



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ח' כסלו, תשע"ח
26 נובמבר, 2017

הנחייה בעניין חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 52), התשע"ז-2017 בנושא דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי

ביום 27.11.17 ייכנס לתוקף תיקון מס' 52 לחוק הגנת הצרכן, התשע"ז-2017 (להלן: התיקון). התיקון קובע הסדר כללי בכל הנוגע לדרכי ביטול עסקה מקום בו קיימת זכות לבטל עסקה, בין אם זכות הביטול קיימת מכוח הוראות הדין ובין אם היא עומדת לצרכן מכוח תנאי ההסכם. התיקון מבטל את ההוראות השונות בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1971 (להלן: החוק) שעוסקות בדרכים לביטול עסקה וקובע הסדר כללי שיחול באופן אחיד על כל המקרים בהם מתקיימת זכות ביטול וזאת במטרה להקל על הצרכן לממש את זכותו לבטל עסקה.

יובהר כי הסדר כללי זה חל על כל עסקה, בין אם היא חד פעמית ובין אם היא עסקה מתמשכת.

התיקון קובע שתי חובות עיקריות –

1. חובת העוסק **לאפשר** לצרכן לבטל עסקה **בכל אחת** מהדרכים המנויות בתיקון;
2. חובת העוסק **לגלות** לצרכן את הדרכים למסירת הודעת ביטול, את פרטי ההתקשרות הנוגעים לכל דרך ביטול ואת הפרטים שיש לכלול בהודעת הביטול.

יודגש כי במסגרת התיקון, בוטלה החובה לבטל עסקת מכר מרחוק בכתב דווקא. כלומר החל ממועד כניסת התיקון לתוקף לא קיימת חובה על הצרכן לבטל עסקת מכר מרחוק בכתב ולצרכן ניתנת אפשרות הבחירה לביטול עסקה בכל דרך המוקנית לו על פי התיקון.

חובה 1 -

התיקון מוסיף את סעיף 14ט הקובע כי מקום בו קיימת זכות ביטול כאמור, יאפשר העוסק לצרכן להודיע על ביטול עסקה בכל אחת מהדרכים המנויות ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן בקשר לאותה דרך ביטול להלן –

1. בע"פ - הן באמצעות שיחת טלפון והן באמצעות הודעה בעל פה במקום העסק, למעט במקרים בהם נקבע בחוק כי ביטול העסקה ייעשה בכתב (למשל עסקה לרכישת יחידות נופש, העסקאות המנויות בתוספת הרביעית);
2. בדואר רשום;
3. בדואר אלקטרוני;
4. בפקסימיליה, אם יש לעוסק;
5. באינטרנט, לגבי עסקה שניתן להתקשר לגביה באמצעות האינטרנט. על פי הסעיף הביטול באינטרנט, אינו מותנה בכך שהצרכן עשה את העסקה באינטרנט. אשר על כן, צרכן רשאי לעשות שימוש בקישור ביטול באינטרנט, ככל שניתן להתקשר בעסקה באינטרנט, אף אם לא ביצע את העסקה באינטרנט. בעניין זה קובע התיקון כי העוסק ייצור בדף הראשי של האתר קישור ייעודי שבאמצעותו ניתן לשלוח הודעת ביטול. קישור זה יופיע בדף הראשי באופן מובלט וברור.
6. בכל אמצעי שיקבע השר. (השר לא קבע תקנות כאלה בשלב זה.)

יודגש כי משמעות התיקון היא כי בחירת האמצעי לשליחת הודעת הביטול נתונה בידי הצרכן במועד ביטול העסקה כלומר, העוסק חייב לאפשר ביטול עסקה בכל אחת מהדרכים כאמור לעיל והצרכן הוא זה שיבחר במועד הביטול, את דרך הביטול העדיפה עליו.

לשכת הממונה |

בית השנה, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



עוד יודגש בעניין זה כי הסתמכות עוסק על חתימת הצרכן על חוזה או אישור התקנון, תנאי שימוש וכד' הכוללים סעיף המצמצם את דרכי הביטול, היא פרקטיקה המנוגדת לתיקון החוק. ראשית, מדובר בהוראת חוק קוגנטית שלא ניתן להתנות עליה ולפיכך כל התניה עליה בטלה. שנית, העוסק אינו מאפשר לצרכן בחירה אמיתית שיכולה להיות אך ורק במועד ביטול העסקה ולא מראש. יוער כי במרבית המקרים הסכמת הצרכן לא תמיד נובעת מתשומת לב לכל תנאי החוזה או התקנון ועל כן לא ניתן לקבוע כי בחירה מראש של דרכי הביטול מהווה בחירה אמיתית של הצרכן ולא לכך התכוון המחוקק.

הודעת ביטול לפי סעיף 14ט צריכה לכלול את שמו של הצרכן ומספר הזהות שלו, ואם נעשה הביטול בעל פה יש לכלול בה פרט מזהה נוסף שסוכם במועד ההתקשרות בין הצרכן לעוסק. יובהר כי השר יכול לקבוע בתקנות פרטים נוספים שעל הצרכן למסור בהודעת הביטול. השר לא קבע תקנות כאלה בשלב זה.

חובה 2 -

על מנת לאפשר לצרכן לממש באופן מיטבי את זכותו לבטל עסקה התיקון מסדיר, בנוסף לדרכי הביטול, חובת גילוי של העוסק כלפי הצרכן לגבי אמצעי הביטול ולגבי המידע שיש לכלול בהודעת הביטול.

לפיכך, נקבע בתיקון כי עוסק יגלה לצרכן את הדרכים למסירת הודעת ביטול (למשל בטלפון, במייל, באינטרנט וכו'), את פרטי ההתקשרות לכל אחד מאמצעי הביטול (למשל 02-123456, yyy@gmail.com, www.yyy.co.il) ואת הפרטים שיש לכלול בהודעת הביטול (שם ותעודת זהות).

גילוי זה ייעשה **בכתב**, לרבות בחוזה, במסמך גילוי או במסמך המפרט את עיקרי העסקה, ויימסר לצרכן **לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים**.

בנוסף, עוסק מחויב למסור מידע זה גם באמצעים האמורים –

1. בחשבונית, בקבלה או בהודעת התשלום;
2. בהודעות על מועד סיום עסקה קצובה הנשלחות לצרכן לפי סעיף 13א(ב) – קרי, בחשבונית או בקבלה או בהודעת תשלום או במסרון, ועל פי המועדים הקבועים בסעיף זה. יובהר כי ככל שקיימת חובה לקבל הסכמה פוזיטיבית של הצרכן, לא תחול חובה זו על אותן הודעות, שכן אין הארכה אוטומטית של החוזה ממילא ואין כאן עניין לביטול עסקה.
3. אם יש לעוסק אתר אינטרנט – יובא המידע כאמור לידיעת הצרכן בדף הראשי. ככל שניתן להתקשר בעסקה באמצעות האינטרנט, יובא המידע בסמוך לקישור הייעודי לשליחת הודעת הביטול באמצעות האינטרנט.

התיקון קובע הוראות נוספות לגבי אופן הגילוי – **פרטי הגילוי יופיעו בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות**.

הפרת הוראות התיקון היא הפרה שבגינה ניתן להטיל עיצום כספי בסכום 22,000 ₪ לתאגיד ו- 7,000 ₪ ליחיד בגין כל הפרה. התיקון קובע כי ההפרות יהיו כלהלן –

1. העוסק לא אפשר לצרכן למסור לו הודעת ביטול עסקה בכל אחת מהדרכים המנויות בתיקון. כלומר עוסק שלא יקצה את כל דרכי הביטול (בכפוף לסייגים שנמנו לעיל), כגון, לא יצור כתובת מייל, או קישור ייעודי באתר באינטרנט ייחשב כמי שלא אפשר לצרכן למסור הודעת ביטול בכל אחת מהדרכים המנויות בתיקון.
2. לא גילה לצרכן מידע שעליו לגלותו ובאופן הקבוע בתיקון – כגון הדרכים למסירת הודעת ביטול, פרטי ההתקשרות הנוגעים לכל דרך וכן הפרטים שיש לכלול בהודעת הביטול.

הוראות התיקון יחולו כלפי כל עסקה קיימת מיום התחילה, למעט החובה למסור לצרכן מסמך גילוי בכתב כאמור בסעיף 14ט(ד) אשר תחול על עסקה שהעוסק התקשר עם צרכן ביום התחילה ואילך.

הבהרות נוספות

1. סעיף 14ט(א)(5) קובע כי עוסק יאפשר לצרכן לבטל את העסקה בהודעת ביטול **שתימסר באינטרנט**. סעיף 14ט(ב) קובע כי הביטול באמצעות האינטרנט ייעשה על ידי **קישור ייעודי** שייצור העוסק ואשר יוצג בדף

לשכת הממונה |

בית השנה, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



הראשי של האתר. בקביעת הוראות אלו הבהיר המחוקק כי עוסק שמאפשר התקשרות בעסקה עמו באתר אינטרנט חייב לאפשר שליחת הודעת ביטול באמצעות האינטרנט.

לעניין זה יובהר כי קישור המוצג באתר האינטרנט המפנה לשליחת הודעת הביטול באמצעות מייל אינו מהווה קישור ייעודי לשליחת הודעת ביטול באמצעות האינטרנט. העובדה כי הקישור לשליחת מייל מוצג באתר האינטרנט איננה משנה מן העובדה כי מדובר בשליחת הודעה במייל בהתאם לחלופה הקבועה בסעיף 14(ט3) ולא בהתאם לחלופה שביקש המחוקק לקבוע בסעיף 14(ט5). זאת ועוד, הפניית הצרכן לשלוח את הודעת הביטול באמצעות קישור שמפנה למייל משמעו ביטול האפשרות למסור את הודעת הביטול באינטרנט. למעשה מדובר בהפחתה של אחת מהדרכים שביקש המחוקק לאפשר לצרכן לבטל באמצעות אתר העסק.

2. קישור ייעודי כאמור צריך להופיע בדף הראשי של אתר האינטרנט המאפשר לבצע עסקה. בחלקם של המקרים אתרי האינטרנט שבאמצעותם מתבצעות עסקאות מרכזים מוצרים או שירותים של מגוון עוסקים. לעניין זה חובת גילוי המידע והצגת קישור לביטול עסקה באינטרנט חלה על האתר שבו ניתן לבצע עסקה. יובהר לעניין זה כי המבחן ל"עשיית העסקה" אינו קשור דווקא לשאלה היכן מתבצע התשלום או למי ניתנו אמצעי התשלום. ייתכן כי באתר מסוים תתבצע עסקה לגביה קיימת גמירות דעת של הצדדים לעסקה, אולם התשלום עבור העסקה ייעשה בפלטפורמה אחרת. בוודאי שלגבי אתר כזה יש לומר כי הוא חייב בגילוי כפי שפורט לעיל, כפי שהוא חייב לאפשר את כל דרכי הביטול.

אתר שמשמש פלטפורמה לרכישת מוצרים של עסקים שונים יכול כלול בדף הראשי שלו קישור ייעודי לשליחת הודעות ביטול (וכמובן יאפשר דרכי ביטול אחרים כאמור בתיקון). כמו כן יכול האתר בדף הראשי את המידע המחויב מכוח תיקון זה.

ככל שהאתר אינו מאפשר עשיית עסקה, אלא מפנה לאתרים אחרים אשר בהם מתבצעת העסקה (למעשה משמש כפלטפורמה פרסומית בלבד עבור עסקים אחרים), לא תחול חובת גילוי דרכי ביטול באתר ולא תחול חובת הצבת קישור באינטרנט (לרבות חובה לאפשר את כל דרכי הביטול).

יחד עם זאת, ככל שמדובר באתר פרסומי של עסק מסוים שלא ניתן לבצע באמצעותו עסקה (להבדיל מאתר שמהווה פלטפורמה לכמה עסקים), קיימת חובה לגלות את דרכי הביטול (וכמובן חובה לאפשר את כל דרכי הביטול), אולם לא קיימת חובה לצרף קישור ייעודי לביטול עסקה באתר.

3. התיקון קובע כי אם לעוסק יש אתר כאמור יש לגלות את המידע כאמור בדף הראשי של האתר או בסמוך לקישור הייעודי לביטול עסקה לפי העניין. לעניין זה ניתן לקבל גילוי מידע כאמור באמצעות קישור שפתיחתו חושפת את המידע ובלבד שאופן הצגת הקישור מבהיר כי מדובר בקישור הכולל מידע לעניין דרכי הביטול וכי הקישור מצוי במקום בולט ונגיש.

4. בהתאם לסעיף 14(ה1) חייב עוסק לגלות את המידע לעניין דרכי הביטול, פרטי התקשרות לגבי כל אחת מדרכים אלו וכן המידע שיש לכלול בהודעת הביטול, **גם בהודעה על מועד סיום העסקה, מקום בו מדובר בעסקה לתקופה קצובה שלא נדרשת לגביה הסכמה מפורשת של הצרכן להמשך ההתקשרות (להלן: הודעה על מועד סיום עסקה).** הודעות על מועד סיום עסקה נמסרות בהתאם לסעיף 13א(ב) לחוק גם באמצעות מסרונים.

יובהר כי הגילוי מכוח תיקון זה חל גם על הודעה על מועד סיום העסקה שנעשתה במסרון, וכי לעמדת הרשות מסירתו במסרון אינה מהווה מעמסה, במיוחד לנוכח הודעות ספאם ארוכות הנשלחות לצרכן כדבר שבשגרה.

המסרון יכול מידע באשר לדרכי הביטול ואת פרטי ההתקשרות הנוגעים לכל דרך ביטול וכן פרטי הזיהוי שחייב הצרכן לציין בעת ביטול העסקה.

5. התיקון קובע כי ההסדר האמור בתיקון לא יחול על ביטול עסקה לפי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א – 2010. כמו כן, סעיף 14(ג) מסמך את השר לקבוע הוראות לעניין פרטים נוספים שעל צרכן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'ני 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



למסור בהודעת הביטול (פרט לשם ותעודת זהות). סעיף 14ט(ז) לתיקון מסמך את השר לקבוע סוגי עסקאות או עוסקים שעליהם לא יחולו הוראות הסעיף, כולן או חלקן. בימים אלו מתגבשות תקנות הגנת הצרכן (סייג לתחולת דרכי ביטול וחובת גילוי), שמטרתן לקבוע הוראות מיוחדות בהתאם לסמכויות הנתונות לשר בסעיפים המפורטים מעלה.

מיכאל אטלה, עו"ד

הממונה הגנת הצרכן והסחר הוגן