

ז' תשרי תשע"ה
1 אוקטובר 2014
מספרנו : 178-0043-2014

הנחיה בעניין תיקון מס' 37 לחוק הגנת הצרכן (ביטול עסקה לתקופה קצובה)

1. ביום 24/9/14 נכנס לתוקפו תיקון מס' 37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק) שעניינו ביטול עסקה לתקופה קצובה.
2. על פי החוק ניתנת לצרכן זכות לבטל **בכל עת** עסקה לתקופה קצובה, **מסוג המנוי בתוספת היום** – עסקה בעניין רכישת שירותים במכון כושר ועסקה בעניין רכישה של יחידת נופש, בתנאים ובדרך כפי שיפורט בהמשך.
3. יודגש כי הוראות התיקון לחוק באות להוסיף על הוראות סעיפים 14א, 14ג ו- 14ו ולא לגרוע מהן. כך למשל, לפי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010 (להלן – התקנות) שהותקנו מכוח סעיף 14ו, רשאי צרכן לבטל את העסקה בה נקשר עם עוסק באופן פרונטלי למנוי או חברות במועדון כושר בתוך 14 יום מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך גילוי נאות (לפי המאוחר), תוך תשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם. אם העסקה נערכה באמצעות מכר מרחוק (למשל באופן מקוון או טלפונית, ללא נוכחות הצדדים), רשאי הצרכן לבטל תוך 14 יום מיום ביצוע העסקה תוך תשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם (ראו סעיף 14ג לחוק).

עסקה בעניין רכישת שירותים במכון כושר

4. עד לכניסתו לתוקף של תיקון 37 לחוק, לא רשאי היה הצרכן לבטל "בכל עת" את המנוי, כך שלאחר 14 יום מיום כריתת העסקה הוא למעשה איבד את האפשרות לבטל את המנוי והוא חב במלוא דמי המנוי או בדמי ביטול גבוהים שנקבעו באופן חד צדדי על ידי מועדון הכושר, כפי שהובא מראש לידיעת הצרכן בחוזה ביניהם. התיקון לחוק מאפשר ללקוח לבטל את המנוי **בכל עת** ואולם אם הוחל במתן השירות, תוך גביית דמי ביטול, כפי שיפורט.
5. על פי החוק, מכון כושר הינו כהגדרתו בחוק מכוני כושר (רישוי ופיקוח), התשנ"ד – 1994 וכן כל מקום שניתנים בו שירותי ספורט או מועדון בריאות, לרבות שירותי בריכת שחיה, תרגילי התעמלות, ועיצוב הגוף, מרחץ אדים (סאונה) ואמבט זרמים (ג'קוזי). החוק לא חל על חוגים המבוססים על תכנית לימודים, שניתן להצטרף אליהם בהרשמה מראש ולא ניתן להצטרף אליהם במועד מאוחר יותר, כמו כן, החוק לא חל על מקום שניתנים בו שירותי בריכה **בלבד**, הפעילה בתקופה שאינה עולה על חמישה חודשים בשנה.

תנאי הביטול –

6. על הצרכן המבקש לבטל מנוי לפני תום תקופת התחייבותו, להודיע למכון הכושר **בכתב** (בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או בפקס אם יש לעוסק). ביטול העסקה ייכנס לתוקף חודש ממועד מסירת הודעת הביטול.

7. על העוסק להשיב לצרכן את התמורה ששילם או לבטל את החיוב בשל העסקה. יודגש כי על פי החוק "תמורה" היא כל תשלום שעל הצרכן לשלם לעוסק בקשר לעסקה עם מכון הכושר ובכלל זה דמי רישום.

8. יחד עם זאת, אם הוחל בביצוע העסקה, העוסק רשאי לגבות את החלק היחסי מהתמורה בעד זכות השימוש שיש לצרכן בתקופה שעד למועד כניסת הביטול לתוקף. כך למשל, אם לצרכן היתה זכות שימוש למשך 12 חודשים ולאחר חודש מיום עשיית העסקה הוא שלח הודעת ביטול לעוסק, הרי שהעוסק רשאי לגבות תשלום עבור חודשיים מיום עשיית העסקה (הביטול ניכנס לתוקף חודש ממועד מסירת הודעת הביטול) ולהשיב לצרכן את יתרת כספו או להפסיק את גבית יתרת החודשים. כמו כן, אם הצרכן עשה שימוש במשך חודש ושבעים והביטול ניכנס לתוקף לאחר חודש הצרכן ישלם עבור חודשיים ושבעים בלבד והיתרה תושב לו.

9. בנוסף, **ורק אם הוחל בביצוע העסקה**, רשאי העוסק לגבות מהצרכן גם **דמי ביטול**. התנאי לגבית דמי ביטול הוא כי מכון הכושר גילה לצרכן **בכתב** בטרם עשיית העסקה כי **קיים מסלול חלופי** למסלול העסקה הקצובה. יובהר - החוק מבחין בין שני מסלולים: א. **מחיר חודשי בעסקה** - המחיר שעל הצרכן לשלם בעד זכות השימוש בתקופה קצובה כשהוא מחולק במספר החודשים שבהם יש לצרכן זכות שימוש - למשל 12 חודשים. זהו בעצם מסלול העסקה הקצובה כאמור.

ב. **מחיר חודשי במסלול החלופי** - המחיר החודשי בעד אותם שירותים הניתנים לצרכן בעסקה לתקופה קצובה לו ההתקשרות היתה לתקופה בלתי קצובה. כלומר מכון הכושר המציע לצרכן עסקה לתקופה קצובה חייב להציע לצרכן בטרם ההתקשרות את העסקה במחיר חודשי במסלול החלופי. **היה ולא הוצע לצרכן המסלול החלופי בכתב, לא ניתן לגבות מהצרכן דמי ביטול.**

10. גובה דמי הביטול שהעוסק יהא רשאי לגבות הם ההפרש שבין מחיר חודשי במסלול העסקה הקצובה (בגינה זכה להנחה) לבין המחיר החודשי במסלול החלופי **כפול** מספר חודשי השימוש (או החודשים בהם היתה לצרכן זכות שימוש) במנוי. לדוגמה, מנוי במסלול עסקה קצובה לשנה עולה 2400 ₪ כך שכל חודש משלם הצרכן 200 ₪. העלות החודשית של מנוי במסלול החלופי היא 250 ₪. צרכן המבקש לבטל את המנוי לאחר חודש ימים מיום עשיית העסקה ובקשתו נכנסת לתוקף חודש לאחר בקשת הביטול, אמור לשלם דמי ביטול עבור חודשיים כשהחישוב הוא - 250 פחות 200 = 50 כפול 2 = 100 ₪ דמי ביטול. יודגש, אם הצרכן מבקש לבטל את המנוי לאחר חודש ועשרה ימים ובקשת הביטול נכנסת לתוקפה לאחר חודש, דמי הביטול יחושבו על בסיס חודשיים ועשרה ימים ולא על בסיס שלושה חודשים, כלומר עבור חודשיים מלאים ישלם 100 ₪ (50 כפול 2) ועבור עשרת הימים ישלם 16.6 ₪ (50 חלקי 30 = 1.66 כפול 10 = 16.6 כפול 1) סה"כ 116.6 ₪. ככל שבאותו חודש יש 29 ימים או 31 ימים יחולק ההפרש בהתאמה.

11. החוק קובע רף לשיעור דמי הביטול, כך שבכל מקרה דמי הביטול לא יעלו על רף זה. היה והמנוי בוטל בשליש הראשון של התקופה הקצובה (בתוך 4 החודשים הראשונים למנוי), דמי הביטול לא יעלו על סכום של 25% מהתמורה (בדוגמה שלעיל, 600 ₪). אם המנוי בוטל בשליש השני של

התקופה הקצובה, דמי הביטול לא יעלו על סכום של 20% מהתמורה (בדוגמה שלעיל, 480 ₪). אם במנוי בוטל בשליש האחרון של התקופה הקצובה, דמי הביטול לא יעלו על סכום של 17% מהתמורה (בדוגמה שלעיל 408 ₪). מטרתו של רף זה הוא למנוע דמי ביטול גבוהים מדי מקום בו ההפרש בין המחיר החודשי במסלול העסקה הקצובה לבין המחיר החודשי במסלול החלופי הינו גבוה מדי. בכל מקרה, על פי הדוגמה שלעיל, ישלם הצרכן דמי ביטול של 100 ₪ בלבד.

12. החוק קובע רף נוסף **חלופי** לגביית דמי ביטול והוא הסכום שעל הצרכן לשלם לולא הביטול, בעד יתרת התקופה הקצובה ממועד כניסת הביטול לתוקף ועד לתום תקופת העסקה. על פי הדוגמה שלעיל, צרכן שבקשת הביטול שלו נכנסה לתוקף בתום 10 חודשי מנוי, צריך לשלם דמי ביטול של 50 כפול $10 = 500$. מאחר והיתרה לתשלום היא 400 ₪ (200 ₪ עבור כל חודש מהחודשיים הנותרים), ישלם הצרכן לא יותר מ – 400 ₪.

13. בכל אופן על פי החוק, דמי הביטול אותם רשאי לגבות מכון הכושר לא יעלו על הסכום הנמוך מבין הסכומים המחושבים לפי הרף הראשון או הרף השני. על פי הדוגמה שלעיל, על פי הרף השני, צרכן לא ישלם יותר מ – 400 ₪. על פי הרף הראשון, צרכן לא ישלם יותר מ – 408 ₪ (ביטול בשליש האחרון של התקופה הקצובה). מאחר והסכום הנמוך ביותר הוא על פי הרף השני, הצרכן לא ישלם יותר מ – 400 ₪ דמי ביטול.

עסקה בעניין רכישה של יחידת נופש

14. לפי סעיף 14א לחוק, רשאי צרכן לבטל עסקה בעניין רכישה של יחידת נופש בה נקשר עם עוסק בתוך 14 יום מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי כמפורט באותו סעיף (לפי המאוחר).

15. תיקון 37 לחוק, מאפשר הצרכן לבטל את העסקה "בכל עת" כאשר מצב הדברים שנהג הוא שלא ניתן היה לבטל כלל עסקה זו לאחר שחלפו המועדים כאמור לעיל. על כן, התיקון לחוק מאפשר לצרכן לבטל את העסקה גם לאחר 14 יום מיום חתימת החוזה או קבלת טופס הגילוי, תוך הבחנה בין צרכנים שביצעו עסקאות רכישת זכויות ביחידת נופש טרם פרסום החוק לבין צרכנים שיבצעו עסקאות מסוג דא לאחר פרסום החוק.

16. בנוגע לעסקה בעניין רכישה של יחידת נופש שבוצעה טרם פרסום החוק ברשומות (לפני 24/3/14) - על הצרכן למסור הודעת ביטול **בכתב** (בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או בפקס אם יש לעוסק).

17. ביטול העסקה ייכנס לתוקף בתום המועד השנתי הסמוך לאחר מועד מסירת הודעת הביטול ואם נמסרה הודעת הביטול במהלך המועד השנתי – בתום אותו מועד. המועד השנתי הוא התקופה בשנה הקלנדרית שבה יש לצרכן זכות שימוש ביחידת הנופש על פי העסקה. לדוגמה, אם מועד זכות השימוש ביחידת הנופש הוא בתאריך 5/10/14 – 12/10/14 והצרכן שולח הודעת ביטול ב – 1/10/14 הביטול ייכנס לתוקף ביום 13/10/14 כלומר בתום המועד השנתי הסמוך לאחר הודעת

הביטול. אותו הדבר אם הצרכן שלח הודעת ביטול במהלך תקופת הנופש למשל, ביום 10/10/14. יחד עם זאת, אם הצרכן שלח הודעת ביטול ביום 13/10/14 הביטול ייכנס לתוקפו ביום 13/10/15.

18. החוק קובע באופן ברור כי אסור לעוסק במקרה זה לגבות דמי ביטול או סכום כלשהו בשל הביטול ומרגע כניסת הביטול לתוקף הצרכן אינו מחויב יותר בתשלום דמי אחזקה. יוער כי לגבי עסקאות שנעשו לפני פרסום החוק, רשאי העוסק שלא להשיב לצרכן את החלק היחסי ממחיר יחידת הנופש בעד זכות השימוש בה, בעד התקופה שממועד כניסת הביטול לתוקף ואילך.

19. בנוגע לעסקת רכישת יחידת נופש שבוצעה לאחר יום פרסום החוק ברשומות (לאחר 24/3/14) - על הצרכן למסור הודעת ביטול בכתב (בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או בפקס אם יש לעוסק).

20. ביטול העסקה ייכנס לתוקף בתום המועד השנתי הסמוך לאחר מועד מסירת הודעת הביטול ואם נמסרה הודעת הביטול במהלך המועד השנתי – בתום אותו מועד. הדוגמה שלעיל, רלוונטית גם כאן.

21. על העוסק להשיב לצרכן כל סכום שהצרכן שילם בעד התקופה שלאחר מועד כניסת הביטול לתוקף, בתוספת הפרשי הצמדה מיום התשלום עד יום החזרת הסכום, או יבטל את חיובו בעד תקופה זו והכל למעט הסכומים שהוא רשאי לגבות כפי שיפורט.

22. החוק קובע במפורש כי עוסק לא יגבה דמי ביטול. יחד עם זאת, אם הוחלו כבר בביצוע העסקה העוסק רשאי לגבות את התשלומים הבאים בלבד-

א. החלק היחסי ממחיר יחידת הנופש בעד זכות השימוש שיש לצרכן בה עד למועד כניסת הביטול לתוקף. למשל, אם הצרכן עשה שימוש בזכות במשך שנתיים, העוסק רשאי לגבות את החלק היחסי ממחיר יחידת הנופש עבור שנתיים אלה ולהשיב לו את היתרה או להפסיק את החיוב.

ב. בנוסף, לאחר ניכוי החלק היחסי כאמור לעיל, רשאי העוסק לגבות מהסכום הנותר 50% **ובלבד** שהעוסק לא הגביל את זכותו של הצרכן להמחות/למכור את זכויותיו על פי החוזה לצרכן אחר. עוסקים אשר לא יאפשרו לצרכנים בעלי יחידות הנופש למכור את זכות השימוש ביחידה או ידרשו מהם תשלום על העברת בעלותם, לא יורשו לגבות את ה- 50% כאמור.

23. הפרת הוראות התיקון, קרי מקום בו עוסק לא אפשר לצרכן לבטל עסקה לתקופה קצובה, כאמור לעיל, בדרך ובתנאים המפורטים בה, הינה הפרה שבגינה רשאי הממונה להטיל עיצום כספי - על תאגיד בסכום של 45,000 ₪ ועל מי שאינו תאגיד - 25,000 ש"ח. הטלת עיצומים כספיים תחל מיום 1/1/15 ועד למועד זה לא תתקיים אכיפה מטעם הרשות.

בכבוד רב



תמר פינקוס, עו"ד
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן

העתק: חנה וינשטוק טירי, יועמ"ש הרשות