



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ"ו אייר, תש"פ
20 מאי, 2020

הבהרות בדבר התנהלות עוסקים מול צרכנים בצל משבר הקורונה -

ביטול עסקה

ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן התקבלו תלונות רבות באשר לפגיעה בזכויות צרכניות בתקופת הקורונה. ריבוי התלונות שהתקבלו ברשות מצדיק לעמדתנו הבהרה באשר להתנהלות החוקית בצל משבר הקורונה -

מסחר מקוון

1. החל מתחילת חודש מרץ 2020 בו החלו ההגבלות על התנועה ועל הפעילות המסחרית, חלה עליה ברכישות מוצרים ושירותים אונליין. מתלונות רבות שהגיעו לרשות עולה תמונה מדאיגה של תופעות שבלטו במיוחד בצל משבר הקורונה ורכישות האונליין. אחת התופעות היא **הצעת מכירה אשר כללה הבטחות למועדי אספקה קצרים ואטרקטיביים, אשר בפועל לא קוימו**. ברשות התקבלו תלונות על כך שצרכנים לא קיבלו את המוצר במועד או לא קיבלו אותו כלל ובמקרים רבים אחרים הלינו הצרכנים כי לא ניתן היה להשיג את העוסק ולברר באשר לאיחור באספקה.

ברצוני להבהיר כי הרשות רואה בחומרה תופעה זו. מעבר לעובדה כי התנהלות זו פוגעת באמינות של שיטת שיווק זו בעיני הצרכנים, הרי שהתחייבות למועדי אספקה מסוימים, שהינה פרט מהותי בעסקה ואשר מתבררת **כלא נכונה באופן שיטתי ושאינה נובעת מכשל נקודתי** (במילים אחרות, כאשר ההפרה חוזרת על עצמה ואינה הפרה מקרית), מהווה הטעיה של הצרכן בניגוד לסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק).

יובהר כי מדובר בהפרת החוק שבגינה ניתן לנקוט בהליך אכיפה פלילי ומנהלי מכוח החוק. ככל שהצרכן מבטל את העסקה במועדים המוקנים לו ע"פ החוק (כאמור בסעיף 14גג) לחוק) יחולו תוצאות הביטול כאמור בסעיף 14הא) והמשמעות היא שלא ניתן לגבות מהצרכן דמי ביטול (וככל שהמוצר הגיע לבסוף, על העוסק לקחת אותו במקום שבו נמסר לצרכן).

זאת ועוד, יובהר כי מעבר לזכות הביטול על פי החוק, לצרכן אף עומד סעד אזרחי של ביטול העסקה מכוח סעיף 32 לחוק או מכוח חוק החוזים הכללי.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



2. סעיף 14 לחוק קובע כי בעסקת מכר מרחוק לצרכן קיימת זכות ביטול עסקה - בנכס, מיום עשיית העסקה ועד 14 ימים מיום קבלת הנכס (או קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר) ובשירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה (או קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר).

תוצאות ביטול העסקה מוסדרות בסעיף 14 לחוק ומכוחו קיימת חובה להשיב לצרכן את כספו בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול וכן להפסיק חיובים עתידיים. **לגבי דמי ביטול והשבת המוצר קיימת בסעיף הבחנה בין ביטול בשל פגם, אי התאמה או אי אספקה במועד - במקרה זה לא ניתן להשית על הצרכן דמי ביטול ועל העוסק לאסוף את המוצר במקום בו נמסר לצרכן, לבין ביטול מכל סיבה אחרת - המשית על הצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך וכן מחייב את הצרכן להחזיר את המוצר לעוסק במקום עסקו.**

ככל שקיימת חובה על הצרכן להחזיר לעוסק את המוצר יש להדגיש כי חובת העוסק בהשבת הסכום הכספי ששולם והפסקת חיוב עתידי הן חובות הדדיות.

במקרים רבים **כאשר סיבת הביטול היא פגם, אי התאמה או אי אספקת המוצר במועד**, החובה לאסוף את המוצר כאמור מוטלת על העוסק ולא על הצרכן ועל כן **התניית השבה התמורה בהחזרת המוצר על ידי הצרכן, אינה חוקית.**

מתלונות שהגיעו לרשות עולות שלל התנהגויות נוספות שאפיינו את המסחר המקוון ובמיוחד את השלב שלאחר עשיית העסקה בו הצרכן מבקש לחזור לעוסק ולבטל את העסקה –

א. תלונות רבות מעידות על כך **שבעלי עסקים רבים כלל לא נענו לבקשות הביטול של הצרכנים**. צרכנים מעידים כי ניסו להשיג את העוסק בכל אחת מדרכי הביטול הקבועות בסעיף 14 לחוק, אולם לא קיבלו כל הודעה כי בקשתם בטיפול, לא חזר אליהם שום נציג ובפועל העסקה לא בוטלה בהתאם להוראות החוק. ניסיונות להשיג את נציג העוסק בטלפון עלו בתוהו ואף כך עד למועד כתיבת שורות אלו.

ב. באופן כללי עוסק המוכר מוצרים אונליין, חייב להיערך לאפשרות שצרכן יבקש לבטל את העסקה ועל כן הוא צריך **לאפשר לו כתובת למשלוח המוצר ללא תלות בחנות פיזית**. מתלונות שהגיעו לרשות עולה כי ישנם עוסקים אשר התנו את השבת התמורה בהחזרת המוצר לחנות פיזית דווקא, על אף שכאמור העסקה עצמה לא נעשתה בחנות הפיזית אלא און ליין ולאור כך שחנויות פיזיות היו סגורות.

ג. סעיף 14 לחוק קובע כי **בעסקה שניתן להתקשר בה באינטרנט יש לאפשר ביטול העסקה באינטרנט וזאת בנוסף לדרכי ביטול נוספות**. תלונות שהגיעו לרשות מעידות על כך כי ישנם עוסקים שביטלו משום מה את האפשרות לבטל את העסקה באתר האינטרנט והתנו את ביטול העסקה והשבת התמורה **בפתיחת חנות פיזית בלבד**.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ד. תופעה נוספת שנמצאה היא התניית זכות הביטול של הצרכן והשבת התמורה, בהגעת המוצר קודם כל לבית הלקוח. יוער כי תופעה זו נצפתה גם בימים כתיקונם. על אף שתנאי זה לא בא זכרו בחוק נעשה בו גם שימוש בצל משבר הקורונה.

כל ההתנהגויות הללו, אינן חוקיות ואינן הוגנות שכן נראה כי מטרתן – או למצער תוצאתן – היא סיכול זכות הביטול של הצרכן אשר עשה עסקה און ליינ. לאור העליה בהיקף עסקאות און ליינ ולאור הנסיבות המאתגרות של תקופה זו, אשר מהן ניזוקו אף צרכנים רבים, עולה החשיבות רבה להתנהלות הוגנה בין עוסק לצרכן.

עסקה פרונטלית

3. זכות הביטול ברכישה פרונטלית בחנות, מוסדרת מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א – 2010 (להלן התקנות). התקנות קובעות רשימה של מוצרים ושירותים לגביהם קיימת לצרכן זכות לבטל את העסקה ולקבל חזרה את כספו, בתוך פרק זמן מסוים כקבוע בתקנות בשים לב לסוג המוצר או השירות.

זכות הביטול והשבת התמורה ברכישה פרונטלית של מוצר מותנית בהשבת המוצר לעוסק (ובתנאי שהמוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש). כך עולה אף מסעיף 14 לחוק. כמו כן, הודעת הביטול והשבת המוצר צריכים להיעשות בתוך פרקי הזמן הקבועים בתקנות.

ברשות התקבלו פניות של צרכנים אשר ביקשו לברר את זכותם לביטול העסקה מקום בו העסקה נעשתה בסמוך לתחילת משבר הקורונה, סגירת החנויות והגבלות הפעילות על האזרחים. מכיוון שזכות הביטול והשבת התמורה בעסקה זו מותנות בהחזרת המוצר עולה השאלה, מה קורה אם בעיצומה של תקופת הביטול כאמור בתקנות החלו ההגבלות על התנועה והפעילות העסקית, מה לגבי מרוץ הזמן, האם הוא ממשיך או נעצר עד לחידוש הפעילות והסרת ההגבלות?

לעמדת הרשות, יש לפרש את התקנות כך שבנסיבות אלה משך הזמן לביטול העסקה נעצר. כלומר, ימי הגבלת הפעילות בחנויות הפיסיות בשל מגפת הקורונה אינם באים במניין הימים המוקנים לצרכן לביטול עסקה. זכות הביטול הינה זכות רגולטורית וככזו היא צריכה להתפרש באופן אשר מהווה זכות אמיתית ואפקטיבית. כל פרשנות אחרת אשר לפיה ימי הגבלת הפעילות באים במניין חוטאת למטרת החוק ומאינת את זכות הביטול לצרכן.

במקרים אלו מניין הימים ימשיך ממועד פתיחת החנות בה רכש הצרכן את המוצר או ממועד פתיחת כל חנות אחרת של הרשת באותה עיר שבה גר הצרכן, לפי המוקדם. בהעדר כתובת להחזרת המוצר באותה עיר שבה הוא נרכש – מניין הימים לא יתחיל עד פתיחת החנות בעיר כאמור.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



יש להבהיר כי האמור נכון גם לגבי מימוש שוברי מתנה, זיכויים ותווי קניה אשר בשל הגבלות התנועה והפעילות העסקית לא יכול היה הצרכן לעשות בהם שימוש והזכות בינתיים פקעה וכמו כן לעמדת הרשות יש לנהוג כך גם לגבי זכויות חוזיות אחרות כגון תוקף של קופונים, מועדים שנקבעו במדיניות החזרת מוצרים וולונטרית כגון החלפה ועוד.

מיכאל אטלן עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il