

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010

משפט פרטי וכלכלה – מסחר – הגנת הצרכן

משפט פרטי וכלכלה – חיובים – מכר

תוכן ענינים

2	Go	הגדרות	1 סעיף
2	Go	ביטול עסקה	2 סעיף
2	Go	החזרת התמורה	3 סעיף
3	Go	אופן החזרת התמורה	4 סעיף
3	Go	דמי ביטול	5 סעיף
3	Go	הגבלת זכות הביטול	6 סעיף
4	Go	תחילה	7 סעיף
4	Go	תחולה	8 סעיף
4	Go	הוראת שעה	9 סעיף

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010*

בתוקף סמכותי לפי סעיף 14 ו-37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), בהתייעצות עם שר התקשורת, שר התיירות, שר התחבורה, שר הבריאות, שר החינוך, שר המדע, שר התרבות והספורט ושר האוצר, בהתייעצות עם הממונה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת אני מתקין תקנות אלה:

1. בתקנות אלה –

הגדרות

"אריזה מקורית" – חפץ וכל חומר שהוא המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או ייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר;

"דמי ביטול" – כהגדרתם בסעיף 14(ד) לחוק;

"טובין" – טובין שהמחיר ששולם בעדם עולה על 50 שקלים חדשים.

2. צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם –

ביטול עסקה

(1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-23 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגיעה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;

(2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת – מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;

(3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 14 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;

תק' תשע"ב-2011

(4) לרכישת שירות כאמור בפרטים 10 עד 19 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה;

(5) לרכישת טובין ושירותים כאמור בפרט 20 לתוספת – לרכישת טובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין ולרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה, ואולם בעסקה שאינה עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות;

(6) לרכישת טובין כאמור בפרט 21 – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – פקודת התעבורה);

(7) לרכישת טובין כאמור בפרט 22 – מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

3. (א) ביטול הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ה), את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

החזרת התמורה

* פורסמו ק"ת תשע"א מס' 6927 מיום 14.9.2010 עמ' 16.

תוקנו ק"ת תשע"א: מס' 6998 מיום 8.5.2011 עמ' 942 – תק' תשע"א-2011; תחילתן ביום 14.3.2011. מס' 7016 מיום 14.7.2011 עמ' 1172 – תק' (מס' 2) תשע"א-2011.

ק"ת תשע"ב מס' 7040 מיום 11.10.2011 עמ' 26 – תק' תשע"ב-2011.

- (ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו.
- (ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.
- (ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות.
- (ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שאצלו נרכש המוצר וכן בכל אחד מסניפי העוסק או בנקודות המכירה של העוסק; הוראות אלה לא יחולו על זכיון של העוסק ובלבד שהזכיון הציג, במקום בולט בעסקו הודעה על כך; בתקנת משנה זו, "זכיון" – בעל זכות שימוש בשם העוסק תוך קיום מערכת עסקית חשבונאית נפרדת.

אופן החזרת התמורה

4. (א) החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן או במועד הקרוב ביותר לכך ולא מאוחר משבעה ימי עסקים ותיעשה באופן אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן; היה התשלום בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק ישיב העוסק לצרכן את הסכום שזוכה בו במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן.

(ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 13ד לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק, יודיע העוסק לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא היה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן; נעשתה העסקה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון וחיוב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

5. (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, רשאי העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים לפי הנמוך מביניהם.

דמי ביטול

(ב) נעשתה העסקה בכרטיס אשראי והוכיח העוסק לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר שעמו התקשר העוסק לביצוע סליקת כרטיסי אשראי, גבו ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה, רשאי העוסק לחייב את הצרכן גם בתשלום שנגבה ממנו.

6. (א) זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי –

הגבלת זכות הביטול

- (1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;
- (2) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;
- (3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;
- (4) מוצרי מזון;
- (5) תרופות ותוספי תזונה;
- (6) טובין פסידים;
- (7) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995;
- (8) טובין הניתנים להחלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
- (9) הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים;
- (10) גז, כהגדרתו בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989;
- (11) תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 שקלים חדשים, למעט שעונים;

(12) שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל לרבות

(א) טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת (להלן – טיסת המשך);

(ב) חבילת נופש מחוץ לישראל, למעט טיסה מחוץ לישראל ואליה, שאינה טיסת המשך;

ובלבד שהעוסק גילה לצרכן, בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל; נטל ההוכחה לעניין פסקה זו מוטל על העוסק; בפסקה זו – "מחוץ לישראל" – למעט האזור שהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; "נסיעה" – טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה ובשיט, למעט הובלת טובין.

(ב) ביקש הצרכן כי טובין שהזמין יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים ממועד העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה לאחר מועד ההספקה.

(ג) נעשתה עסקה ושולמה התמורה בידי הצרכן בתווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען, לא תחול זכות הביטול על עסקה זו.

7. תחילתן של תקנות אלה 3 חודשים מיום פרסומן.

תחילה

8. (א) תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק (בתקנה זו – המתנה), ובלבד שהצרכן הציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

תחולה

(ב) שולמה המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן; שולמה המתנה בשיק – אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים ואם לא נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; שולמה המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחשבון הצרכן רוכש המתנה, חויב; בתקנה זו "טובין" – לרבות שובר מתנה ולמעט תווי קנייה.

9. בתקופה שעד יום י"ט בטבת התשע"ג (1 בינואר 2013) יראו כאילו על אף האמור בתקנה 2(3), לעניין פרט (8) בתוספת, צרכן רשאי לבטל הסכם לרכישת שירות המנוי בפרט האמור בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 18 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות.

הוראת שעה
תק' תשע"ב-2011

תוספת

(תקנה 2)

- (1) ריהוט;
- (2) ציוד לבית ולגן, ולמעט כלי אוכל לא ארוזים;
- (3) מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן – חוק התקשורת);
- (4) טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן;
- (5) טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאול מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן;
- (6) מטהר מים ומיתקן למים מינרליים;
- (7) ביגוד והנעלה;
- (8) שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי למעט אם הם מתבצעים במלואם מחוץ לישראל כאמור בתקנה 6(א)(12); בפסקה זו, "מחוץ לישראל" ו"נסיעה" – כהגדרתם בתקנה 6(א)(12);
- (9) חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים, התשס"ט-2008;
- (10) שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער;

תק' תשע"ב-2011

- (11) עסקת נופש ארוך טווח; בפרט זה, "עסקת נופש ארוך טווח" – עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם;
- (12) חברות או מינוי במועדון הנחות;
- (13) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בוק פנים-ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת;
- (14) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2) לחוק התקשורת;
- (15) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-1א4 לחוק התקשורת;
- (16) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון לשידורי כהגדרתו בחוק התקשורת;
- (17) חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא);
- (18) חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים;
- (19) מינוי להגרלות והימורים;
- (20) טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה; בפסקה זו, "אירוע הצגה" – אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור;
- (21) רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן;
- (22) תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים;
- (23) שעונים.

י"ג באלול התש"ע (23 באוגוסט 2010) בנימין (פואד) בן אליעזר
שר התעשייה המסחר והתעסוקה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)