

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 **תוכן עניינים**

	פרק א': פרשנות	
273	הגדרות	סעיף 1
	פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה	
273	איסור הטעיה	סעיף 2
274	איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת	סעיף 3
275	איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת במצב חירום	סעיף 3א
277	חובת גילוי לצרכן	סעיף 4
277	חווה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן	סעיף 4א
277	זהות העוסק	סעיף 4ב
277	חובת גילוי מדיניות החזרת טובין	סעיף 4ג
278	חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפקוח	סעיף 4ד
278	עריכת חווה בכתב ומסירתו	סעיף 5
278	אחריות להטעיה באריזה	סעיף 6
278	אחריות להטעיה בפרסומת	סעיף 7
279	פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים	סעיף 7א
279	סייגים לשימוש בשם	סעיף 7ב
	פרק ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות	
279	הגדרות	סעיף 8
280	הודעת פרטים בעסקת אשראי	סעיף 9
280	נקיבת הפרש כוזב	סעיף 10
280	אי-קיום צו	סעיף 11
280	תניה לענין תשלומים	סעיף 12
280	איסור התניית תשלום באמצעות כרטיס חיוב בסכום רכישה מזערי	סעיף 12א
280	מקדמות וערובות	סעיף 13
281	עסקה לתקופה קצובה	סעיף 13א
282	ביטול עסקה לתקופה קצובה	סעיף 13א1
282	משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן	סעיף 13ב
283	מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון	סעיף 13ב1
283	משלוח הודעת חוב לצרכן	סעיף 13ב2
284	חובות גילוי בעסקה מתמשכת	סעיף 13ג
284	ביטול עסקה מתמשכת	סעיף 13ד
285	החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת	סעיף 13ד1
285	עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ה
286	ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ו
287	תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ז
287	תעריף שנקבע לפי דין – איסור גביית עמלה ודרכי תשלום	סעיף 13ח
287	עסקה ברוכלות	סעיף 14
288	עסקה בענין רכישה של יחידות נופש	סעיף 14א
289	תשלום בדרך של מתן הוראת תשלום	סעיף 14ב
289	עסקת מכר מרחוק	סעיף 14ג

290	ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזורח ותיק או עולה חדש	סעיף 14ג1
291	ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל	סעיף 14ג2
292		סעיף 14ד
292	תוצאות ביטול של עסקה	סעיף 14ה
293	החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין	סעיף 14ו
293	זיכוי בשל ביטול עסקה	סעיף 14ז
293	תווי קנייה	סעיף 14ח
294	דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי	סעיף 14ט
294	מכירה מיוחדת	סעיף 15
295	מחיר מיוחד	סעיף 16
295	שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה	סעיף 16א
296	הקמת מאגר להגבלת פניות שיווקיות וניהולו	סעיף 16ב
297	איסור פנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים	סעיף 16ג
297	סימון טובין ואריזותם	סעיף 17
298	הגדרות לענין פרק ד'	סעיף 17א
298	חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב	סעיף 17ב
298	הצגת מחירי שירותים	סעיף 17ג
298	פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ד
298	סייג להצגה של המחיר הכולל	סעיף 17ה
298	כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ו
298	פטור	סעיף 17ז
299	הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל	סעיף 17ח
299	איסור מכירה והחזקה	סעיף 18
299	פיצויים	סעיף 31
300	פיצויים לדוגמה	סעיף 31א
301	ביטול עסקה	סעיף 32
302	תוספת ראשונה	
303	תוספת שניה	
		סעיף 1
		סעיף 2
		סעיף 3
		סעיף 4
		סעיף 5
		סעיף 6
		סעיף 7
		סעיף 8
		סעיף 9
303	תוספת שלישית	
		סעיף 1
		סעיף 2
		סעיף 3
303	תוספת רביעית	

305

תוספת חמישית

סעיף 1

סעיף 2

סעיף 3

סעיף 4

סעיף 5

סעיף 6

305

תוספת שישית

פרק א': פרשנות

1. בחוק זה –
- "חוק החברות" – חוק החברות, התשנ"ט-1999 ;
- "אכיפה מינהלית" – עיצום כספי, התראה מינהלית והתחייבות להימנע מהפרה ;
- "דמי פיגורים" ו"ריבית שקלית" – כהגדרתם בחוק פסיקת ריבית והצמדה ;
- "הוועדה המייעצת" – הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א ;
- "הממונה" – הממונה שנתמנה לפי סעיף 19 ;
- "הרשאה לחיוב" – כהגדרתה בחוק שירותי תשלום ;
- "הרשות" – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א ;
- "זכיון" – בעל זכות שימוש בשם העוסק המקיים מערכת עסקית חשבונאית נפרדת מהעוסק ;
- "חוק זה" – לרבות התקנות לפיו ;
- "חוק פסיקת ריבית והצמדה" – חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 ;
- "חוק שירותי תשלום" – חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ;
- "מכר" – לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין ;
- "מספר זהות" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות ;
- "מפקח" – מי שהממונה הסמיכו למפקח בהתאם להוראות סעיף 20א ;
- "מקום העסק" – מקום שבו מתנהל עסקו של העוסק, לרבות סניף שלו, ובלבד שהסניף אינו מנוהל על ידי זכיון ;
- "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 ;
- "פקודת מעצר וחיפוש" – פקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [נוסח חדש], התשכ"ט-1969 ;
- "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 במרשם המתנהל בהתאם לדין שעל פיו הוקם ומענו ;
- "השר" – שר התעשייה, המסחר והתיירות.

פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה

2. (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 ;
 - (א3) המקום שאליו יסופק לצרכן הנכס או השירות, לרבות הספקה לאזור, כהגדרתו בתקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות

ועזרה משפטית), התשכ"ז-1967, כפי שהוארך תוקפן ותוקן נוסחן בחוק, מעת לעת ;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם, לרבות מצג בנכס או על גבי הנכס, המעיד על השימוש, על התועלת או על הסיכונים כאמור, ובכלל זה מצג או מספר המופיע באופן פיזי או דיגיטלי ;

(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 ותנאים ;

(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות ;

(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה ;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים.

(20) היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של 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.

(1ב) לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו.

(2ב) 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.

(א) לא יעשה עוסק, במעשה או במחדל (בסעיף זה – מעשה), בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (להלן – הפעלת השפעה בלתי הוגנת).

(ב) בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן (א), יראו עוסק שביצע מעשה מן המעשים המפורטים להלן, כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת :

(1) הגביל את יכולתו של צרכן לעזוב מקום או יצר בפני צרכן את הרושם שהוא מוגבל ביכולתו לעזוב מקום ;

(2) מנע מצרכן את האפשרות להתייעץ לגבי התקשרות בעסקה או לגבי תנאיה ;

איסור השפעה הוגנת
הפעלת בלתי

3.

- (3) ערך ביקורים חוזרים ונשנים בבית צרכן כדי לשכנעו לקשור עמו עסקה, אף שהצרכן הביע, במפורש או במשתמע, את רצונו כי יימנע מכך;
- (4) ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך;
- (5) ניצל מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן;
- (6) ניצל את העובדה שצרכן אינו יודע את השפה שבה נקשרת העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;
- (7) איים או נקט אמצעי הפחדה כלשהו כלפי צרכן או כלפי בני משפחתו;
- (8) סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן;
- (9) יצר רושם כי צרכן זכה או יזכה בפרס או בהטבה אחרת, אף שאין פרס או הטבה כאמור או שנדרש תשלום מהצרכן או תנאי אחר כדי לקבל את הפרס או את ההטבה ואלה לא פורסמו מראש;
- (10) מנע מצרכן להביא למקום העסק או מקום אחר המנוהל על ידי עוסק (בפסקה זו – מקום) מזון או שתייה מאותו סוג הנמכר במקום, אלא אם כן המקום במהותו הוא בית אוכל; הוראות פסקה זו לא יחולו אם המשטרה או ממונה ביטחון כהגדרתו בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, הורו על מניעה כאמור מטעמי ביטחון הציבור.

בסעיף זה, "מצב חירום" – כל אחד מאלה:

א.3. (א) איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום

- (1) מצב מיוחד בעורף לפי סעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951;
 - (2) אירוע חירום אזרחי לפי סעיף 90 לפקודת המשטרה [נוסח חדש], התשל"א-1971;
 - (3) מצב חירום שנקבע לפי חוק לשם התמודדות עם מחלה מידבקת.
- (ב) הוכרז מצב חירום ושוכנע השר כי יש חשש ממשי שעוסקים ינצלו את מצב החירום כדי להעלות מחירים של טובין חיוניים או שירותים חיוניים, רשאי הוא, בהתייעצות עם שר האוצר, להכריז כי בתקופה שיקבע לפי סעיף קטן (ו)(1) יחולו הוראות סעיף זה, במדינה או בחלק ממנה כפי שיקבע (בסעיף זה – הכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום); לא נמסרה עמדת שר האוצר בתוך שבעה ימים מהיום שבו השר פנה אליו בעניין, יראו, בתום אותה תקופה, כאילו קוימה חובת ההתייעצות לפי סעיף קטן זה.
- (1) הכריז השר כאמור בסעיף קטן (ב), יקבעו הממונה והממונה על התקציבים במשרד האוצר, בהודעה שתפורסם ברשומות, טובין חיוניים ושירותים חיוניים, למעט פירות וירקות בכפוף להוראות פסקה (3), והכול בהתחשב במאפייניו ובנסיבותיו של מצב החירום (בסעיף זה – ההודעה); הממונה והממונה על התקציבים במשרד האוצר רשאים לעדכן את ההודעה כאמור מזמן לזמן;
 - (2) לא הסכימו הממונה והממונה על התקציבים על טובין או שירות כאמור בפסקה (1), יביאו את העניין בלא דיחוי להכרעת נציג ציבור שימנו השר ושר האוצר (בסעיף קטן זה – השרים), שהוא איש סגל בכיר בתחום הכלכלה של מוסד להשכלה גבוהה, שהוכר לפי חוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958; על מינויו וכהונתו של נציג הציבור כאמור יחולו, בשינויים המחויבים, ההוראות החלות לעניין חבר ועדת הערר לפי סעיף 5(א)(3) לחוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996; אין במחלוקת כאמור כדי למנוע פרוסום הודעה לגבי טובין ושירותים שעליהם יש הסכמה;

- (3) סברו השרים כי יש לכלול בהודעה פרי מסוים או ירק מסוים, רשאים הם, בהתייעצות עם שר החקלאות ופיתוח הכפר, להורות לממונה ולממונה על התקציבים לכלול אותם בהודעה.
- (1) (ד) בתקופת ההכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום, יראו עוסק כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת אם הציע, הציג או מכר לצרכן טובין חיוניים או שירותים חיוניים הנכללים בהודעה במחיר העולה באופן ניכר וחריג, כפי שנקבע בנוהל לפי פסקה (6), על המחיר הממוצע של הטובין או השירותים האמורים כפי שנמכרו בשלושת החודשים שקדמו להכרזה על מצב חירום (בסעיף זה – המחיר הממוצע), ולעניין פירות או ירקות – בכפוף להוראות פסקה (7);
- (2) נמכרו הטובין או השירותים על ידי העוסק בתקופה קצרה משלושת החודשים שקדמו להכרזה על מצב חירום – יחושב המחיר הממוצע לפי אותה תקופה;
- (3) לא נמכרו הטובין או השירותים על ידי אותו עוסק בשלושת החודשים שקדמו להכרזה על מצב חירום, או שהעוסק לא מסר לממונה או למפקח ידיעה או מסמך לפי סעיף 21(2) לשם פיקוח על ביצוע הוראות סעיף זה – יחושב המחיר הממוצע כמחיר הממוצע של הטובין או השירותים בשלושת החודשים שקדמו להכרזה על מצב חירום, כפי שנמכרו על ידי עוסקים אחרים בעלי מאפיינים דומים לאלה של אותו עוסק;
- (4) לא נמכרו הטובין על ידי אותו עוסק ועל ידי עוסקים אחרים בעלי מאפיינים דומים לו בשלושת החודשים שקדמו להכרזה על מצב חירום, יחושב המחיר הממוצע כמחיר הממוצע של מוצר דומה לאותם טובין כפי שנמכרו על ידי אותו עוסק בתקופה האמורה; לעניין זה, יראו מוצר כדומה לאותם טובין אם השימוש בו דומה לשימוש שנעשה בהם והוא זהה להם במשקלו ובגודלו;
- (5) על אף האמור בפסקאות (1) עד (4), לעניין הכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום שהשר הכריז לאחר שחלפה שנה מהיום שבו הוכרז מצב חירום, יובאו בחשבון שלושת החודשים שקדמו למועד כניסתה לתוקף של ההכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת;
- (6) הממונה, בהתייעצות עם ועדת המחירים כמשמעותה בסעיף 3 לחוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, יקבע בנוהל אמות מידה שלפיהן יראו עלייה במחיר כעלייה באופן ניכר וחריג; אמות מידה לעניין פירות וירקות ייקבעו בהתייעצות עם ועדת המחירים כאמור, שבה שני חברים שהם עובדי משרד החקלאות ופיתוח הכפר; נוהל לפי פסקה זו יפורסם באתר האינטרנט של הרשות;
- (7) נכללו בהודעה פירות או ירקות, יקבעו השרים, בצו, בהתייעצות עם שר החקלאות ופיתוח הכפר, את אופן חישוב המחיר הממוצע של פרי או ירק שנכללו בהודעה, ולא יחולו לגבי הוראות פסקאות (1) עד (5) לעניין חישוב המחיר הממוצע.
- (ה) על אף האמור בסעיף קטן (ד), לא יראו עוסק כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת אם התקיים אחד מאלה:
- (1) העלייה במחיר הטובין או השירותים נעשתה לפי דין או לפי הסכם בין עוסק לצרכן שנחתם לפני ההכרזה על מצב חירום;
- (2) העלייה במחיר הטובין או השירותים נובעת מהתייקרות העלויות שהעוסק נדרש לשאת בהן כדי לספק את הטובין או השירות;
- (3) נסיבות חריגות שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
- (1) (ו) הכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום תיכנס לתוקף עם פרסומה ברשומות ותהיה בתוקף לתקופה שלא תעלה על 45 ימים, ורשאי השר להאריך את תוקפה בתקופות נוספות שלא יעלו על 30 ימים כל אחת, ובלבד שאם סך תקופות ההכרזה עלה על 75 ימים, לא יאריך השר את תוקף ההכרזה אלא בצו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

(2) פקע תוקפה של ההכרזה על מצב חירום, יפקע תוקפה של ההכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום; חדלו להתקיים הנסיבות שבשלן הכריז השר הכרזה על איסור השפעה בלתי הוגנת במצב חירום, יבטל את ההכרזה בלא דיחוי.

חובת גילוי לצרכן	4.	(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.
חוזה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן	4א.		השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות הוראות לעניין –
		(1)	האותיות, כולן או חלקן, בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחדים, התשמ"ג-1982 (בסעיף זה – חוזה אחיד), או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לרבות בפרסומת, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות כאמור, היחס בין לבין השטח שבו כלול המידע, ואופן כתיבתן והצגתן;
		(2)	רשימת תנאים מהותיים בחוזה אחיד, הבלטתם ואופן ניסוחם, לרבות החובה לצרף מסמך נפרד לגביהם; הוראות לפי פסקה זו יכול שיהיו לפי סוגי עוסקים או שירותים.
זהות העוסק	4ב.		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.
חובת מדיניות טובין	4ג.	(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 החזרה, אופן וסוג החזר שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין); צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2).
		(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 פסידיים;

- (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.
- (א) 74. חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח בסעיף זה, "מצרך מזון בפיקוח" – מצרך מזון שחוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, הוחל עליו בצו, ונקבע לו מחיר או מחיר מרבי לפי פרק ה' לחוק האמור או הוחל עליו פיקוח לפי פרק ו' לחוק האמור.
- (ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע הוראות לענין חובת עוסק להקצות שטח מכירה ייעודי למצרכי מזון בפיקוח, בשטח, במיקום, באופן ובמועדים שיקבע, ובשים לב, בין השאר, לגודלו של העוסק, לסוג המצרך ולדרך אחסנתו.
- (א) 5. עריכת חוזה בכתב ומסירתו 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.
- (א) 6. אחריות להטעיה באריזה 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.
- (א) 7. אחריות להטעיה 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 אינו 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.

(א) 7א. לא יפרסם אדם פרסומת ולא ינקוט דרך שיווק אחרת אם הפרסומת או דרך השיווק כאמור עלולות להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר ניסיונו או לעודד פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית.

(ב) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.

(א) 7ב. 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 ליעץ לו, ולא יקרא או יכנה את עצמו בשם שמשמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.

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

(2) ממומן 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 מוסויות, בתשלום או שלא בתשלום, של גורם מסחרי.

פרק ג': הוראות לענין סוגים של עסקאות

8. בפרק זה –

הגדרות

"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 הטבה 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.

הודעת פרטים בעסקת אשראי	9.	(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 תניה 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.
נקיבת הפרש כוזב	10.		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.
אי-קיום צו	11.		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.
תניה תשלומים לענין	12.	(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.
איסור תשלום באמצעות כרטיס חיוב בסכום רכישה מזערי	12.א.	(א)	עוסק המאפשר לצרכן לשלם בכרטיס חיוב, לא יתנה את אפשרות התשלום באמצעות כרטיס חיוב בסכום רכישה מזערי.
		(ב)	השר, בהסכמת שר המשפטים ושר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על אמצעי תשלום כפי שיקבע שאינו כרטיס חיוב.
		(ג)	בסעיף זה, "אמצעי תשלום" ו"כרטיס חיוב" – כהגדרתם בסעיף 11ב לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
מקדמות וערובות	13.	(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 שקלית, מהיום שהוסכם עליו ועד ליום ההספקה או מתן השירות בפועל, ויחולו הוראות חוק פסיקת ריבית והצמדה לעניין ריבית זו, בשינויים המחויבים.

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.

בסעיף זה –

(ג)

(א)

13.א.

לתקופה

עסקה קצובה

"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, הוזיל 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, 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 14ג(ב);

(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; המועד האמור יצוין בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות;

(3) במסרון למספר הטלפון הנייד שמסר הצרכן לעוסק, אם מסר – 21 ימים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ואם חל מועד מסירת ההודעה לפי פסקה זו בשבת או בחג – ביום שלאחר השבת או החג; ואולם לעניין עוסק המנוי בפרט 2 לתוספת השנייה, אם מספר הטלפון הנייד שמסר הצרכן לעוסק חסום לשירות קבלת מסרונים, יודיע העוסק לצרכן במועד האמור על מועד סיום העסקה או ההתחייבות בשיחת טלפון או בהודעה קולית.

(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.

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

(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 ויציין 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, יציין 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.

צרכן רשאי בכל עת לבטל עסקה לתקופה קצובה, מסוג המנוי בתוספת הרביעית, בדרך ובתנאים המפורטים בה, ויחולו על ביטול עסקה כאמור ההוראות המפורטות לצדה באותה תוספת; לעניין סעיף זה, "עסקה לתקופה קצובה" – לרבות עסקה לרכישת נכס.

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות, בצו, את התוספת הרביעית.

(ג) הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 14, 14א, 14ג, ו-14 ו-14א ולא לגרוע מהן.

בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה מתמשכת שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב, ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה 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.

(1) נוסף על הוראות סעיף קטן (א), בעסקה מתמשכת ישלח העוסק לצרכן, למענו, בחודש מרס בכל שנה, הודעה ובה פירוט חיובים שנתי; פירוט החיובים השנתי יכלול את פירוט הסכומים שבהם חויב הצרכן

מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר של השנה שחלפה, לרבות חיובים בשל עסקאות נלוות לעסקה המתמשכת, את הסכום הכולל של אותם חיובים ואת יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד משלוח ההודעה בשל אותם חיובים;

(2) לעניין החובות שהיה על העוסק לכלול בפירוט החיובים השנתי לפי פסקה (1), נטל ההוכחה כי לצרכן חוב נוסף על הסכומים הכלולים בפירוט החיובים השנתי הוא על העוסק;

(3) פירוט החיובים השנתי הראשון יישלח לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק; פירוט חיובים שנתי לאחר מכן יכול שיישלח בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה את הסכמתו המפורשת, כאמור בסעיף קטן (א).

(2ב) סעיף קטן (1ב) לא יחול על עסקה מתמשכת למכירת טובין שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט החיובים השנתי.

(3ב) בעסקה מתמשכת, לרבות בעסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז, שבה גובה העוסק תשלום קבוע, יפרט העוסק בחשבונית או בהודעת התשלום הנשלחת לצרכן את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם; לא פירט העוסק את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם, לא יהיה רשאי לגבות תשלום קבוע; בסעיף קטן זה, "תשלום קבוע" – תשלום נפרד מהתשלום על פי היקף הצריכה או השימוש שעושה הצרכן בטובין או בשירותים שהעוסק מספק לו או תשלום נלווה לתשלום על פי היקף כאמור, יהיה כינויים אשר יהיה.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום, קבלות או פירוט חיובים שנתי לצרכן וכן כי ההוראות בדבר פירוט חיובים שנתי לא יחולו על סוגי עוסקים שקבע.

על אף האמור בכל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון, יציע העוסק לצרכן לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום, מבין ארבעה מועדים, ובלבד שבין מועד אחד למשנהו יהיו שישה ימים לפחות; העוסק רשאי להציע לצרכן מועדים נוספים לחיוב.

(ב) לא בחר צרכן במועד חיוב, יחייב העוסק את חשבונו של הצרכן ב-10 בחודש.

(ג) עוסק לא יהיה רשאי לגבות תוספת לסכום התשלום, לרבות ריבית, הפרשי הצמדה או קנס, בשל דחייה בתשלום עקב ביצוע הוראות סעיף זה.

עוסק הטוען כי צרכן לא שילם חיוב במועד שנקבע לכך, ישלח אליו הודעת חוב כאמור בסעיף קטן (ד) בתוך ארבעה חודשים מהמועד האמור (בסעיף זה – הודעת חוב).

(ב) עוסק לא ינקוט פעולה שמטרתה גביית חוב מהצרכן, לרבות שליחת התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים ולמעט שליחת הודעה ובה פירוט חיובים שנתי כאמור בסעיף 13ב(1), בטרם חלפו 14 ימים מיום שליחת הודעת חוב.

(ג) עוסק לא יחייב צרכן בהוצאות גבייה, אלא אם כן שלח לו הודעת חוב וטרם חלפו 14 הימים האמורים בסעיף קטן (ב); בסעיף זה, "הוצאות גבייה" – לרבות תשלום בשל משלוח הודעת חוב ולמעט חיוב הצרכן בהפרשי הצמדה וריבית על פי דין או על פי הסכם או תוספת אחרת שסכומה או שיעורה נקבעו בחיקוק.

(1) העוסק ישלח לצרכן את הודעת החוב בכתב ובמסמך נפרד, למען הרשום של הצרכן אצל העוסק, ואם אין מען כאמור – למענו הרשום במרשם האוכלוסין;

(2) על אף האמור בפסקה (1), עוסק רשאי לשלוח לצרכן הודעת חוב במסרון או בדרך ממוחשבת, ובלבד שהצרכן נתן את הסכמתו המפורשת מראש לקבלת דברי דואר מהעוסק בדרך ממוחשבת, או לקבלת מסרונים בעניין הודעת חוב, לפי העניין;

(3) הודעת חוב תישלח לצרכן במישרין על ידי העוסק ולא באמצעות אחר;

(4) נטל ההוכחה כי העוסק שלח את הודעת החוב לצרכן הוא על העוסק;

(5)	הודעת חוב תכלול פרטים אלה באופן ברור :			
(א)	שם העוסק, לרבות שמו המסחרי ;			
(ב)	פרטי העסקה, לרבות מועד עשייתה, תוקפה ומהותה ;			
(ג)	פירוט החוב ואופן חישובו ;			
(ד)	דרכי התקשרות עם העוסק לבירור החוב.			
(ה)	ביקש צרכן, בכתב או בעל פה, לקבל תיעוד המאשר את קיומה של העסקה שלגביה נשלחה אליו הודעת חוב, ישלח לו העוסק תיעוד כאמור בתוך 14 ימים ממועד הבקשה.			
(ו)	תבע עוסק מצרכן הוצאות גבייה בתובענה שהגיש נגדו לבית המשפט או ללשכת ההוצאה לפועל או בהליכי גבייה שנקט נגדו, ונוכח בית המשפט או רשם ההוצאה לפועל כי העוסק לא שלח לצרכן הודעת חוב, רשאי הוא, מיוזמתו או לבקשת הצרכן, להפחית מהחוב את הוצאות הגבייה, כולן או חלקן.			
(א)	בחוק זה –	13ג.	חובות גילוי בעסקה מתמשכת	
	"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, לרבות זכותו כאמור לעניין עסקה לתקופה בלתי קצובה ;			
(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)	(נמחקה)			
(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)	(בוטל)			
(א)	(בוטל)	13ד.	ביטול עסקה מתמשכת	
(ב)	(בוטל)			
(ג)	חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט, 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 סעיף 14ט, 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)(ב2), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

בעסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב – 1713. (א)

החזר בשל חיוב
בסכום
עודף
בעסקה מתמשכת

(1) טען צרכן כי העוסק גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (בסעיף זה – סכום עודף), יברר העוסק את טענותו בתוך עשרה ימי עסקים;

(2) מצא העוסק כי גבה מהצרכן סכום עודף, ישיבו לצרכן בתוך ארבעה ימי עסקים, בתוספת ריבית שקלית, מיום הגבייה ובתוספת תשלום בשל הוצאות הצרכן בסכום של 16 שקלים חדשים (בסעיף זה – סכום ההחזר), ויחולו הוראות חוק פסיקת ריבית והצמדה לעניין ריבית זו, בשינויים המחויבים; היה סכום ההחזר נמוך מחמישים שקלים חדשים, רשאי העוסק לזכות את הצרכן בסכום ההחזר במועד החיוב הבא, ובלבד שהודעת התשלום לעניין אותו חיוב נשלחת לצרכן בתוך 30 ימים מתום התקופה האמורה בפסקה (1).

(ב) עוסק ישלח לצרכן תשובה מנומקת בכתב על ממצאי הבירור, כאמור בסעיף קטן (א), בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

(ג) הסכומים האמורים בסעיף קטן (א) יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה, החל ביום י"ט בטבת התשע"ג (1 בינואר 2013), בהתאם לשיעור השינוי בין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה למועד העדכון לבין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה לכך; בסעיף זה, "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(ד) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין ושירותים שלגביהם יהיה עוסק רשאי לברר את טענת הצרכן או להשיב לו את הסכום העודף בתקופה ארוכה מהאמור בסעיף זה, כפי שיקבע.

בחוק זה – 13ה. (א)

עסקה
בעניין
רפואה
מתמשכת
שירותי

"מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24(א) לפקודת בריאות העם, 1940;

"מעון" – כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965;

"קופת חולים" – כהגדרתה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994;

"שירותי רפואה" – טיפול רפואי כהגדרתו בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, לרבות שירותי תמיכה רפואית ובכלל זה הסעה באמבולנס, ייעוץ רפואי או ביקור רופא, הפעלת מוקדים להיענות באמצעות לחצן מצוקה או אספקה של מכשיר או ציוד רפואי אחר, ולמעט טיפול כאמור הניתן על ידי קופת חולים או על ידי מעון, בין בעצמם ובין באמצעות אחר מטעמם, וטיפול כאמור הניתן במוסד רפואי.

(ב) לא יעשה עוסק עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן בעברית או בשפה שבה מסר לו העוסק מידע על העסקה (בסעיף זה ובסעיף 13 – החוזה);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס, בשפה כאמור בפסקה (1), החתום בידי העוסק, ובו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ג) (בסעיף זה – טופס הגילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ג) עוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

- (1) פרטי העוסק: שמו, מספר הזהות שלו, כתובתו ומספר הטלפון שלו, וכן מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים; היה העוסק תאגיד – יפרט העוסק גם את סוג התאגיד;
- (2) פירוט השירותים, המכשירים והציוד הכלולים בעסקה, לרבות תנאים ומגבלות, ככל שישנם, לגבי פעולת המכשירים והציוד, וכן האזורים שבהם יינתנו השירותים או שאליהם יסופקו המכשירים או הציוד על פי העסקה והימים והשעות שבהם יינתנו או יסופקו;
- (3) פרטים בדבר מחירה הכולל של העסקה, והסכומים שישולמו במהלך תקופת העסקה אם המחיר הכולל אינו משתלם כולו בעת עשייתה, וכן אופן התשלום ותנאיו;
- (4) לגבי עסקה לתקופה קצובה – משך העסקה ומועד סיומה, וכן התנאים להארכתה לאחר מועד סיומה כאמור בסעיף קטן (ו);
- (5) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 13(א)(1) וכן פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל ביטול העסקה קודם למועד סיומה, ככל שנקבעו בחוזה תשלומים כאמור בהתאם להוראות סעיף 13(א)(2);
- (6) פרטים בדבר האחריות לשירות, למכשירים ולציוד הכלולים בעסקה, ותנאי האחריות.
- (ד) הוראות סעיף 13 יחולו לעניין עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, בשינויים המחויבים ובשינויים אלה:
- (1) סעיפים קטנים (ב) עד (ד) לא יחולו; ואולם לעניין חובות הגילוי, הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 14(א) ו-14(ב) ולא לגרוע מהן;
- (2) (נמחקה)
- (ה) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לא יתקשר עוסק עם צרכן, לתקופה העולה על שנה.
- (ו) על אף הוראות סעיף 13(ג)(1), רשאי עוסק להאריך את תקופה של עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לאחר מועד סיומה, לתקופה שלא תעלה על חצי שנה בכל פעם, אף אם לא קיבל את הסכמת הצרכן לכך במהלך תקופת ההודעה כהגדרתה בסעיף 13(א), ובלבד שמתקיימים כל אלה:
- (1) בתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה;
- (2) העוסק הודיע לצרכן, בכתב, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה, פירט בהודעה את תנאי העסקה וציין במפורש כי ההתקשרות תימשך לאחר מועד סיום העסקה, אלא אם כן הצרכן יודיע שברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת.
- (ז) לא יהיה תוקף לתנאי בחוזה לעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, הקובע, במפורש או במשתמע, כי לאחר העתקת מקום מגוריו של הצרכן למעון, אשפוזו לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירתו, ימשיכו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה לחול עליו, או יחולו על אדם אחר, ויראו כאילו נקבע בחוזה שתנאי כאמור בטל באותו מועד.
- (א) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה, ובלבד –
13. עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה
- (1) שאם ביטל את העסקה בתוך שלושים ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף 13(ב)(2), לפי המאוחר – לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אף אם הוחל במתן השירות;
- (2) שאם העסקה היא לתקופה קצובה והוא ביטל אותה לפני מועד סיומה ולאחר תום שלושים הימים כאמור בפסקה (1) – לא יגבה העוסק

מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אלא אם כן נקבעו מראש בחוזה דמי ביטול בשל ביטול העסקה לפני מועד סיומה ובסכום כפי שנקבע בחוזה; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי של דמי ביטול שניתן לקבוע בחוזה.

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 13 ו-14ט.

13. משבוטלה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה –

תוצאות
עסקה
בעניין
רפואה

- (1) ישיב העוסק לצרכן, במועד הביטול כהגדרתו בסעיף 13ד(ג), את אותו חלק ממחיר העסקה ששילם בעד התקופה שלאחר מתן ההודעה על הביטול או יבטל את חיובו של הצרכן בעד התקופה כאמור, וכן ימסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב; בוטלה עסקה שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, ואם קיבל מכשירים או ציוד במסגרת העסקה, יעמידם לרשות העוסק במקום שבו נמסרו לו ויודיע על כך לעוסק;
- (2) התקין העוסק מכשירים או ציוד בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

13ח. בסעיף זה –

תעריף שנקבע לפי
דין – איסור גביית
עמלה
ודרכי
תשלום

"בנק הדואר" – החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986, בנותנה את השירותים הכספיים כהגדרתם באותו חוק מטעם החברה הבת כמשמעותה בסעיף 88יא לחוק האמור;

"כרטיס אשראי" – (נמחקה)

"עמלה" – תשלום בשל פעולה הנעשית לשם חישוב או קביעה של חיוב או בשל דרך תשלום החיוב, למעט תשלום לפי דין בשל איחור בתשלום החיוב.

- (1) עוסק המספק טובין או שירותים שנקבע להם תעריף לתשלום בידי צרכן לפי דין (בסעיף זה – שירותים או טובין מפוקחים) לא יהיה רשאי לגבות מצרכן עמלה לגבי אותם טובין או שירותים;
- (2) הוראת פסקה (1) תחול גם לגבי שירותים או טובין שאינם שירותים או טובין מפוקחים, אם התשלום לגביהם מתבצע לפי חשבונית או הודעת תשלום מאת עוסק המספק שירותים או טובין מפוקחים, והחשבונית או הודעת התשלום כוללת גם חיובים בעד שירותים או טובין מפוקחים.

(ג) עוסק כאמור בסעיף קטן (ב) יאפשר לצרכן לשלם בעד שירותים או טובין מפוקחים, בעסקה מתמשכת, גם בדרכים אלה:

(1) הרשאה לחיוב;

(2) (נמחקה)

(3) תשלום, לרבות במזומן או בשיק, בבנק הדואר או בגופים אחרים שהתחייבו בהסכם עם העוסק שלא לגבות עמלה לגבי שירותים או טובין מפוקחים, ובלבד שאפשרות התשלום באותם גופים במצטבר תהיה בפריסה ארצית, כפי שאישר השר.

(ד) אישור השר כאמור בסעיף קטן (ג)3) יינתן לעוסק בהתחשב בפריסה הארצית של בנק הדואר.

(ה) נקבעו לפי דין אחר או ברישיון שניתן לעוסק הוראות לעניין תשלום במזומן, רשאי שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק, או גוף אחר שתנוות לו על פי דין סמכויות לעניין הסדרת הענף שבו פועל העוסק, להורות כי הוראות סעיף קטן (ג)3) לא יחולו על סוג מסוים של צרכנים.

14. (א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם –

עסקה ברוכלות

(1) במכר – מיום עשיית ההסכם עד ארבעה-עשר ימים מיום מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות, תוך ארבעה-עשר ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – אם טרם הוחל במתן השירות.

(ב) משבוטל הסכם לפי סעיף קטן (א) או סעיף 14ג(ב) –

(1) ישיב העוסק לצרכן את התמורה ששילם; לעניין ביטול לפי סעיף קטן (א)(1) – הצרכן ישיב לעוסק את הנכס נושא העסקה בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן, ולעניין ביטול עסקה מתמשכת לפי סעיף קטן (א)(2), אם הוחל במתן השירות – ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, אם קיבל טובין כאמור;

(2) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי ההסכם, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.

(ב1) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ג) הוראות סעיף קטן (א) או סעיף 14ג(ב) לא יחולו על עסקה בטובין פסידים.

(ד) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, פרטים שעוסק 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.

(א) לא יעשה עוסק עסקה בענין רכישה של יחידת נופש, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

עסקה רכישה של יחידות נופש
בענין 14א.

(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 בעניין 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 קנינית ובין שלא קנינית, 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.

התחייב צרכן לשלם את תמורתה של עסקה, כאמור בסעיף 14א, בדרך של מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב, לא יחייב מנפיק אמצעי התשלום את המשלם בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידי מסמך המעיד על פעולת התשלום שבוצעה בשל אותה הוראת תשלום; הודיע המשלם למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

בסעיף זה –

(א) "אמצעי תשלום", "הוראת תשלום", "הנפקה", "מוטב", "משלם" ו"שירותי תשלום למשלם" – כהגדרתם בחוק שירותי תשלום;

"מנפיק", של אמצעי תשלום – נותן שירותי התשלום למשלם שהנפיק את אמצעי התשלום;

"מסמך המעיד על פעולת תשלום" – מסמך כאמור בפסקאות (1) או (2) להגדרה "פעולת תשלום במסמך חסר" שבסעיף 29(א) לחוק שירותי תשלום.

- (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;

תשלום בדרך של מתן הוראת תשלום

עסקת מכר מרחוק

- (6) פרטים בדבר אחריות לנכס ;
- (7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף 14ג(ג).
- (ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה :
- (1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)1(1) ו-2(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) או סעיף 14ג(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 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 או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן : בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
- (ד) הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 14ג(ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –
- (1) טובין פסידים ;
- (2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן ;
- (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.
- בסעיף זה –

14ג. (א)

ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש

"אדם עם מוגבלות" – כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;

"אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 65 שנים;

"עולה חדש" – מי שטרם חלפו חמש שנים מיום שניתנה לו תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה ממשרד העלייה והקליטה;

"עסקת מכר מרחוק" – כהגדרתה בסעיף 14ג(ו);

"תעודת זכאות כעולה" – תעודה שמנפיק משרד העלייה והקליטה למי שנמצא זכאי לסיוע כעולה על פי נוהלי המשרד.

(ב) בעסקה ברוכלות שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית ההסכם, מיום מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף 14(ד), לפי העניין, לפי המאוחר.

(ג) בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב), לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

(ד) ביקש צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, לבטל עסקה ברוכלות לפי סעיף קטן (ב) או עסקת מכר מרחוק לפי סעיף קטן (ג), רשאי העוסק לדרוש ממנו להציג לפניו תעודה המוכיחה שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, ובלבד שלא ידרוש ממנו הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול כאמור; הצרכן יציג לפני העוסק אחד מהמסמכים שלהלן, לפי העניין, או ישלח לו עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקסימיליה:

(1) תעודה שניתנה לצרכן מהמדינה המעידה על כך שהוא אזרח ותיק;

(2) תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה;

(3) תעודה המעידה על כך שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור;

(4) תעודה המנויה בתוספת החמישית; השר, בהתייעצות עם השר הנוגע בדבר, רשאי, בצו, לשנות את התוספת החמישית.

(ה) הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 14 ו-14ג ולא לגרוע מהן.

(א) 214ג. על אף האמור בסעיפים 14ג(ג) ו-14, עוסק המציע לצרכן להתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, רשאי להציע לצרכן, לגבי אותו שירות שהוצע, לבחור בין החלופות שלהלן, בכפוף להוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג):

(1) זכות ביטול לפי הוראות סעיפים 14ג(ג) ו-14 (בסעיף זה – זכות ביטול);

(2) מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל (בסעיף זה – מדיניות ביטול).

(ב) לא יציע עוסק לצרכן עסקה הכוללת מדיניות ביטול, אלא אם כן מסר לצרכן בעת השיווק מרחוק וטרם ההתקשרות מידע בדבר מדיניות הביטול בעסקאות מהסוג המוצע, ובכלל זה אם היא כוללת זכות לבטל את העסקה; כללה מדיניות הביטול זכות כאמור, יכלול המידע גם את מועדי הביטול, ואם ישנם – את דמי הביטול והאפשרות לקבל החזר כספי; עוסק ימסור לצרכן פרטים כאמור גם במסמך לפי סעיף 14ג(ב).

ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי מחוץ לישראל

- (ג) פרסם עוסק באתר האינטרנט שלו עסקאות שיש לגביהן זכות ביטול ומדיניות ביטול, יפרסם גם מידע בדבר מדיניות הביטול, ובכלל זה את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב).
- (ד) בחר צרכן בחלופה של מדיניות ביטול והיא כוללת זכות לבטל את העסקה ולהחזיר כספי, ובכלל זה דמי ביטול, ישיב העוסק לצרכן את הכספים המגיעים לו בתוך המועדים הקבועים בסעיף 14.
- (ה) נטל ההוכחה לעניין מדיניות הביטול, לרבות גילוייה לצרכן כאמור בסעיף זה, מוטל על העוסק.
- (ו) לעניין סעיף זה, בעסקת מכר מרחוק לרכישת כרטיס טיסה מישראל או אליה הכוללת חניית ביניים מחוץ לישראל, לא יראו בקטע הטיסה מיעד ביניים ליעד ביניים אחר או ליעד הסופי, שירות הניתן במלואו מחוץ לישראל.
- (ז) בסעיף זה –
- "שירותי תיירות" – שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי;
- "מחוץ לישראל" – למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

- 14.ד. (בוטל)
- 14.ה. (א) תוצאות ביטול של עסקה
- ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-14ב(ב) או 14ג(א) ו-14ב(ב) עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –
- (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 וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור 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) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(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 וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור 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.
- (1ב) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (א) ו-14ב(ב), בוטלה עסקה מתמשכת כאמור בסעיף 14ג(ג) או 14ג(ג), שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.
- (2ב) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.
- (ג) אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-14ב(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.

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.

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.

תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

ביטל צרכן הסכם לרכישת טובין או שירותים ולא היה זכאי להחזר כספי לפי הוראות כל דין, והעוסק נתן לו שובר זיכוי בשל הביטול (בסעיף זה – שובר זיכוי), יחולו הוראות אלה:

(1) שובר הזיכוי יודפס או ייכתב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין זה;

(2) הסכום הנקוב בשובר הזיכוי יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העסקה;

(3) שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו;

(4) מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת החשבונית שניתנה לצרכן בעת ביצוע העסקה;

(5) לא יהיה תוקף לתנאי המגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סייגים להוראה זו.

תקופת תוקף שובר הזיכוי וציון האפשרות להשתמש בו בלא תנאים מגבילים, או בסייגים שקבע השר לפי סעיף קטן (א)(5), יופיעו על גבי השובר, באותיות ברורות ובהבלטה מיוחדת, בהתאם להוראות לפי סעיף 4א, לעניין תנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן.

מימש צרכן שובר זיכוי ברכישת טובין או שירותים שמחירם נמוך מהסכום הנקוב בשובר, וההפרש לא עלה על 5% מהסכום הנקוב בשובר או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם, יהיה הצרכן זכאי לקבל את העודף במזומן.

הוראות סעיף זה יחולו גם על שובר מתנה.

בסעיף זה, "תו קנייה" – כרטיס או מסמך הנרכש בכסף או בשווה כסף, המאפשר לאוחז בו לרכוש טובין או שירותים אצל עוסק, בסכום הנקוב בו, למעט כרטיס או מסמך המיועד לשימוש בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות בלבד.

מנפיק תו קנייה המבקש להגביל את תוקף תו הקנייה שהוא מנפיק יציין על גבי תו הקנייה, באותיות ברורות ובאופן בולט, נוסף על שמו, גם את מועד ההנפקה ואת מועד פקיעת התוקף, ובלבד שתקופת תוקפו של התו לא תפחת מחמש שנים ממועד ההנפקה; ואולם ניתן נגד מנפיק תו קנייה צו פשיטת רגל או צו פירוק, לא יוכל האוחז בתו לרכוש באמצעותו טובין או שירותים ממועד מתן הצו.

הסכום הנקוב בתו הקנייה יהיה אחיד לגבי כל העוסקים המנויים בו.

עוסק שנתן לצרכן שובר זיכוי כעודף בשל מימוש תו קנייה יאפשר שימוש בשובר הזיכוי בכל אחד מסניפיו, ואולם הוא רשאי להגביל את השימוש בשובר הזיכוי בסניף הנושא שם מסחרי אחר.

על אף האמור בסעיף 14(א)(5), עוסק שנתן לצרכן שובר זיכוי כנגד החזרת מוצר שנרכש בתו קנייה, רשאי להגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי באותם תנאים מגבילים המופיעים על גבי תו הקנייה, ובלבד שיופיעו על גבי השובר.

החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין

114. (א)

(ב)

(ג)

זיכוי בשל ביטול עסקה

114. (א)

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(ב)

(ג)

(ד)

תו קנייה

114. (א)

(ב)

(ג)

(ד)

(ה)

(ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין תווי קנייה, ובכלל זה לעניין תנאים המגבילים את אפשרות מימושם, בין השאר בסוגי מכירות או לגבי בעלי הנחות קבועות אצל עוסקים או בבתי עסק מסוימים.

דרכי ביטול עסקה 14ט. (א) היתה לצרכן זכות לבטל עסקה לפי חוק זה או לפי חוזה, יאפשר לו העוסק לבטל את העסקה בהודעת ביטול שימסור לו הצרכן בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן לפי סעיף קטן (ד) הנוגע לאותה דרך ביטול (בסעיף זה – הודעת ביטול):

(1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;

(2) בדואר רשום;

(3) בדואר אלקטרוני;

(4) בפקסימיליה, אם יש לעוסק;

(5) באינטרנט – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה;

(6) בכל אמצעי אחר שקבע השר.

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

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

(ד) עוסק יגלה לצרכן, בכתב, את הדרכים למסירת הודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (א), את פרטי ההתקשרות הנוגעים לכל דרך ביטול כאמור באותו סעיף קטן, ואת הפרטים שיש לכלול בהודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (ג), והכול לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים; לעניין זה, "בכתב" – לרבות בחוזה, בטופס גילוי או במסמך המפרט את עיקרי העסקה.

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

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

(2) אם יש לעוסק אתר אינטרנט – בדף הראשי של האתר, ואם ניתן להתקשר בעסקה באינטרנט כאמור בסעיף קטן (ב) – בסמוך לקישור הייעודי כאמור באותו סעיף קטן.

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

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על ביטול עסקה לפי סעיף 14; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות נוספות וכן סוגי עוסקים שהוראות הסעיף, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם.

מכירה מיוחדת 15. (א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבחר 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) עוסק שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית; הוראות סעיף זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירם 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.

(2ב) 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.

(3ב) 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.

16. 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.

(א) 16א. בסעיף זה –

שינוי
הטבות
לצרכן או
תכנית
סיומה

"שינוי" – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לצרכן במסגרת תכנית הטבות, בערכן, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;

"התכנית", "תכנית הטבות" – התקשרות מתמשכת בין צרכן לבין עוסק, שבה הצרכן מוסר את פרטיו לשם הצטרפות לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל העוסק, ומהותה היא קבלת הטבות או צבירת זכויות, מהעוסק או מעוסק אחר, בין שההצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום;

"תנאי התכנית" – תנאי תכנית ההטבות שנקבעו במועד ההתקשרות בין העוסק שמפעיל את התכנית ובין הצרכן או במועד מאוחר יותר.

(ב) ביקש עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או לסיימה –

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין;

(2) יאפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש העוסק לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור –

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין; בהודעה כאמור יציין העוסק גם את זכותו של הצרכן לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2);

(2) יאפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; עוסק כאמור ישלח לצרכן הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יישלחו לצרכן באחת הדרכים המפורטות להלן שבה בחר הצרכן לקבל הודעות מהעוסק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר הצרכן לעוסק במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר:

- (1) דואר ;
 - (2) דואר אלקטרוני ;
 - (3) מסרון ;
 - (4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.
- (ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע –
- (1) נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע ;
 - (2) סוגים של תכניות הטבות או של עוסקים, שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי שיקבע.
- (ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה :
- (1) שינוי בתכנית הטבות הכוללת הטבות או זכויות שמציע עוסק שאינו העוסק המפעיל את התכנית (בסעיף קטן זה – עוסק אחר), או סיום תכנית כאמור, בשל אחד מאלה :
 - (א) ניתן לגבי העוסק האחר צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין, ואם העוסק האחר הוא יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין ;
 - (ב) העוסק האחר חדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר ;
 - (2) מכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8, שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות.
- (א) בסעיף זה ובסעיף 16ג –

הקמת
להגבלת
שיווקיות וניהולו
מאגר
פניות

16ב.

(א)

"המאגר" – המאגר שהוקם לפי הוראות סעיף קטן (ב) ;

"פנייה שיווקית" – פנייה של עוסק לצרכן באמצעות שיחה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה ;

"שיחה" – לרבות שיחה בתקשורת אלקטרונית.

(ב) הרשות תקים ותנהל מאגר שבו יירשמו רק מספרי טלפון של צרכנים המעוניינים להגביל פנייה שיווקית אליהם מאת עוסקים או מי מטעמם כאמור בסעיף 16ג.

(ג) צרכן רשאי לבקש כי במאגר יירשם מספר טלפון אחד או יותר, והוא רשאי לבקש בכל עת לשנות את המספר או להסירו מהמאגר ; הרשות תנקוט אמצעים סבירים למניעת רישומו של מספר טלפון במאגר, שינויו או הסרתו, שלא על דעת הצרכן.

(ד) על המאגר יחולו ההוראות החלות על מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו, ובכלל זה רשאי הוא לקבוע הוראות בעניינים אלה :

- (1) בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו ;
 - (2) אופן בירור מידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן.
- (ו) השר, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע אגרה בעד הטיפול בבקשת עוסק לקבלת מידע מהמאגר, ובכלל זה את סכום האגרה, אופן ומועד תשלומה, הצמדתה ודרכי גבייתה.

א	16ג.	פנייה למספר הרשום	איסור שיווקית טלפון במאגר
(א)			עוסק או מי מטעמו לא יפנה בפנייה שיווקית לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר, לרבות במטרה לשכנעו להסיר את מספר הטלפון שלו מהמאגר.
(ב)			נרשם מספר טלפון במאגר, חזקה כי הצרכן סירב לקבל פנייה שיווקית לאותו מספר טלפון.
(ג)			ביקש עוסק לפנות לצרכן בפנייה שיווקית, יודא שמספר הטלפון שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.
(ד)			פנה עוסק בפנייה שיווקית מטעם עוסק אחר למספר טלפון הרשום במאגר, יראו את הפנייה כאילו נעשתה גם בידי העוסק שמטעמו היא נעשתה.
(ה)			הוראות סעיף זה לא יחולו על מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות המפורטים בתוספת השישית; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השישית.

פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים

א	17.	טובין	סימון ואריזתם
(א)			על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר –
(1)			שם המצרף וכינויו המסחרי;
(2)			ארץ הייצור; ואולם, לעניין טובין שהם תוצרת חקלאית שאינה ארוזה בעת הצגתה למכירה לצרכן או תוצרת חקלאית הנארזת במקום שבו היא נמכרת או משווקת לצרכן, על עוסק לסמן באופן בולט את ארץ הייצור בצמוד לתוצרת החקלאית; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כי חובת סימון כאמור לא תחול על שיווק באופן מקוון של סוגי תוצרת חקלאית כפי שיקבע; בפסקה זו – "ארץ הייצור" – לעניין בשר בהמות או עופות – מקום השחיטה, ולעניין דגים – מקום הדיג או שליית הדגים; "תוצרת חקלאית" – פירות וירקות טריים, מוצרי חלב ובשר טרי כהגדרתו בסעיף 9 לחוק הגנה על בריאות הציבור (מזון), התשע"ו-2015 למעט בשר טרי המשווק באופן מקוון;
(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 טובין.
(1ב)			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.
(2ב)			השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובתו של עוסק לסמן טובין, בדרך ובצורה שקבע, באופן שיאפשר את זיהוי היצרן.
(3ב)			(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.		
17א.	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 –	הגדרות לענין פרק ד'	
(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.		
17ב.	(א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.	חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב	
(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 מחירים 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.		
17ג.	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.	הצגת מחירי שירותים	
17ד.	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.	פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים	
17ה.	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.	סייג להצגה של המחיר הכולל	
17ו.	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.	כללים לפרסום מחירי נכסים ושירותים	
17ז.	(א) הוראות פרק זה לא יחולו –	פטור	

(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) (נמחקה)

(3) על נכס או שירות המפורט בחלק א' של התוספת הראשונה, ובתנאים הקבועים בה.

(ב) על האמור בסעיפים 17ב(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.

(א) בסעיף זה –

17.ח. מכשיר הצבת שקילה במכר טובין לפי משקל

"מכשיר שקילה" – מכשיר שקילה אלקטרוני, שניתן לגביו אישור דגם כמשמעותו לפי פקודת המשקלות והמידות, 1947, ואינו מיועד לשימוש אישי או ביתי לפי אותו אישור;

"קמעונאי גדול" – כהגדרתו בחוק קידום התחרות בענפי המזון והפארם, התשע"ד-2014.

(ב) עוסק שהוא קמעונאי גדול ומציע למכירה טובין לפי משקל שלא ניתן לגביהם שירות שקילה לפני התשלום בעדם יציב במקום עסקו מכשיר שקילה תקין אחד לפחות, ובלבד ששטח המכירה של מקום העסק הוא 300 מ"ר לפחות; מכשיר השקילה יוצב במקום גלוי ונגיש לצרכן וסמוך לטובין האמורים.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עוסקים נוספים שיחולו עליהם הוראות סעיף קטן (ב), וכן הוראות לענין סוגי מכשירי שקילה שיוצבו בהתאם להוראות אותו סעיף קטן.

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

איסור מכירה והחזקה פיצויים

(א) 31. 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'1 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 והנתובע 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.

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 44(ב), לאחר שהעוסק לא פעל בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה לפי סעיף 44(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(א1) ביקש צרכן כי עוסק יספק את הנכס או השירות למקום כפי שהוסכם בין הצדדים, לאחר שהעוסק הטעה אותו בעניין המקום שאליו יסופק הנכס או השירות כאמור בסעיף 2(א)(3) – והעוסק לא סיפק את הנכס או השירות למקום שהוסכם בין הצדדים כאמור;

(2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 44(ב) ו-44(ג), לאחר שהעוסק לא הציג מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם, לפי סעיף 44(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(א2) 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) או לפי סעיף 13ה(ו)(2), לפי העניין – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות;

(ב2) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות סעיף 13ד(ג);

(1ב2) טען צרכן כי עוסק גבה ממנו סכום עודף – והעוסק לא השיב לצרכן את סכום ההחזר המגיע לו לפי הוראת סעיף 13ד1;

(ג2) ביקש צרכן מעוסק לשלם בעד שירותים או טובין בלא עמלה כאמור בסעיף 13ח(ב), או לשלם כאמור באחת הדרכים המנויות בסעיף 13ח(ג) – והעוסק לא פעל בהתאם לכך;

(3) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את מה שהעוסק קיבל מכוח הסכם רוכלות, לפי סעיף 14(ב), בעקבות ביטול ההסכם לפי סעיף 14(א) או 14ג(ב) – 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 14ה(א)(1) או 14ה(ב)(1), בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) או 14ג(ג) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(א4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו לפי סעיף 13ז(1), בעקבות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה לפי סעיף 13ו(א)(1) או (2) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(ב4) ביקש צרכן שהתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כאמור בסעיף 14ג2 שיש לו זכות לבטלה לפי מדיניות הביטול של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל, כי העוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם, או ביקש צרכן לבטל את חיובו בעקבות ביטול עסקה כאמור – 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 17(ב) – והעוסק סירב לאפשר תשלום כאמור;
- (7) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק לקבל תעודת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(5) או ביקש צרכן מעוסק לקבל מדבקת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(1) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה או מדבקה כאמור;
- (8) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק, שיתקן קלקול שנתגלה בטובין שנמכרו לו או שסיפק 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 (2), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול לפי סעיף 14ט(א), למעט פסקה (1) שבו; ולעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג), 14ג(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 שנשתיימה 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.
- (א) נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה – אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין.

32.

ביטול עסקה

- (ב) בוטלה עסקה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם היתה העסקה עסקה למכירת נכס – ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן; היתה העסקה עסקה מתמשכת שהוחל במתן השירות לפיה – ישלם הצרכן לעוסק את התמורה היחסית לפי תנאי העסקה, בעד השירות שניתן לו עד למסירת ההודעה על הביטול.
- (1ב) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.
- (ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה לביטול העסקה; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

תוספת ראשונה

(סעיף 17ז)

חלק א'

(סעיף קטן (א)(3))

1. שירותי מלונאות בישראל המוצגים בבית מלון והניתנים לתייר, ובלבד שמחירם יוצג בהתאם לתקנות שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, בהתייעצות עם שר התיירות.
2. שירותי השכרת רכב מנועי לתייר, לנהיגה עצמית בישראל ובלבד שמחירו יינקב ויפורסם בהתאם לתקנות שקבע השר, בהתייעצות עם שר התחבורה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
3. לענין פרטים 1 ו-2, "תייר" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

חלק ב'

(סעיף קטן (ב))

בחלק זה –

- "השער היציג", של מטבע חוץ פלוני – השער היציג שמפרסם בנק ישראל לאותו מטבע חוץ;
- "שער המכירה" – שער המכירה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק ישראל את מטבע החוץ.
1. תשלומים, אגרות, היטלים או מסים, שנקבעו לפי חיקוק אחר, המשתלמים לרשות שדות התעופה או לרשות הנמלים, לגבי כניסת נוסעים לישראל או יציאתם ממנה או לגבי הסעה ושינוע של טובין לישראל או הוצאתם ממנה, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער החליפין האמור בחיקוק האחר.
 2. טובין במחסן למכירה ליוצאים מישראל כהגדרתו בתקנה 12 לתקנות המכס, התשכ"ו-1965, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי השער היציג שפורסם לאחרונה לפני מועד עשיית העסקה עם הצרכן.
 3. שירות של הולכת נוסעים או הובלת מטענים באוויר, ביבשה או בים, מישראל או אליה, לרבות במסופי המעבר היבשתיים, וכן של החכרת כלי שיט או כלי טיס למטרות האמורות, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל. ההוראה בסעיף זה, כי המחיר בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון, לא תחול על הובלת מטענים בין-לאומית בים או באוויר, שנקבע לגביה הסדר בין מוביל בים או באוויר לבין איגוד בין-לאומי של חברות תעופה או ספנות, כמשמעותו בסעיף 3(7) בחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988.
 4. שירות של חבילות תיירות ונופש היוצאות מישראל, ובלבד שמחירן בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל.

תוספת שניה

(סעיף 18ב)

1. ספק מורשה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (בחוק זה – חוק התקשורת), המספק לפי החוק האמור אחד או יותר מהשירותים האלה:
 - (1) שירות טלפוניה הניתן באמצעות רשת בזק שאינה מערכת רדיו טלפון נייד;
 - (2) שירות בזק הניתן באמצעות רשת בזק שהיא מערכת רדיו טלפון נייד, בין שרשת הבזק היא של נותן השירות ובין שהיא של ספק מורשה אחר;
 - (3) שירות גישה לאינטרנט.
2. (נמחק)
3. בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת.
4. בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת.
5. בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז הפחמימני המעובה, התשפ"א-2020.
6. בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996.
7. ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959.
8. (נמחק)
9. עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13ה לחוק.

תוספת שלישית

(סעיף 13א)

1. שירות טלפוניה כהגדרתו בחוק התקשורת.
2. שירות להספקת גז שנותן ספק גז לצרכן גז.
3. (נמחק)

תוספת רביעית

(סעיף 13א1)

בתוספת זו – "דמי ביטול" – כל תשלום שהצרכן נדרש לשלם בשל ביטול העסקה, יהא כינויו אשר יהא; "הפרשי הצמדה" – כהגדרתם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961;

סוג העסקה	דרך הביטול ומועד כניסתו לתוקף	תנאים לעניין הביטול
1. עסקה בעניין רכישה של יחידת נופש	מסירת הודעת ביטול לעוסק בכתב; ביטול העסקה ייכנס לתוקף בתום המועד השנתי הסמוך לאחר מסירת הודעת הביטול, ואם נמסרה במהלך המועד השנתי – בתום אותו מועד	(א) עוסק לא יגבה דמי ביטול; ואולם אם הוחל בביצוע העסקה, רשאי הוא לגבות מהצרכן את התשלומים כמפורט להלן, בלבד: (1) החלק היחסי ממחיר יחידת הנופש בעד זכות השימוש שיש לצרכן בה עד למועד כניסת הביטול לתוקף; (2) 50% מהסכום שנותר ממחיר יחידת הנופש לאחר ניכוי הסכום לפי פסקה (1), ובלבד שהעוסק לא הגביל את זכותו של הצרכן להמחות את זכויותיו על פי החוזה, לרבות בדרך של חיוב בתשלום. (ב) עוסק ישיב לצרכן כל סכום שהצרכן שילם בעד התקופה שלאחר מועד כניסת הביטול לתוקף,

בתוספת הפרשי הצמדה מיום תשלומם עד יום החזרתו, או יבטל את חיובו בעד התקופה כאמור, והכול למעט הסכומים שהוא רשאי לנכות בהתאם לסעיף קטן (א)(2).		
בפרט זה – "יחידת נופש" – כהגדרתה בסעיף 14א; "המועד השנתי" – התקופה בשנה קלנדרית שבה יש לצרכן זכות שימוש ביחידת הנופש על פי העסקה; "מחיר יחידת נופש" – כמשמעותו בסעיף 14א(ב)(9).		
(א) עוסק ישיב לצרכן את התמורה ששילם או יבטל את חיובו בשל העסקה; ואולם אם הוחל בביצוע העסקה, רשאי הוא לגבות את התשלומים כמפורט להלן, בלבד: (1) החלק היחסי מהתמורה בעד זכות השימוש שיש לצרכן בתקופה שעד למועד כניסת הביטול לתוקף; (2) דמי ביטול בגובה מכפלת מספר החודשים מהמועד שבו הוחל בביצוע העסקה ועד מועד כניסת הביטול לתוקף, בהפרש שבין המחיר החודשי בעסקה ובין המחיר החודשי במסלול חלופי, ובלבד שהעוסק גילה לצרכן בכתב, טרם ההתקשרות, את המחיר החודשי במסלול החלופי. (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א)(2), דמי הביטול לא יעלו על הסכום הנמוך מבין הסכומים המחושבים לפי פסקה (1) או (2) להלן: 25% (1) מהתמורה – אם בוטלה בשליש הראשון של התקופה הקצובה, על 20% מהתמורה – אם בוטלה בשליש השני של התקופה הקצובה, או על 17% מהתמורה – אם בוטלה בשליש האחרון של התקופה הקצובה; (2) הסכום שהיה על הצרכן לשלם לולא הביטול, בעד יתרת התקופה הקצובה ממועד כניסת הביטול לתוקף ועד לתום תקופת העסקה.	מסירת הודעת ביטול לעוסק בכתב; ביטול העסקה ייכנס לתוקף בתום חודש ממועד מסירת הודעת הביטול	2. עסקה בעניין רכישת שירותים במכון כושר
בפרט זה – "מכון כושר" – כהגדרתו בחוק מכוני כושר (רישוי ופיקוח), התשנ"ד-1994, וכן מקום שניתנים בו שירותי ספורט או מועדון בריאות, לרבות שירותי בריכת שחייה, תרגילי התעמלות ועיצוב הגוף, מרחץ אדים או אמבט זרמים, והכול למעט חוג המבוסס על תכנית לימודים, שניתן להצטרף אליו בהרשמה מראש ולא ניתן להצטרף אליו במועד מאוחר יותר ולמעט מקום שניתנים בו שירותי בריכת שחייה בלבד, הפעילה בתקופה שאינה עולה על חמישה חודשים בשנה;		

"מחיר חודשי במסלול חלופי" – המחיר החודשי בעד אותם שירותים הניתנים לצרכן בעסקה לתקופה קצובה, לו ההתקשרות היתה לתקופה בלתי קצובה, כפי שהוצע לצרכן בכתב, טרם ההתקשרות;

"מחיר חודשי בעסקה" – המחיר שעל הצרכן לשלם בעד זכות השימוש במכון הכושר בתקופה הקצובה בהתאם לעסקה כשהוא מחולק במספר החודשים שבהם יש לצרכן זכות שימוש כאמור;

"תמורה" – כל תשלום שעל צרכן לשלם לעוסק בקשר לעסקה עם מכון הכושר, ובכלל זה דמי רישום.

תוספת חמישית

(סעיף 1ג14)

1. תעודה המעידה על נכות או אישור זכאות לקצבה בשל מוגבלות שניתנו לצרכן על ידי המוסד לביטוח לאומי.
2. תעודה המעידה על נכות שניתנה לצרכן לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב].
3. החלטת ועדת אבחון לפי חוק הסעד (טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית), התשכ"ט-1969, בדבר היותו של אדם אדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית.
4. אישור זכאות, לרבות זכאות חלקית, לקבלת שירותי תמיכה לתקשורת, שניתן בהתאם לתע"ס כהגדרתן בתקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986 (להלן – תע"ס).
5. תעודת עיוור או לקוי ראייה שניתנה בהתאם לתע"ס.
6. אישור על הכרה של השירות לטיפול באדם עם אוטיזם במשרד הרווחה ושירותים החברתיים שניתנה בהתאם לתע"ס.

תוספת שישית

(סעיף 16ג(ה))

1. עוסק הפונה לצרכן בפנייה שיווקית לאחר שהצרכן פנה אליו וביקש ממנו כי יחזור אליו באמצעות שיחה; נטל ההוכחה כי הצרכן ביקש שהעוסק יחזור אליו כאמור הוא על העוסק.
2. עוסק הקשור לצרכן בעסקה מתמשכת שפונה לצרכן בפנייה שיווקית בתקופת העסקה ולגבי אותה עסקה, לרבות בעניין שינוי תנאים (בפרט זה – פנייה מותרת); הוראות פרט זה לא יחולו על פנייה שיווקית לגבי עסקת אחרת או הארכתה של עסקה קיימת אלא אם כן ביקש הצרכן מיוזמתו, במסגרת הפנייה המותרת, להאריך את תוקפה של העסקה הקיימת; נטל ההוכחה כי הצרכן ביקש מיוזמתו להאריך תוקף עסקה קיימת הוא על העוסק; לעניין זה, "עסקה מתמשכת" – לרבות עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז.
3. עוסק שהצרכן נתן לו הסכמה מפורשת ונפרדת לפנייה שיווקית אליו, ובלבד שהסכמה זו לא הושגה באמצעות פנייה בשיחה למספר הטלפון של הצרכן; הסכמה כאמור תינתן במסמך נפרד בכתב, ובכלל זה בדרך אלקטרונית, ויובהר בו כי אין בהסכמה לפנייה השיווקית כאמור כדי להעיד על הסכמה לביצוע עסקה כלשהי בין הצרכן לעוסק; הסכמה כאמור תהיה בתוקף לשנה לכל היותר אלא אם כן הצרכן חזר בו מהסכמתו קודם לכן, וניתן להאריך את תוקפה, בהסכמת הצרכן בדרך האמורה, בשנה לכל היותר בכל פעם.
4. צרכן שפנה מיוזמתו לעוסק ונתן לו הסכמה מפורשת לפנייה שיווקית אליו מאותו עוסק; ההסכמה תהיה בתוקף לשנה, אולם הצרכן רשאי לחזור בו מהסכמתו בכל עת; נטל ההוכחה לעניין הסכמת הצרכן ותוקפה הוא על העוסק.