציפיים בחלק א' של התוספת הראשונה. ישנם פטורים נוספים במקרה של הצגה, פרסום ונקיבה של מחירים במטבע חוץ, תחת תנאים מסוימים.
- **דוגמה:** חברת ייצוא מכרה מכונות תפירה מיועדות לשוק אמריקני. החוק פוטר ממנה מהוראות הצורך להציג את המחירים במטבע ישראלי, והיא רשאית להציגם בדולר אמריקני, בתנאי שמחירם במטבע ישראלי יופקד לפי שער החליפין.



18 איסור מכירה והחזקה

- **הסבר:** החוק אוסר על עוסק למכור או להחזיק טובין שלא קיים לגביו חובה מסוימת שנקבעה בחוק. במידה ואין חובה ספציפית לגבי הטובין, עוסק רשאי למכור או להחזיק בו.
- **דוגמה:** חנות צעצועים לא רשאית למכור צעצועים שלא עברו בדיקות בטיחות ואיכות שנקבעו על פי חוק הגנת הצרכן. אם יש לכל צעצוע חובה לעמוד בתקן מסוים והם לא עומדים בקריטריונים, אז לחנות אסור למכור את הצעצוע.

18א. אחריות לטובין ולשירותים



הסבר: החוק מתייחס לאחריות המסוימת שיש ליצרנים, יבואנים, סיטונאים או קמעונאים לטובין או שירותים לאחר מכירה. השר רשאי לקבוע דרכים שונות של שירות שמגיע לצרכן לאחר מכירה, ולקבוע תקנות בנוגע לתיקונים, החלפת טובין ואחריות לטובין. עבירה על ההוראות מזכה את הצרכן בפיצוי.

דוגמה: חברת אלקטרוניקה חייבת לתת אחריות ללקוחותיה לתקופה שנקבעה בחוק. אם המכשיר יתקלקל, הם חייבים לתקן או להחליף אותו ללא תשלום. אם הספק מנסה להימנע מלתת שירותיה, לפי החוק, הלקוח זכאי לפיצויים כספיים.

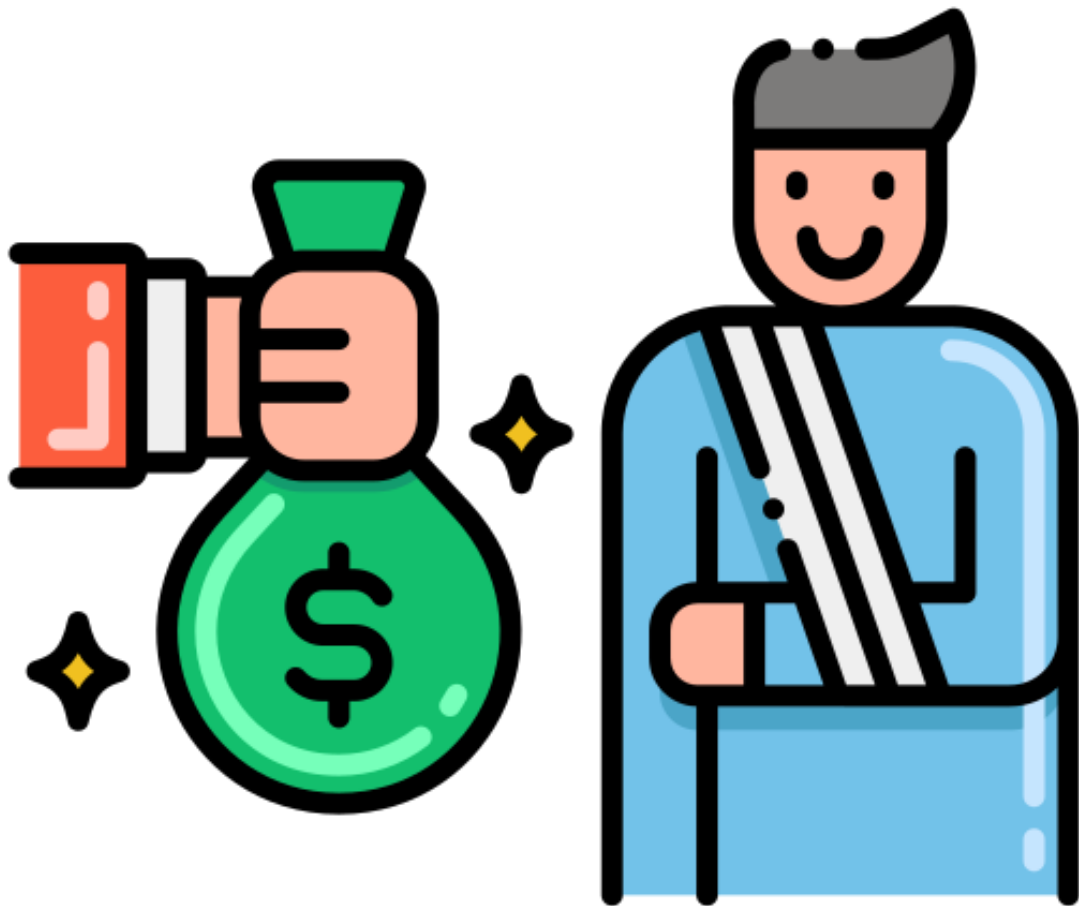
18ב. מתן שירות טלפוני חינם

- **הסבר** החוק קובע שעוסק הנותן שירותים או מוכר טובין חייב לספק שירות טלפוני חינם לתקופה שנקבעת, לצורך קבלת פניות לטובת הודעה ומענה על ליקויים או פגמים בטובין או בשירותים. הוא חייב לספק את מספר הטלפון לקבלת השירות ולפרט על שעות השירות הטלפוני. השר רשאי לקבוע ולשנות את ההוראות בנוגע למתן שירות הטלפוני.
- **דוגמה** חברת אלקטרוניקה מחויבת לספק שירות טלפוני חינם ללקוחותיה לצורך דיווח על תקלה במכשיר שרכשו. הם מספקים מספר טלפון ברור לקבלת שירות ומפרטים על שעות השירות.

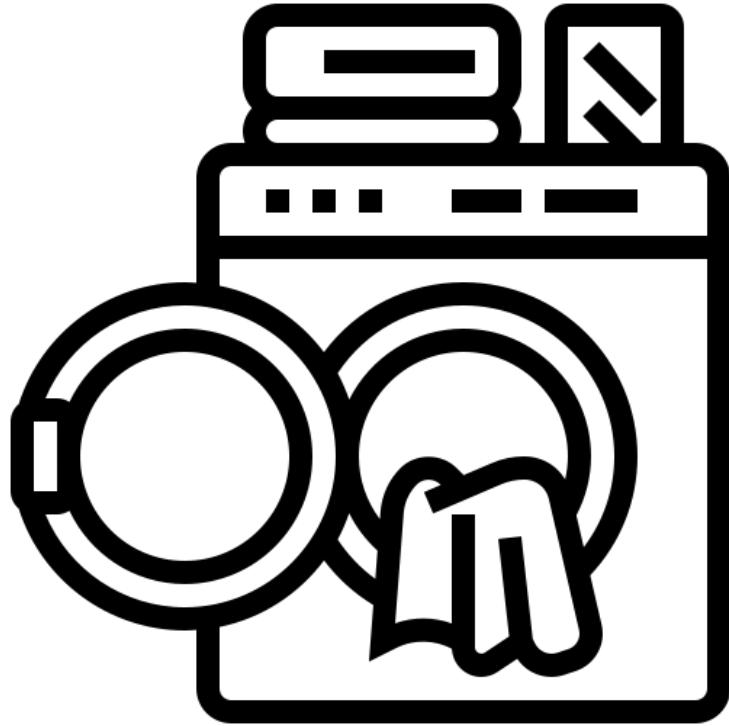


31. פיצויים

- הסבר: החוק מתייחס למתן הסעדים שעומדים לטובת הצרכן במקרה של נזקים שנגרמו על ידי מעשה או מחדל וניתן לתבוע בגינם.



31א. פיצויים לדוגמה



• **הסבר:** סעיף קטן (א) בחוק הגנת הצרכן מתיר לצרכן לתבוע פיצויים לדוגמה (פיצויים שאינם תלויים בנזק) בסכום שלא יעלה על 10,000 ₪ מעסק במקרים שונים, כמו בקשה להחזרת תמורה ביטול עסקה, דרישה לתיקון, קלקול ועוד. בית המשפט רשאי להקטין או להגדיל את סכום הפיצויים לפי שיקול דעתו.

• **דוגמה:** צרכן רכש מכונת כביסה וכתוב בחוזה שתקופת אחריות לשנה. המכונה התקלקלה לאחר חמישה חודשים והיצרן לא הגיב לבקשותיו של הצרכן לתיקון.

בית המשפט יכול לקבוע פיצויים לדוגמה בסכום קטן, לדוגמה 5,000 ₪ בהתאם לשיקולי המקרה, אף שהנזק האמיתי שנגרם לצרכן עשוי להיות גדול יותר.



32. ביטול מכר

הסבר: חוק הגנת הצרכן נותן לצרכן את הזכות לבטל מכר של נכס אם נעשה לגביו מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה. הצרכן יכול לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר תוך שבועיים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת הממכר, לפי המאוחר. במקרים יוצאי דופן, בית המשפט רשאי לבטל את המכר גם לאחר התקופה הקבועה בחוק.

דוגמה: צרכן רכש טלוויזיה וגילה שמדובר במוצר מסוים שנמכר על פי מתווה שגוי. הצרכן יכול לבטל את המכר בתוך שבועיים מיום רכישת הטלוויזיה, גם אם השימוש במוצר כבר החל. במקרה זה, המוכר חייב להחזיר את התמורה שקיבל, והצרכן יחזיר את הטלוויזיה.

בהצלחה



לימודי הכנה אישיים להצלחה בבחינות הלשכה

GOOD
LUCK

