



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ט' אייר תשע"ה
28 אפריל 2015

הנחיית הממונה - ביטול עסקה לאחר פתיחת אריזה

1. תקנה 2 (1) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 קובעת, בין היתר, כי צרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין בתנאי שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש – אולם פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגמה בטובין, אלא אם יוכח אחרת.
2. במשרדי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – הרשות) נתקבלו תלונות רבות בנוגע לאי ביטול עסקה ברכישת מכשירי טלפון נייד. מהתלונה עולה כי נציגי השירות מחתימים את הצרכן בעת הרכישה על הסכם ורק לאחר מכן, במעמד הרכישה בעודו בחנות, חושפים אותו פיסית למוצר עקב הוצאתו מן הקופסא, ביצוע פעולות הדגמה והפעלתו, כגון הכנסת sim העברת אנשי קשר וכו'.
3. כשהצרכן מבקש לבטל את העסקה, אם לאחר ההדגמה ואם בטרם עשה הוא שימוש במכשיר, הצרכן מסורב לביטול העסקה בטענה כי האריזה כבר נפתחה ובמכשיר נעשה שימוש.
4. למען הסר ספק, במקרה בו נפתחה אריזתו של המכשיר והביטול נתבקש לאלתר או עד 14 ימים מיום קבלת המכשיר, חובה על העוסק לבטל את העסקה, שכן פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה אינה נחשבת שימוש.
5. במקום בו נציג השירות הפעיל את המכשיר מיד לאחר פתיחת האריזה לשם הדגמה או סינכרון וכיוצא באלה, מבלי להזהיר את הצרכן מראש כי הדגמה, סינכרון וכו' יאינו את זכות הביטול, אנו נראה בכך הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) הקובע כי פרט מהותי בעסקה הוא בין היתר תנאי הביטול של העסקה.
6. הואיל וצרכנים אינם מודעים להבחנה זו, כמו גם לעובדה שברגע שנציג השירות מפעיל את המכשיר ובכלל זה מבצע הדגמה במכשיר הדבר עלול לאיין את זכות הביטול, הנכם נדרשים להנחות את נציגי השירות להודיע לצרכן לפני ההדגמה והשימוש כי יש בכל אלה להוות שימוש במכשיר המאיין את זכות הביטול ולבקש את הסכמתו לכך.
7. אי מסירת מידע כאמור ואי קבלת הסכמת הצרכן, בטרם ההדגמה, תהווה הטעיה כאמור בחוק ותגרוור אכיפה.

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



8. יובהר כי האמור אינו חל על רכישת מכשיר במכר מרחוק, שכן על פי החוק ניתן לבטל עסקה במכר מרחוק, הגם שנעשה שימוש במוצר.

בכבוד רב

אשר

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