

* חקיקה שהתפרסמה בחלק המהותי

קובץ חקיקה

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981

פרק א' עד ד' וסעיפים 31 עד 32

פרק א': פרשנות

1. הגדרות

בחוק זה –

"הוועדה המייעצת" – הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א;

"הממונה" – הממונה שנתמנה לפי סעיף 19;

"הרשות" – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א;

"חוק זה" – לרבות התקנות לפיו;

"מכר" – לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין;

"מספר זהות" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות, התשנ"ט 1999;

"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;

"פרסומת" – לרבות פרסום שמומן או שנתמך בידי גורם מסחרי הקשור לנושא הפרסום, או שהמפרסם קיבל בעדו, מראש או בדיעבד, תשלום או כל טובת הנאה אחרת, או התחייבות לקבלם מאת גורם מסחרי כאמור;

"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;

"שם", "לענין יחיד" – השם הפרטי ושם המשפחה, ולענין תאגיד – השם הרשום של התאגיד של

התאגיד במרשם המתנהל בהתאם לדין שעל פיו הוקם ומענו;

"השר" – שר התעשייה, המסחר והתיירות.

פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה

2. איסור הטעיה

(א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – 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 ההספקה או מועד מתן השירות;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

(5) דרכי הטיפול בנכס;

(6) זהות היצרן, היבואן 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 חמרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;

(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;

(14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם,

תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם;

(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.

- (20) היות מקורו של הנכס המכר בפשיטת רגל בכינוס נכסים או בפירוק חברה ;
(21) תנאי הביטול של עסקה.
(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.
(ב1) לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו.
(ב2) עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק.
(ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.

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 מחויב לספק מידע מדויק ואמיתי בפרסומת, ואם לא עשה כך, זה עשוי להוות עבירה על החוק.

3. איסור ניצול מצוקת הצרכן

- (א) לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול (1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן ;
(2) אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה.
(ב) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

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 בורותו 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.

4. חובת גילוי לצרכן

- (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –
(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים 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 תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.
(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

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.

א. האותיות בחוזה אחיד

השר רשאי לקבוע בתקנות את הגודל המזערי ואופן הכתיבה של האותיות בחוזה אחיד, כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"א 1982-, כולן או חלקן.

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

עוסק חייב לגלות לצרכן את שמו ומספר הזהות שלו על גבי כל אחד מאלה:

- (1) תכתובת מטעמו המופנית לצרכן מסוים; לענין פסקה זו, "תכתובת" – טופס הזמנה, תעודת אחריות ואישור התקנה;
- (2) הצעה מטעמו לכריתת חוזה;
- (3) חוזה שעליו הוא חותם;
- (4) שובר תשלום באשראי או חשבונית מס.

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.

4. 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, אופן 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 2(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, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין, אלא אם כן השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קבע אחרת לגבי טובין או סוגי טובין.
(ג) לא הציג עוסק מודעה כאמור בסעיף קטן (א), חזקה כי מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם היא מתן אפשרות לצרכן להחזיר לו את הטובין, וההוראות לפי סעיף קטן (ב) יחולו לענין זה, בשינויים המחויבים.
(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על–
(1) מוצרי מזון או טובין פסידים;
(2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
(3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;
(4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם;
(5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.
(ו) השר רשאי לקבוע הוראות לענין סעיף זה, לרבות בדבר הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), ובדבר גודל האותיות.

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

(א) היה לשר יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה או ניצול מצוקת הצרכן, רשאי הוא לקבוע בתקנות, לגבי סוגי עסקים או שירותים, כי עוסק חייב לערוך חוזה בכתב עם הצרכן, ולציין בו את הפרטים שנקבעו בתקנות.
(ב) עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה.

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

- (א) היתה הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה 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.

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

- (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 נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם, או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה 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 הממונה, 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) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה.
- (2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה.
- (3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת.
- (4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.
- (ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצוין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.
- (ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל – אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.

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

השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק המכוונות לקטינים, לרבות איסור פרסומת או דרכי שיווק העלולים להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו, או חוסר נסיונו, או המעודדת פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.

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.

7ב. סייגים לשימוש בשם

(א) מי שהתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף קטן (ב), לא יציג ולא יפרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייצג לו, ולא יקרא או יכנה את עצמו בשם שמשתמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.

(ב) (1) פועל משיקולים עסקיים או למטרות רווח.

(2) מממן או נתמך בידי גורם מסחרי.

(3) הכנסותיו, כולן או חלקן, הן-
(א) מפרסום מידע מסחרי;
(ב) מתשלומים של גורמים מסחריים המשתתפים בסקרים שהוא עורך;
(ג) מדמי חבר קבועים או חד-פעמיים המשולמים על ידי גורמים מסחריים;
(ד) מתשלומים של גורמים מסחריים בעבור השימוש בתוצאות של סקרים, בדיקות או תחרויות הנערכות על ידיו;
(ה) ממתן חסות לפעילות מסחרית.

(4) פרסומיו כוללים פרסומת, גלויה או מוסווית, בתשלום או שלא בתשלום, של גורם מסחרי.

הסבר: חוק המסמך האחד 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, מממן 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

8. הגדרות

בפרק זה –

"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 לשיעורין של המחיר שנקבע לנכס או לשירות שאינם כוללים תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות ;

"מכירה מיוחדת" – "מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת לצרכן הטובה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים של העסק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה לצרכן פלוני ;

"עסקה באשראי" – "עסקה שנקבע לה מחיר באשראי ;

"מקדמה" – "תשלום מראש של המחיר, כולו או מקצתו, לפני מסירת הנכס או מתן השירות ; לענין זה יראו כתשלום גם מתן שטר, כמשמעותו בפקודת השטרות, אף אם ניתן למועד מאוחר ממועד הוצאתו ;

"רוכלות" – "הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו, או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן – מקום הצרכן), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה.

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

(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 :

- (1) המחיר באשראי והמחיר במזומן ;
- (2) שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר באשראי ;
- (3) מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר ;
- (4) שיעורי התשלום של המחיר באשראי, ובמקח אגב שכירות – של דמי השכירות ומועדיהם ;
- (5) כל התניה שעל פיה ייפגעו זכויות הצרכן, וכל ריבית או קנס שיוטל עליו, בשל אי-קיום תנאי מתנאי העסקה ;
- (6) כל התניה על דיני 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.

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

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.

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

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.

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

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

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

הסבר: התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנוטר 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

(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.

(ב) שילם הצרכן מקדמה בעסקה 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.

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

(א) בסעיף זה –
 "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" – אחד ממועדים אלה, לפי העניין:
 (1) מועד סיום העסקה לפי פסקה (1) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה";
 (2) מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;
 (3) מועד סיום ההשפעה בעסקאות קשורות לפי פסקה (3) להגדרה האמורה;
 "עסקה" – כהגדרתה בסעיף 1, למעט עסקה במקרקעין או התחייבות לעשות עסקה, כמשמעותן בסעיפים 6 ו-7 בחוק המקרקעין, התשכ"ט 1969-;
 "עסקה לתקופה קצובה" – כל אחת מאלה:
 (1) עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;
 (2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת;
 (3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת, כך שהמחיר בעבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה מסוימת, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת או משפיע עליו;

"תקופת ההודעה" – התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.

(ב) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14(ג);

(2) בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד.

(ג) (1) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד.

(2) הציע עוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו; הציע עוסק לצרכן, לאחר תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו, ואולם במהלך שלושים הימים הראשונים שבתקופת ההארכה לא יהיה העוסק רשאי להעלות את מחירי העסקה או לשנות את תנאיה לרעת הצרכן והצרכן יהיה רשאי להודיע על ביטול הסכמתו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו על–

(1) טובין או שירותים או סוגים של טובין או שירותים, המפורטים בתוספת השלישית, ובלבד שהעוסק הודיע בכתב לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; העוסק יפרט בהודעה את תנאי העסקה ויצוין בה במפורש כי ההתקשרות ביניהם תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות אלא אם כן יודיע הצרכן כי ברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השלישית, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות או תנאים נוספים שיחולו לגבי טובין או שירותים המפורטים באותה תוספת;

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שנקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב)(3); ואולם אם התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות נקבעים בידי הממשלה או בידי שר, יצוין העוסק בהודעה את מחיר העסקה במועד מתן ההודעה, וכן כי המחיר ייקבע כאמור;

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות.

(ה) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק הוא על העוסק.

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.

13. משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן

(א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת אם הצרכן נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש (בסעיף זה – מען), אחת לשישה חודשים לפחות, את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו, או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן בתקופה האמורה, הכוללות פירוט התשלומים כאמור, אם לא נשלחו קודם לכן למען הצרכן.
(ב) סעיף קטן (א) לא יחול על עסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט התשלומים כאמור באותו סעיף קטן.
(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום או קבלות מעוסק 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.

13.1. חובות גילוי בעסקה מתמשכת

בחוק זה –

"עסקה מתמשכת" – עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך, לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה, ולמעט עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז; "גז", "ספק גז" ו"צרכן גז" – כהגדרתם בסעיף 14 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט 1989.

(ב) עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו, בעל פה, טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים אלה:
(1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת ודרכי ביטולה, לרבות זכותו כאמור לעניין עסקה לתקופה בלתי קצובה, וכן הצורך במסירת פרט מזהה לשם ביטול בהתאם להוראות סעיף 13ד(ב);
(2) בעסקה לתקופה קצובה – את משך העסקה ומועד סיומה;
(3) פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל הביטול, ככל שישנם, לפי תנאי העסקה המתמשכת, ודרך חישוב התשלומים כאמור, ככל שנקבעה;
(4) הכתובת ומספר הטלפון של העוסק, וכן מספר הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים, שבאמצעותם ניתן למסור לעוסק הודעת ביטול.
(ג) נערכה העסקה המתמשכת בחוזה בכתב, יכלול העוסק את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב) גם בחוזה שנחתם עם הצרכן; נערכה העסקה המתמשכת בעל פה, ימסור העוסק לצרכן, לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים, מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים; הפרטים יופיעו בחוזה או במסמך בכתב בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.
(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) באות להוסיף על הוראות סעיפים 14 ו-14ג, ולא לגרוע מהן; ואולם היתה העסקה המתמשכת עסקת מכר מרחוק כאמור בסעיף 14ג, רשאי העוסק לכלול את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב).
(ה) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) בעסקה (ב) ו-(ג) מתמשכת –
(1) יציין עוסק בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) ו-(ג), לצורך מסירת הודעת ביטול;
(2) יפרסם עוסק באתר האינטרנט שלו, אם קיים, את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת וכן את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) ו-(ג) ובעניין 14ג.

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.

13. ביטול עסקה מתמשכת

(א) צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן (בחוק זה – הודעת ביטול):

(1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;

(2) בכתב – בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

(ב) (1) 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.

(2) לעניין הודעת ביטול שנמסרה לעוסק בכתב כאמור בסעיף קטן, רשאי השר לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו, נוסף על שמו ומספר הזהות שלו, גם את כתובתו או פרט מזהה אחר, שיש בו צורך לשם ביטול העסקה המתמשכת.

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול); במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

(ד) מסר הצרכן הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה המתמשכת עקב נסיבות שהעוסק לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, וביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרי בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 31א(א)(2), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

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

(א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם –

(1) במכר – מיום עשיית ההסכם עד ארבעה-עשר ימים מיום מסירת הממכר;

(2) בשירות, אם טרם הוחל בנתינתו – תוך ארבעה-עשר 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 פסידים.

(ד) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, פרטים שרוכל חייב למסור לצרכן.

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

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

- (א) לא יעשה עוסק עסקה בענין רכישה של יחידת נופש, אלא אם כן התקיימו כל אלה:
- (1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן (בסעיף זה – החוזה);
 - (2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס חתום בידיו, שבו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב) (להלן – טופס גילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.
 - (ב) העוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:
 - (1) פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד – גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו;
 - (2) אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש – פרטי בעל הזכויות המנויים בפסקה (1), הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר;
 - (3) תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת;
 - (4) מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה;
 - (5) אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה – שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש;
 - (6) התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה – פרטי הבטוחות;
 - (7) פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידת הנופש;
 - (8) פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם;
 - (9) מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה;
 - (10) הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ואתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם;
 - (11) זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתרי יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם;
 - (12) הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות;
 - (13) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);
 - (14) פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל, בהתאם להוראות סעיף קטן (ד).
 - (ג) בעסקה בענין רכישה של יחידת נופש רשאי הצרכן לבטל את החוזה בתוך ארבעה-עשר ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים, או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף קטן (א), לפי המאוחר מביניהם; הביטול ייעשה בדרך של מתן הודעה בכתב לעוסק.
 - (ד) לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה לפי סעיף זה; ואולם לגבי יחידת נופש הנמצאת מחוץ לישראל, רשאי הצרכן להגיש תובענה בבית משפט במדינה שבה נמצאת אותה יחידה.
 - (ה) בסעיף זה –

”אתר יחידות נופש” – בנין או מיזם, בין בארץ ובין בחוץ לארץ, שבו מתנהל, או אמור להתנהל, הסדר של יחידות נופש;

”יחידת נופש” – זכות, בין קניינית ובין שלא קניינית, המקנה לבעליה זכות שימוש לסירוגין, בחדר או במקום מגורים אחר, בארץ או בחוץ לארץ במשך שלוש שנים לפחות, לתקופה של יומיים או יותר במהלך כל שנה.

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.

114. תשלום בכרטיס אשראי

(א) התחייב צרכן לשלם את תמורתה של עסקה, כאמור בסעיף 14א, באמצעות כרטיס אשראי לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידיו מסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק; הודיע הלקוח למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.
(ב) בסעיף זה –

"חוק כרטיסי חיוב" – חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו 1986; –
"כרטיס אשראי" ו"לקוח" – כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב;
"מסמך המעיד על העסקה" – מסמך כמשמעותו בסעיף 8 לחוק כרטיסי חיוב, החתום בידי הלקוח.

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.

114. עסקת מכר מרחוק

(א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:
(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;
(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;
(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;
(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;
(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;
(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;
(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג).
(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה בפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:
(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א) (1) ו (2);
(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;
(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);
(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;
(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;
(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.
(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה –
(1) בנכס – מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;
(2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –
(1) טובין פסידיים;
(2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם המועד שנקבע למתן השירות חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, ממועד עשיית העסקה;
(3) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה 1995; –
(4) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;
(5) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.
(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עסקאות של מכר מרחוק, שאינן מנויות בסעיף קטן (ד), שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו עליהן.
(ו) בסעיף זה –
"מחיר הנכס" – מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן;
"עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

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.

414. (בוטל)

14. תוצאות ביטול עסקה

(א) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, או עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-14ג(א) ו-(ב) –

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לעוסק, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ב) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן (א) –

(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם.

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ג) אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ד) בסעיף זה, "דמי ביטול" – לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה

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.

14. החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין

- (א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש –
- (1) הוא יחזיר אותם לעוסק;
- (2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.
- (ב) השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן –
- (1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל;
- (2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע.
- (ג) תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

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

- (א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבהיר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה וכן תנאי המכירה המיוחדת.
- (ב) הודיע עוסק על מכירה מיוחדת ורצה לשנות את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), יפרסם על כך הודעה באותה הדרך שבה פרסם את ההודעה הראשונה.
- (ב1) 8 עוסק שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירים לצרכן, במכירה המיוחדת, אינו עולה על 50 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי להעלות או להפחית את הסכום האמור לגבי סוגי טובין או שירותים שקבע, וכן לקבוע כי הוראות בדבר פרסום מספר מזערי של פריטים המוצעים במכירה מיוחדת לא יחולו על סוגי טובין או סוגי שירותים שקבע.
- (ב2) 8 עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק, בהתחשב במהותה ובהיקפה של ההודעה, מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת.
- (ב3) 8 אזל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך העוסק לפרסם ברבים או במקום העסק את ההודעה שפרסם על אותה מכירה; ואולם אזל חלק מהפריטים שבמלאי כאמור, רשאי העוסק להמשיך לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.
- (ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות כל דין בענין הצגת מחירים של טובין או שירותים.

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

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.

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

פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים

17. סימון טובין ואריזתם

(א) על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר-

(1) שם המצרף וכינויו המסחרי;

(2) ארץ הייצור;

(3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרף מיובא – שם היבואן, מספר זהותו 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 כלל או לשימוש של ילדים בקבוצות גיל שונות כפי שיקבע, 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 הטובין.

(ב1) השר, בהתייעצות עם ארגון צרכנים יציג, רשאי לקבוע בצו תנאים שבהתקיימם יסומן מצרף בשם או בכינוי שיש בו כדי להעיד על טיבו או על מהותו, וכן שיש בו כדי למנוע טעות או הטעיה, בזיהוי, ברכישה או בשימוש במוצרי מזון.

(ב2) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובתו של עוסק לסמן

טובין, בדרך ובצורה שקבע, באופן שיאפשר את זיהוי היצרן.

(ב3) (1) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר

חובת מתן מידע הקשור לקרינה בלתי מייננת הנפלטת ממכשיר פולט

קרינה או הנוצרת בהפעלתו, לרבות רמת הקרינה המותרת ומידע נוסף

לענין זה כפי שיקבע, וכן דרכים למתן המידע, בין בדרך של סימון על גבי

המכשיר פולט הקרינה, בין במצורף אליו ובין בדרך אחרת שיקבע.

(2) בתקנות לפי סעיף קטן זה יכול שייקבעו הוראות שונות לגבי סוגים שונים של מכשירים פולטי קרינה.

(3) בסעיף קטן זה-

"מכשירים פולטי קרינה" -

(א) מכשירי טלפון נייד המקושרים בעזרת מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית;

(ב) מכשיר או מכונה המיועדים לצרכן והפולטים קרינה בלתי מייננת, או שבהפעלתם נוצרת

קרינה כאמור;

"קרינה בלתי מייננת" או "קרינה" - פליטת גלים אלקטרומגנטיים שהאנרגיה שלהם נמוכה מכדי לגרום להיווצרות יונים.

(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) (בוטל)

(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.

הסבר: חוק הגנת הצרכן מחייב עוסק לסמן על טובין מידע לצרכן או לספק פרטים עליהם, כולל שם המצרף, 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.

17א. הגדרות לענין פרק ד'

בפרק זה, "המחיר הכולל" – מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות –
(1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;
(2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה.

הסבר: "המחיר הכולל" מתייחס לסכום כל התשלומים הכלולים 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 הכלולים בעסקה עבור המוצר.

17ב. חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב

(א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.
(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה –
(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;
(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.
(ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא, באופן הנותן יסוד להניח שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידי לצרכן למכירה.
(ד) המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירם בקופה גבוה מהמחיר האמור.
(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין שלגביהם תהיה חובה להציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, הכל כפי שיקבע.

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

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.

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

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.

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

על אף הוראות סעיפים 17א עד 17ג, רשאי עוסק, במשך שבעה ימים מיום שהוגדל או שהופחת שיעורם של מס, אגרה או כל תשלום חובה אחר החל על המכירה, שלא לכלול במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה, בתנאי שציין באופן בולט במקום העסק, כי המחיר אינו כולל את השיעור המוגדל או המופחת.

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.

17ו. כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים

השר, או כל שר בתחום סמכותו יחד עם השר, רשאים לקבוע, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, כללים לפרסום או להצגה באופן שונה של מחירי נכס או שירות, או של סוגי נכסים או שירותים.

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. פטור

- (א) הוראות פרק זה לא יחולו –
(1) על נכס המיועד להימכר מחוץ לישראל, או על שירות המיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל; לענין זה, "מחוץ לישראל" – למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו 1976; –
(2) (בוטלה)
(3) על נכס או שירות המפורט בחלק א' של התוספת הראשונה, ובתנאים הקבועים בה.
(ב) על אף האמור בסעיפים 17(ב) ו-17(1), 17ג ו-17ד, הצגה, פרסום ונקיבה של מחירו הכולל של נכס או של שירות, כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, יכול שיהיה במטבע חוץ, ובלבד שמחירו במטבע ישראלי ייקבע לפי שער החליפין הקבוע בה.
(ג) השר, ולגבי תחומים שבסמכותו של שר אחר – בהתייעצות עם אותו שר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת הראשונה.

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 מכוונת תפירה מיועדות לשוק אמריקני. החוק פוטר ממנה מהוראות הצורך להציג את המחירים במטבע ישראלי, והיא רשאית להציגם בדולר אמריקני, בתנאי שמחירים במטבע ישראלי יופקד לפי שער החליפין.

18. איסור מכירה והחזקה

לא ימכור עוסק ולא יחזיק למטרת מכירה טובין שלא קויימה לגביהם חובה מכוח פרק זה.

הסבר: החוק אוסר על עוסק למכור או להחזיק טובין שלא קיים לגבי 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.

פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה

18א. אחריות לטובין ולשירותים

- (א) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי בתקנות, לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות לענין זה לרבות באלה –
(1) תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע;
(2) מתן השירות במענו של הצרכן;
(3) הדרכים והמועדים לביצוע השירות;
(4) קיום תחנות שירות במקומות או באזורים מסוימים;
(5) מתן תעודות אחריות, תוכנן, ואיסור התנאה בתעודות כאמור על זכויות הצרכן לפי דין.
(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בעניינים המפורטים בסעיף קטן (א) עד (4), לענין חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולענין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.
(ג) (1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה), בסעיף זה – נותן השירות (את המועד ואת שעת

הביקור עם הצרכן.

(2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) לא יעלה על שתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו.

(3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחיה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.
(ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:

(1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;
(2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.

(ה) נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף קטן (ד), פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.
(ו) נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.

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 שירותים, לפי החוק, הלקוח זכאי לפיצויים כספיים.

118. מתן שירות טלפוני חינם

(א) עוסק המנוי בתוספת השניה –

(1) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם (בסעיף זה – שירות טלפוני); השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי;

(2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל את השירות הטלפוני וכן את השעות שבהן ניתן השירות הטלפוני, בכל אחד מאלה, אם קיים:

(א) הסכם בין העוסק לבין הצרכן;

(ב) כל חשבונית שהוציא העוסק לצרכן;

(ג) אתר האינטרנט של העוסק.

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי –

(1) לקבוע הוראות בכל הנוגע למתן שירות טלפוני לפי הוראות סעיף זה;

(2) לשנות את התוספת השניה.

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

- (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש).
- (1א) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.
- (2א) פרק ו'2 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו.
- (ב) (1) הוברר לבית המשפט שמעשה או מחדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והתובע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפסקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהנזק שנגרם לתובע או מסכום של 14,750 שקלים חדשים על פי הגבוה; שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום האמור.
- (2) שינוי הסכום לפי שינויים שחלו במדד מן המדד שפורסם בחודש שבו נקבע לאחרונה, אינו טעון אישור ועדת הכלכלה של הכנסת, ואולם לא יוגדל הסכום לפי פסקה זו לפני שחלפו שלושה חדשים מיום ההגדלה הקודמת.
- (3) בסעיף קטן זה – "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- (ג) בסעיף זה, "ארגון צרכנים" – המועצה הישראלית לצרכנות או ארגון אחר ששר המשפטים אישר לענין זה.

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

31א. פיצויים לדוגמה

- (א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:
- (1) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4(ג), לאחר שהעוסק לא פעל בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה לפי סעיף 4(גא) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;
- (2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4(גב) ו-4(ג), לאחר שהעוסק לא הציג מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם, לפי סעיף 4(גא) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;
- (2א) (תחילת ס"ק זה תשעה חודשים מיום 10.4.08) בעסקה לתקופה קצובה – ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג), או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות;
- (2ב) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 13ד – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות אותו סעיף;
- (3) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את מה שהעוסק קיבל מכוח הסכם רוכלות, לפי סעיף 14(ב), בעקבות ביטול ההסכם לפי סעיף 14א – והעוסק לא השיב לצרכן את מה שקיבל מכוח ההסכם כאמור;
- (4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו, לפי סעיף 14א(א) או 14(ב)1, בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;
- (5) ביקש צרכן מעוסק כי יחויב במחיר שהוצג על הטובין, לפי סעיף 17ב(ד), אף אם מחירם בקופה גבוה יותר – והעוסק לא פעל בהתאם לכך;
- (6) ביקש צרכן לשלם את מחירו של נכס או שירות במטבע ישראלי בהתאם לשער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, לפי סעיף 17ז(ב) – והעוסק סירב לאפשר תשלום כאמור;
- (7) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק לקבל תעודת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(5) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה כאמור;
- (8) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק, שיתקן קלקול שנתגלה בטובין שנמכרו לו או שיספק חלקי

חילוף לשם תיקון הטובין, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(1) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא תיקן כל קלקול כאמור במהלך תקופת האחריות בלא תמורה או לא סיפק חלקי חילוף כאמור עד תום תקופת האחריות, בתוך התקופה שנקבעה לכך לפי אותו סעיף.

(ב) לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית; לעניין פסקה (ב2), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול בכתב כאמור

בסעיף 13ד(א)(2) ו-(ב); לעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג) ו-14ג(ג).

(ג) (1) על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור באותו סעיף קטן פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 שקלים חדשים ובלבד שאינו עולה על 50,000 שקלים חדשים, אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת או שהיא נעשתה בנסיבות מחמירות כהגדרתן בסעיף 23א(ב).

(2) בסעיף קטן זה –

"הפרה חוזרת" – הפרת הוראה מההוראות לפי אחת הפסקאות שבסעיף קטן (א), בתוך שנתיים מהפרה קודמת של סעיף המנוי באותה פסקה שבשלה הורשע לפי סעיף 23;

"הפרה נמשכת" – הפרת הוראה מההוראות הסעיפים המנויים בסעיף קטן (א), לאחר שנמסרה הודעה לפי סעיף 21(4) או שניתן צו לפי סעיף 30, או לאחר שנסיימה תקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו כאמור, לפי המאוחר.

(ד) בבואו לפסוק פיצויים לדוגמה לעוסק, בשל הפרה כאמור בסעיף קטן (א), רשאי בית המשפט להתחשב בכך שאותו עוסק הורשע, בשל אותו מעשה, בעבירה לפי סעיף 23.

(ה) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:

(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

(2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;

(3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;

(4) שוויה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;

(5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;

(6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה.

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

(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 עשיית העסקה או מיום מסירת הממכר, לפי המאוחר, לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר; בית המשפט רשאי, מטעמים מיוחדים, לבטל את המכר גם אחרי התקופה האמורה.

(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 שוויו בעת המכירה.

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

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.