

## סעדים אזרחיים-

להלן סקירה של הוראות החוק המקנות לצרכן זכויות במישור האזרחי, קרי השבה (בעקבות ביטול עסקה) ופיצויים (כאשר ההפרה גרמה לנזק כספי לצרכן). מסמך זה סוקר את הוראות החוק הרלוונטיות, מפרט את זכויות הצרכן ומקנה ידע באשר לדרכים העומדות בפני הצרכן לקבל את כספו חזרה.

יובהר כי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), מקנה לצרכן במקרים מסוימים זכות לתבוע פיצויים לדוגמה שהינם פיצויים עונשיים בסכום של עד 10,000 ₪ או זכות לתבוע פיצויים ללא הוכחת נזק.

לתשומת ליבך, החוק קובע כי אין להגיש תביעה לפיצויים לדוגמה נגד עוסק, אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה, בכתב, בדבר חובת העוסק להשיב לו את כספו ו/או להפסיק לחייבו בתשלומים. הבקשה בכתב יכולה להיות באמצעות תקשורת אלקטרונית.

## ביטול עסקה

קיימים הסדרים ספציפיים לעניין ביטול עסקאות הן בחוק הגנת הצרכן והן בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה). ההסדרים המיוחדים בחוק גוברים על תקנות ביטול עסקה.

**ביטול עסקה "רגילה" (עסקה פרונטלית - עסקה שמתבצעת בבית העסק עצמו) -**

תקנות ביטול עסקה -

התקנות קובעות רשימה של מוצרים ושירותים שלגביהם ישנה זכות ביטול עסקה ואת פרק הזמן שיש לצרכן כדי לממש את זכותו, התנאים הבסיסיים לכולם הם:

• המוצר הוחזר לעוסק.

• ערך המוצר הוא מעל ל-50 ש"ח (51 שקלים ומעלה).

• המוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש על ידי הצרכן.

לפירוט הטובין והשירותים אשר קיימת לגביהם זכות ביטול ומועדי הביטול ניתן לקרוא בהרחבה בהנחיית ממונה להלן:

<http://www.economy.gov.il/Trade/ConsumerProtection/Instructions/DocLib/21.pdf>

## **ביטול עסקה מתמשכת -**

מה היא עסקה מתמשכת? - עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך (כמו למשל שירותי אינטרנט, סלולר וכו'), לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין

אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה (במחיר X לתקופה Y) ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה (במחיר X עד שהצרכן יבטל) ולמעט עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז.

סעיף 13ד לחוק הגנת הצרכן קובע באשר לתנאי הביטול של עסקה המתמשכת כי צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן:

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

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

בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה – פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות;

מומלץ לשמור תיעוד של הפניה לעוסק בדבר ביטול הסקה בכל דרך אפשרית כגון הקלטה, אישור שליחה וכיוצ"ב

לגבי זכות הביטול – אם מדובר בעסקה מתמשכת שאינה קצובה, יש לצרכן זכות לבטל עסקה מתמשכת בכל עת, כאמור בפסיקה. ככל שמדובר בעסקה מתמשכת לתקופה קצובה, החוק מעניק זכות ביטול בכל עת רק כאשר מדובר בעסקה לרכישת מנוי בחדר כושר או בעסקה לרכישה של יחידות נופש (ראו בהמשך פירוט לגבי ביטול עסקה לתקופה קצובה). ככל שאין זכות בדין כאמור זכות הביטול, אם בכלל ותנאי הביטול אמורים להיות מוסדרים מכוח החוזה.

, ככל שתנאי הביטול לא נקבעו בדין (ראו לעניין זה ביטול עסקה לתקופה קצובה וזכות הביטול קבועה מכוח חוזה קובע החוק כי העסקה המתמשכת תסתיים בתוך 3 ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך 6 ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול);

במועד סיום העסקה על העוסק להפסיק את הספקת הטובין או השירותים, ועליו להפסיק לחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר סיום העסקה.

במידה והעוסק אינו מפסיק לחייב את הצרכן בתשלומים על פי העסקה, סעיף 31א (א) (ב2) לחוק מסמך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

### **עסקה לתקופה קצובה –**

סעיף 13א לחוק קובע חובות הקשורות להתנהלות עוסק מול הצרכן בקשר למועד סיום העסקה שנקבעה על פי החוזה.

החובות הן – להודיע לצרכן על מועד סיום העסקה (בתקופה שבין 30 ל-60 ימים שלפני מועד סיום העסקה – "תקופת ההודעה") וכן לבקש את הסכמתו המפורשת של הצרכן להמשיך ההתקשרות. ככל שלא התקבלה הסכמה של הצרכן אסור לעוסק להמשיך ולחייבו בתשלומים כלשהם.

לחובת קבלת הסכמה מפורשת יש שני חריגים –

1. בשירותי בזק רדיו וטלפון נייד בסיסיים ובשרות להספקת גז, אין צורך לקבל הסכמה מפורשת מהצרכן על מנת להמשיך את ההתקשרות לאחר מועד סיום העסקה בתנאי שהעוסק מילא את שלושת התנאים המצטברים להלן-
  - א. הודיע לצרכן בתקופת ההודעה על מועד סיומה.
  - ב. ציין במפורש כי ההתקשרות ביניהם תימשך לאחר מועד זה אלא אם כן הצרכן יודיע כי ברצונו לסיימה.
  - ג. כי יש לצרכן זכות לסיים את העסקה בכל עת.
2. אין חובה לקבל הסכמה מהצרכן כאשר מדובר בעסקה בתוך עסקה, כלומר, בעסקה לתקופה קצובה או מתמשכת כאשר ניתן מחיר מוזל לתקופה קצרה כלשהי שבתוך תקופת העסקה, בתנאי שבתחילת ההתקשרות הובהר לצרכן מה יהיה המחיר שאותו ישלם לאחר התקופה שבה המחיר מוזל (למשל עסקה לשנה כששלושת החודשים הראשונים הם חנים ולאחר מכן הצרכן ישלם בכל חודש X ₪).

במידה והעוסק לא פנה לצרכן לקבלת הסכמתו או שהצרכן סרב להמשיך ההתקשרות, אולם אינו מפסיק לחייב את הצרכן בתשלומים על פי העסקה, סעיף 31א (א) (א2) לחוק מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

### **ביטול עסקת מכר מרחוק -**

בעסקה שנעשתה באמצעות האינטרנט או הטלפון, קיימת לצרכן זכות ביטול מכוח החוק, קרי, ניתן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או השירות או מיום קבלת מסמך גילוי נאות (מסמך הכולל את פרטי העוסק, מחיר הנכס או השירות, תכונותיו, זכות ביטול, אחריות וכו') מהעוסק לפי המאוחר.

מניין 14 הימים יחל רק ממועד קבלת מסמך הגילוי הנאות כנדרש על פי חוק!

על הצרכן לשלוח לעוסק דרישה **בכתב** לביטול העסקה. יודגש כי החוק דורש כי הצרכן יבטל את העסקה בכתב ולעניין זה גם ביטול באמצעות פקס או מייל עומד בדרישות החוק.

- א. בוטל ההסכם, לפי התנאים המפורטים לעיל, ישיב העוסק לצרכן את התמורה ששילם, הצרכן ישיב לעוסק את הנכס נושא העסקה בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן (לעניין עסקה לרכישת מוצר),

ב. ולעניין ביטול עסקה מתמשכת - אם הוחל במתן השירות, הצרכן ישלם את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, ככל שנתנו כאלה. בעסקה שאינה מתמשכת ניתן לבטל עד שני ימים קודם למועד תחילת המועד שהשרות אמור להינתן

ג. על פי הוראות החוק בעקבות ביטול כאמור לעיל רשאי העוסק לגבות דמי ביטול בגובה של עד 5% או 100 ₪ לפי הנמוך אולם, כאשר מדובר בביטול שנובע מפגם או אי התאמה או אי אספקת המוצר במועד, העוסק אינו רשאי לגבות דמי ביטול.

ד. במידה והעוסק אינו משיב לצרכן את כספו בעקבות ביטול עסקה כאמור, סעיף 31א (א), (ב2) ו- (4) לחוק מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

### ביטול עסקה ברוכלות –

סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן קובע באשר לתנאי הביטול של עסקה ברוכלות ("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), כי צרכן המבטל עסקה ברוכלות רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול:

(1) במכר – עד 14 ימים מיום עשיית ההסכם, מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות (פרטי העוסק, מחיר הנכס או השירות, תכונותיו, זכות ביטול, אחריות ועוד), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות – תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות (כאמור לעיל), לפי המאוחר, על פי המפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה מתמשכת, אם טרם הוחל במתן השירות.

א. בוטל ההסכם, לפי התנאים המפורטים לעיל, ישיב העוסק לצרכן את התמורה ששילם, הצרכן ישיב לעוסק את הנכס נושא העסקה בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן (לעניין עסקה לרכישת מוצר), ולעניין ביטול עסקה מתמשכת - אם הוחל במתן השירות, הצרכן ישלם את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, ככל שנתנו כאלה.

ב. בביטול עסקה ברוכלות אין העוסק רשאי לגבות דמי ביטול ואין הוא רשאי לנכות מסכום ההשבה פחת כלשהו שלטענתו נגרם לנכס.

ג. במידה והעוסק אינו משיב לצרכן את כספו בעקבות ביטול עסקה סעיף 31א (א) (4) לחוק מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

## ביטול עסקה לתקופה קצובה –

החוק קובע במפורש כי ישנן עסקאות מתמשכות שהן קצובות, שלצרכן זכות חוקית לבטלן בכל עת. כיום מנויות בחוק שתי עסקאות - רכישה של יחידת נופש ורכישה של מנוי במועדון כושר. רצ"ב קישור להנחיית הממונה המפרטת את הזכות, את הדרכים לביטול העסקה ואת תוצאות הביטול.

הרחבה בהנחיית ממונה להלן:

<http://www.economy.gov.il/Trade/ConsumerProtection/Instructions/DocLib/1.pdf>

## ביטול עקב פגם / הטעיה / הפעלת השפעה בלתי הוגנת -

נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה, והם מהותיים בנסיבות העניין, 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. בוטלה העסקה, ישיב העוסק לצרכן, בתוך 7 ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם הייתה העסקה עסקה למכירת נכס – ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן. הייתה 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.

ככל שמדובר במוצר פגום על פי חוק המכר, על הצרכן לתת לעוסק זמן סביר לתיקון הפגם, אולם ככל שהעוסק אינו מתקן את הפגם, לצרכן זכות לבקש סעד מבית המשפט לבטל את העסקה ולקבל חזרה את כספו לפי חוק החוזים תרופות.

## זיכויים –

אם צרכן אינו זכאי לביטול העסקה כאמור בחוק ובעקבות ביטול עסקה ולא היה זכאי להחזר כספי מכוח החוק (למשל, מכוח תקנות ביטול עסקה, רוכלות, מכר מרחוק וכו'), אולם העוסק מאפשר לו לבטל תמורה זיכוי כספי, יחולו על הזיכוי הכללים הבאים –

1. הזיכוי יודפס או ייכתב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו;
2. שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים;
3. מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת חשבונית שניתנה לצרכן בעת ביצוע העסקה;
4. אין להגביל את מימוש הזיכוי בשום תנאי לרבות שימוש לגבי מבצעים.

החוק קובע כי הוראות אלו יחולו גם על שובר מתנה.

## **תו קניה -**

תו קניה הוא כרטיס או מסמך הנרכש בכסף או בשווה כסף, המאפשר לאוחז בו לרכוש טובין או שירותים אצל העוסק בסכום הנקוב בו. מהגדרת תו קניה הורגו הקופונים קרי, כרטיס או מסמך המיועד לשימוש בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות בלבד.

על פי הסעיף תוקף תו קניה הוא חמש שנים וכן הסכום הנקוב בתו חייב להיות אחיד לגבי כל העוסקים המנויים בו (אסור לומר שערך התו בעסק מסוים הוא 90%). יחד עם זאת מותר להגביל את השימוש בתו, למשל לגבי מבצעים ובלבד שההגבלות יהיו ברורות על גבי התו או בעלון המצורף לו.

## **חיוב יתר -**

סעיף 13ד1 לחוק הגנת הצרכן קובע כי בעסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס, טען צרכן כי העוסק גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (סכום עודף), יברר העוסק את טענתו בתוך 10 ימי עסקים; יודגש כי על הצרכן לפנות לעוסק קודם לכן בבקשה כי יברר טענתו. רצוי לתעד את הפניה.

מצא העוסק כי גבה מהצרכן סכום עודף, ישיבו לצרכן בתוך 4 ימי עסקים, בתוספת הצמדה וריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, מיום הגבייה ובתוספת תשלום בשל הוצאות הצרכן בסכום של 16 שקלים חדשים (בסעיף זה – סכום ההחזר); 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 10 ימי הבירור.

עוסק ישלח לצרכן תשובה מנומקת בכתב על ממצאי הבירור בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

במידה והעוסק אינו משיב לצרכן את כספו בעקבות ביטול עסקה כאמור, סעיף 31א (א)(ב2) קובע כי במידה וטען צרכן כי עוסק גבה ממנו סכום עודף – והעוסק לא השיב לצרכן את סכום ההחזר המגיע לו לפי הוראת סעיף 13ד1; סעיף (ב2) ו - (4) לחוק מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

## **איחור טכנאי -**

סעיף 18א(ג)(1) לחוק הגנת הצרכן, קובע כי מקום בו נדרש ביקור של טכנאי במענו של צרכן לשם קיום חיובים לגבי מוצרים שיש להם אחריות לפי תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 (היינו: מוצרים אלקטרוניים, חשמליים וקלקול או פגם במערכת הגז, והחל מחודש ינואר 2015 גם תקופת האחריות עבור דודי שמש ודודים חשמליים), או לשם קיום חיובים בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין, על נותן השירות מוטלת האחריות לתאם את

מועד ההגעה ושעת הביקור עם הצרכן. זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו;

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.

הפר נותן השירות את הוראות החוק, יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:

(1) תואם מועד לביקור טכנאי וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה (כלומר אחרי 4 שעות) – הצרכן זכאי לדרוש פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור (כלומר 5 שעות) – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;

(2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.

נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי, פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך.

חריג לפיצוי - נבע האיחור מסיבות 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.

### **אחריות ושירות לאחר מכירה -**

האחריות היא למוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים לרבות מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים, שמחירם לצרכן גבוה מ- 150 ₪. תקופת האחריות היא שנה ולגבי דודי חשמל ושמש היא ארבע שנים (לגוף החימום, תרמוסטט, לרבות דיפרנציאלי, משאבה במערכת סולרית, ברז ערבול וסתימת אבן – שנה).

תקנה 8 לתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), קובעת כי האחריות על פי דין תחול על יצרן ובמוצרים מיובאים על היבואן.

**סוג הנזק** - במסגרת האחריות, היצרן אחראי לתקן כל קלקול שנתגלה בטובין במהלך תקופת האחריות בלא תמורה, כולל החלפת פריט, כולו או חלקים ממנו. במידה והעוסק יוכיח שמקור הקלקול בנזק מכוון שגרם הצרכן או מתוך רשלנות או כתוצאה מכוח עליון או שנעשה תיקון בטובין בידי מי

שלא הורשה לכך מטעם היצרן, יהא פטור מחיוביו. יצרן שנטל על עצמו חיובים נוספים על אלה המפורטים בתקנות, לרבות תקופת אחריות ארוכה יותר, יפרט אותם בתעודת האחריות. היו החיובים הנוספים מסויגים ביחס לאלה המפורטים בתקנות, יצינו בתעודת האחריות בנפרד, ובאותיות בולטות לעין, תחת הכותרת "אחריות נוספת מוגבלת".

מועד ביצוע התיקון - תקנה 7(א) מפנה לתוספת השנייה שבתקנות אשר בה מפורטים סוגי המוצרים והתקופה שבה יש לתקנם בבית הצרכן ואם יש צורך במעבדה אז על היצרן להעבירם למעבדה ולהשיבם לבית הצרכן בתקופה שבתוספת.

על היצרן לתקן את המוצר לא יאוחר מתום שבוע ימים מהיום שנקרא לתקנו או מתום 10 ימים מהיום שבו נמסר המוצר לתחנת שירות.

במידה והעוסק אינו עומד בחובותיו ע"פ התקנות כאמור לעיל סעיף 31א (א) (8) לחוק מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה.

### **פניה לבית המשפט בתביעה אזרחית -**

בכל מקרה בו נגרם נזק לצרכן כתוצאה מאי מילוי חובה המוטלת על העוסק לפי החוק או התקנות וכתוצאה מהפרה זו הצרכן זכאי לסעד כמו השבה של כספו בעקבות ביטול עסקה, פיצויים, תיקון מוצר, כיבוד שובר זיכוי או מתנה וכו', הצרכן זכאי לפנות לבית המשפט בתביעה אזרחית. בתביעה לפיצויים שאינם עונשיים, יהיה על הצרכן להוכיח את נזקו כתוצאה מפעולתו או כתוצאה ממחדלו של העוסק. ככל שהתביעה היא לפיצויים עונשיים/פיצויים לדוגמה, אין חובה להוכיח את הנזק.

הרשות להגנת הצרכן אינה מוסמכת לפנות בשם הצרכן בתביעה אזרחית לבית המשפט, לשם כך יכול הצרכן להסתייע בארגוני צרכנים המוסמכים לכך:

### **המועצה הישראלית לצרכנות -**

כתובת למשלוח מכתבים : ת.ד. 20413, תל אביב, מיקוד 6120301;

מס' פקס לשליחת מסמכים ומכתבים: 03-6241035

להלן קישור להגשת [טופס תלונה / בקשת ייעוץ](#).

### **הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות -**

רח' נחשון 8 כפ"ס, טל: 09-7659248 שלוחה 103

להלן קישור להגשת [טופס תלונה / בקשת ייעוץ](#).