



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ' אדר, תש"פ
16 מרץ, 2020

אל: נציגי חברות התעופה הבינלאומיות
(על פי הרשימה המתפרסמת באתר רת"א)

הנדון – ביטול כרטיסי טיסה בעסקה עם צרכן ישראלי בבאמצעות סוכן ישראלי

על רקע משבר הקורונה ובעקבות מידע שהתקבל ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, עולה כי בעקבות ביטולי הטיסות על ידי החברה שהנך נציגה לקבלת כתבי בי-דין, פועלות חלק מחברות התעופה הפעילות בישראל בניגוד להוראות הדין הישראלי ומתנערות מן הצרכן ומן הסוכן הישראלי דרכו נעשתה העסקה.

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 קובע כי ניתן לבטל עסקה לרכישת כרטיס טיסה (בין אם נרכש פרונטלית ובין אם נרכש במכר מרחוק) בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או קבלת מסמך גילוי לפי המאוחר ובלבד שהביטול נעשה תוך פרק זמן מסוים קודם למועד תחילת השירות (במכר מרחוק – 7 ימים ובעסקה פרונטלית – 14 ימים). כמו כן, כאשר כרטיס הטיסה נרכש בעסקת מכר מרחוק שכללה שיחה, על ידי אזרח ותיק, בעל מוגבלות או עולה חדש, קיימת זכות ביטול בתוך 4 חודשים מיום עשיית העסקה.

מבחינת חוק הגנת הצרכן הן סוכן הנסיעות והן חברת התעופה אשר מנפיקה את הכרטיס עבור הצרכן באמצעות סוכן נסיעות הינם "עוסק". כאשר כרטיס הטיסה נמכר באמצעות סוכן מחוייבת חברת התעופה בהשבת הכסף לסוכן הנסיעות בשיעור אותו השיב סוכן הנסיעות לצרכן. בכל מקרה בו יסורב צרכן על ידי סוכן הנסיעות בטענה שחברת התעופה אינה מכבדת את הדין הישראלי, יראו כמפרים את החוק הן סוכן הנסיעות והן חברת התעופה.¹

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב – 2012 קובע כי נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, זכאי לקבל השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי לפי בחירת הנוסע. חובה זו מוטלת ישירות על מפעיל הטיסה. ממידע שהתקבל ברשות עולה כי פניות של סוכני נסיעות אל מפעיל הטיסה לאפשר לצרכן השבת תמורה או למצער לאפשר לו יכולת אמיתית לבחור בין החלופות עלו בתוהו והחברה מאפשרת שינוי מועד הטיסה בלבד וכל זאת בניגוד גמור לדין הישראלי. אין ספק כי חוק שירותי תעופה חל כל מפעיל טיסה לשם הובלת נוסעים וכבודתם, בתמורה, ממדינת ישראל, אליה או בשטחה, וכי לצרכנים שלא קיבלו החזר וכן לסוכני נסיעות ששיפו צרכנים בשל ביטול הטיסה אולם לא נפרעו ממפעיל הטיסה ישנה עילה טובה כנגד פרקטיקה זו.

¹ כך הובהר כבר בהנחיית הממונה מיום 10.7.2011 – פסקה 5

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/cpfta_mem51/he/docs_cpfta_17.pdf



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



עמדת הרשות היא כי בעסקה עם צרכן ישראלי, שנעשתה באמצעות סוכן ישראלי, החוקים המוזכרים לעיל חלים על חברת התעופה, גם אם היא חברה זרה. הרשות לא תתין להפקיר את הצרכן ולהותיר את הסוכן לבדו בהתמודדות עם זכויות הצרכן עמו נעשתה העסקה. זאת בכלל, ובגל ביטולי הטיסות עקב משבר הקורונה הנוכחי בפרט.

אודה לך אם תעביר תוכן מכתבי זה לחברת התעופה ותייעץ לה לפעול על פי הדין הישראלי.

בברכה,

מיכאל אטלן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן