



משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
הרשות לסחר הוגן

מהפכה בצרכנות תקנות ביטול עסקה נכנסות לתוקפן



למידע נוסף: www.moital.gov.il | חייג: 1-800-800-132
ביטול עסקה 



ביום 14.12.10 ייכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן המקנות לצרכן זכות לבטל עסקאות מסוימות ולקבל חזרה את כספו.

יצוין כי בכל האמור בעסקאות מיוחדות דוגמת מכר מרחוק (אינטרנט), רוכלות ויחידות נופש, חלות ההוראות הספציפיות בחוק הגנת הצרכן ולא תקנות אלה.

התקנות קובעות רשימה סגורה של עסקאות אשר לגביהן תחול זכות הביטול, לרבות פרק הזמן העומד לצרכן למימוש הזכות והתנאים הבסיסיים לכולם שהם:

1. ערך הטובין עולה על 50 ₪.
2. הטובין לא נפגמו והרוכש לא עשה בהם כל שימוש. ברוב המקרים החזרת הטובין באריזתם המקורית, גם אם נפתחה, היא ראייה מספקת לכך שלא נעשה בהם שימוש.
3. הטובין אכן הושבו לעסק

להלן רשימת העסקאות לגביהן תחול זכות הביטול על פי התקנות ופרק הזמן הנקוב לביטול:

קבוצה א'

1. ריהוט
 2. ציוד לבית ולגן (למעט כלי אוכל לא ארוזים)
 3. מכשירים חשמליים ואלקטרוניים, לרבות ציוד קצה (מודם, טלפון סלולארי, ממיר, צלחת לווין).
 4. מוצרים הארוזים באריזתם המקורית ובלבד שאריזתם לא נפתחה על ידי הצרכן.
 5. מוצרים שהוזמנו על ידי הצרכן וטרם סופקו לו, אפילו אם הסיבה לעיכוב היא שהמוצר אזל מהמלאי ויש לייצרו או להזמין, אלא אם הייצור או ההזמנה נעשו על פי מידות מיוחדות.
 6. מטהר מים ומתקן למים מינרלים.
 7. שעונים.
- פרק הזמן לביטול - תוך 14 ימים מהיום בו קיבל הצרכן את המוצרים. לגבי פרטים 1-3 ו-6-7: פתיחת האריזה המקורית לכשעצמה אינה נחשבת שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. חיבור של המוצרים לחשמל, גז או מים יחשב כשימוש בהם.

קבוצה ב'

ביגוד והנעלה. זכות הביטול תקפה בתנאי שתונית המחיר על המוצר לא הוסרה. פרק הזמן לביטול - עד תום יומיים מיום הרכישה שאינם ימי מנוחה.

קבוצה ג'

1. שירותי הארחה, נסיעה, נופש ובילוי בתיירות פנים בלבד. התקנות אינן חלות על חבילות נופש ושירותי טיסה מחוץ לישראל ואליה. זאת למשך שישה חודשים מיום פרסום התקנות כלומר עד 14.3.11. לאחר מועד זה יחולו התקנות גם על שירותים המתבצעים במלואם מחוץ לישראל (חבילות נופש ושירותי טיסה מחוץ לישראל).
 2. חוגים וקורסים (למעט קורס פסיכומטרי לגביו קיימות הוראות ספציפיות בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים).
- פרק הזמן לביטול - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

קבוצה ד'

1. שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער.
2. עסקת נופש ארוך טווח הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, בה הצרכן מקבל תמורת תשלום, בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות הנוגעות ללינה בנוסף על השירותים האחרים (כגון נסיעה). זאת בשונה מעסקה לרכישת דירת נופש (ע"ע סעיף 14א לחוק הגנת הצרכן).

החזרת התמורה: צרכן המבקש לבטל עסקה, חייב להציג לעוסק חשבונית, סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק ומועדה. צרכן אשר אינו יכול להציג אחד משלושת אלה, חייב להציג הוכחה אחרת, שתעיד הן על עצם ביצוע העסקה, הן על מועדה, הן על הסכום ששולם תמורתה והן על אמצעי התשלום.

- כאשר צרכן ממש את זכותו לביטול העסקה מתקיימת השבה הדדית - העוסק, מצידו, חייב להשיב לצרכן את התמורה או לבטל את החיוב (בניכוי דמי ביטול, ראה הרחבה בהמשך). הצרכן, מצידו, יהיה חייב להשיב את הטובין לפי הפירוט הבא -
1. אם העסקה היא לרכישת טובין, עליו להחזיר את המוצרים לעוסק.
 2. אם הצרכן נדרש לרכוש מוצר לצורך קבלת שירות (לדוגמה, ממיר בעסקה לרכישת שירותי כבלים ולווין), הוא זכאי להחזיר את הטובין גם אם נעשה בו שימוש, ובלבד שלא נפגם.
 3. אם בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן השירות, על הצרכן להשיב לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 ₪.
 4. צרכן שביטל עסקה מתמשכת, שביצועה החל, ישלם לעוסק את התמורה היחסית עבור השימוש שנעשה בשירות.

השבת התמורה לצרכן תתאפשר או אצל העוסק, או באחד מהסניפים או נקודות המכירה של העוסק. לא ניתן יהיה לקבל את התמורה אצל זכיון של העוסק, בתנאי שהזכיון הציג במקום בולט הודעה על כך כי הסניף שייך לזכיון ולא לעוסק עצמו. זכיון מוגדר בתקנות כ"בעל זכות שימוש בשם העוסק, תוך קיום מערכת חשבונאית נפרדת".

3. חברות או מנוי במועדון הנחות.
4. שירותי טלפוניה ניידת.
5. שירותי טלפוניה ניידת.
6. שירותי אינטרנט.
7. שירותי כבלים ולווין.
8. חברות או מנוי במועדון כושר לרבות מועדון בריאות (ספא).
9. חברות או מנוי במועדון היכרות ושדוכים.
10. מנוי להגרלות והימורים.

פרק הזמן לביטול - בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך גילוי נאות לפי המאוחר - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, גם אם העסקה היא לתקופה קצובה.

קבוצה ה'

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה (פרזנטציה) כלומר - אירוע במהלכו מזמין העוסק צרכנים פוטנציאליים כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור, (זאת בשונה מעסקת רוכלות עליה חל ההסדר הספציפי סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן). תקנות אלה יחולו גם על אירועים הכוללים חלוקת מתנות או הגרלה נושאת פרסים.

פרק הזמן לביטול - תוך 14 יום מקבלת הטובין. אם מדובר בשירות, תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה או "מסמך גילוי נאות" בכתב, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, גם אם העסקה היא לתקופה קצובה. במידה והשירות הינו חד פעמי, פרק הזמן הרלוונטי הינו בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים (למעט ימי מנוחה) קודם למועד תחילת השירות.

קבוצה ו'

רכב חדש שנרכש מיבואן.
פרק הזמן לביטול - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם הרכב כ"יד".

קבוצה ז'

תכשיט שהמחיר ששולם תמורתו אינו עולה על 3000 ₪.
פרק הזמן לביטול - עד תום יומיים מיום הרכישה שאינם ימי מנוחה.

אופן החזרת התמורה:

החזרת התמורה תתבצע במעמד ביטול העסקה, ככל שניתן, או במועד הקרוב לכך, **לא יאוחר משבעה ימי עסקים**.
התמורה תוחזר באותו אופן בו נעשה התשלום, כמפורט להלן:

אופן התשלום	אופן החזרת התמורה
בכרטיס אשראי	העוסק יבטל את החיוב אצל חברת כרטיס האשראי של הצרכן
בכרטיס אשראי - וחשבון העוסק כבר זוכה	העוסק יודיע לחברת כרטיסי האשראי (להלן - החברה) של הצרכן על ביטול העסקה והחברה תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב במועד החיוב העוקב להודעת הביטול. תנאי לזיכוי הצרכן על ידי החברה הוא שיש באפשרות החברה להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם החברה אינה יכולה לזכות את הצרכן מהטעם שאינה יכולה להיפרע מהעוסק, חובתו של העוסק להשיב את התמורה לצרכן במזומן או בשיק מזומן.
בהרשאה לחיוב חשבון (הוראת קבע) כאשר החשבון חוייב	העוסק יזכה את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

החזרת התמורה בביטול עסקה מתמשכת תיעשה באופן הבא:

דמי ביטול:

כל ביטול עסקה על פי התקנות מאפשר לעוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5 אחוזים ממחיר הטובין או השירות או מאה שקלים, לפי הנמוך. במידה והעסקה נעשתה בכרטיס אשראי, והעוסק הוכיח לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר גבו ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בגין העסקה שבוטלה, רשאי העוסק לחייב את הצרכן גם בתשלום אשר נגבה ממנו.

הגבלת זכות הביטול:

זכות הביטול כאמור בתקנות לא תחול במקרים הבאים:

1. ריהוט שהורכב בבית הצרכן.
2. טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן לפי מידות או דרישות מיוחדות.
3. טובין שעל פי דין אין להחזירם.
4. מוצרי מזון.
5. תרופות ותוספי תזונה.
6. טובין פסידיים.

אופן התשלום	אופן החזרת התמורה
במזומן	במזומן או בשיק מזומן
בשיק - אם נפרע	במזומן או בשיק מזומן - בתוך חמשה ימי עסקים
בשיק - אם לא נפרע	במזומן או בשיק מזומן - בתוך חמישה ימי עסקים מהמועד שנפרע
בכרטיס אשראי	יבטל את החיוב אצל חברת כרטיס האשראי של הצרכן
בכרטיס אשראי - וחשבון העוסק כבר זוכה	ישיב הסכום במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת כרטיסי האשראי (להלן- החברה) של הצרכן על ביטול העסקה והחברה תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב. תנאי לזיכוי הצרכן על ידי החברה הוא שיש באפשרות החברה להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה. אם החברה אינה יכולה לזכות את הצרכן מהטעם שאינה יכולה להיפרע מהעוסק, חובתו של העוסק להשיב את התמורה לצרכן במזומן או בשיק מזומן.

על עסקה מתמשכת, להבדיל מעסקה לרכישת מוצר או שירות חד פעמי, יחולו כללים שונים. החיוב בעסקה מתמשכת נעשה, בדרך כלל, כהרשאה לחיוב חשבון או הרשאה לחיוב כרטיס אשראי. חוק הגנת הצרכן קובע כי כאשר הצרכן מבטל עסקה מסוימת, **על העסקה להסתיים תוך 3 ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת הביטול. אם נמסרה הודעת הביטול בדואר רשום, על העסקה להסתיים תוך 6 ימים מיום מסירתה למשלוח**. הפסקת העסקה משמעה - הצרכן לא יחויב עבור מוצרים או שירותים שסופקו לאחר מועד הביטול.

7. מידע כאמור בחוק המחשבים.
8. טובין הניתנים להקלטה, שעתוק או שכפול, שאריזתם המקורית נפתחה.
9. הלבשה תחתונה, לרבות בגדי ים.
10. גז (בלון או צובר)
11. תכשיט שמחירו גבוה מ 3000 ₪. למעט שעונים.
12. שירותי הארחה, נסיעה, נופש ובילוי - אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לגבולות ישראל, או אם השירות הוא של חבילות נופש מחוץ לישראל, או טיסה מחוץ לישראל ואליה. יצוין כי הגבלת זכות הביטול במקרים אלה היא **אך ורק למשך 6 חודשים מיום פרסום התקנות, כלומר עד 14.3.11**. לאחר מועד זה יחולו התקנות גם על השירותים אלה.
13. צרכן שהזמין טובין וביקש כי יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים מיום ביטול העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה אחרי מועד האספקה. לדוגמא - העסקה נעשתה ביום 1.1.2010, והצרכן ביקש כי הטובין יסופקו לו רק ב 2.7.2010, לא תחול זכות הביטול.
14. כאשר אמצעי התשלום עבור העסקה היו תווי קניה, שובר מתנה, או כרטיס מגנטי נטען (להבדיל מתשלום במזומן, באשראי או בהמחאה), לא תחול זכות הביטול.

מתנות

זכות הביטול תחול גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק, ובכלל זה שוברי מתנה בסכום מסוים שקיבל הצרכן למימוש אצל עוסק, למעט תווי קניה. כדי לממש את זכות הביטול על הצרכן להציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת שיש בה כדי להעיד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעבורה ואמצעי התשלום. התמורה תוחזר בהתאם למפורט להלן:

אופן התשלום	אופן החזרת התמורה
במזומן	במזומן או בשיק מזומן
בשיק -אם הוא נפרע.	במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים.
בשיק -אם הוא לא נפרע.	במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע.
בכרטיס אשראי.	במזומן, בתנאי שחשבון הצרכן, רוכש המתנה, חויב.



משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
הרשות לסחר הוגן



רח' בנק ישראל 5 ירושלים
למידע נוסף: www.moital.gov.il | חייג: 1-800-800-132
ביטול עסקה **facebook**