



# ההסתדרות

הבית של העובדים בישראל

אגף הרווחה  
רשות ההסתדרות לצרכנות



**צרכנים,  
דעו זכויותיכם!**

**מדריך לצרכן הישראלי**



## ברכת יו"ר ההסתדרות

### חברות וחברי ההסתדרות,

מאז הקמתה פועלת ההסתדרות לחיזוק ולשיפור תנאי העובדים והגמלאים. לצד פועלנו בתחום האיגוד המקצועי, וכבית של העובדים בישראל, אנו רואים זאת מחובתנו לדאוג גם לשמירת ההגינות ולצמצום הפערים כלפיכם העובדים בהיותכם צרכנים.

באמצעות רשות ההסתדרות לצרכנות, מסייע הארגון לכם העובדים למצות את זכויותיכם, בין אם באמצעות עשרות נציגי הרשות הפזורים במרחבים השונים של ההסתדרות מצפון ועד דרום ובין אם באמצעות מוקד השירות הטלפוני שמפעילה הרשות ועומד לרשותכם.

רשות ההסתדרות לצרכנות אף לוקחת חלק פעיל בקידום חקיקה השומרת על ענייניו ועל זכויותיו של הצרכן בישראל, מבצעת סקרים ובדיקות בשטח, מקדמת פרסומים בכלי התקשורת ומסייעת באופן פרטני במקרים של עוולות צרכניות.

גם בשנתה המאה ההסתדרות תמשיך להיות עם אצבע על הדופק ותוסיף לספק ולפתח למענכם העובדים מגוון רחב של שירותים. כחלק מכך, ועל מנת שתוכלו לקבל מידע באופן מוגש, פשוט ונוח, מפצה רשות ההסתדרות לצרכנות את המדריך שלפניכם, אשר מטרתו לתת לכם מידע חשוב בתחומי הצרכנות, החקיקה והזכויות, וכן מפורטות בו דרכי יצירת הקשר עם נציגי הרשות וגורמים נוספים רלוונטיים.

מדובר בכלי חשוב המסייע לנו להביא לשינוי התודעה ולהגביר את מעמדכם כצרכנים, ואין לי ספק שבשימוש מושכל תוכלו להפיק ממנו את המיטב.

ב ב ר כ ה ,

**ארנון בר-דוד**  
יו"ר ההסתדרות

העורכים:

עו"ד ד"ר אריאל מלאכי, עו"ד ירון לוינסון

מהדורה רביעית מעודכנת, תל-אביב-יפו, התשע"ח 2018  
**כל הזכויות שמורות לרשות ההסתדרות לצרכנות**

צוות הרשות: רחל קרסו, דפנה הר-אבן, עזרא גינטי  
יועצים משפטיים: משרד עורכי דין ארן-מלאכי, עו"ד גיף אליאב

המידע המובא במדריך זה הינו כללי בלבד, אין הוא מהווה תחליף לייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו ללא יעוץ מתאים. המידע במדריך מעודכן בהתאם להוראות החוק והתקנות שעד לחודש אוגוסט 2018. הנוסח המחייב הוא נוסח החוק והתקנות. ניתן לעקוב אחר שינויים ועדכונים באתר הרשות באינטרנט.

הדפסה שניה 2019



**ברכת יו"ר אגף הרווחה ומנכ"ל הרשות**

צרכנים יקרים,

רשות ההסתדרות לצרכנות הינה אחת מזרועות הביצוע באגף הרווחה של ההסתדרות. אחת המטרות המרכזיות של הרשות היא הנגשת הידע והמידע בדבר זכויות הצרכנים, וכל זאת בהתאם לחזונו של יו"ר ההסתדרות ארנון בר-דוד, אשר פועל לפתח ולהרחיב את שירותי ההסתדרות כבית של העובדים בישראל.

דיני הגנת הצרכן בישראל עברו לאורך השנים התפתחות רבה והם מהווים כיום תחום חשוב ומוכר במשפט בישראל. התפתחות החקיקה להגנת הצרכן בישראל הושפעה הן מהתפתחות החקיקה הצרכנית בעולם הרחב והן מהשינויים הרבים שחלו בחברה הישראלית כתוצאה מהעלייה ברמת החיים ובצריכה.

המגוון הרחב של מוצרים ושירותים הנרכשים כיום על ידי הצרכן בדרכים שונות ומגוונות המשתכללות כל העת גם כתוצאה מההתפתחות הטכנולוגית העצומה, מחייב את המחוקק להתאים את החקיקה להגנת הצרכן לסביבה מסחרית צרכנית משתנה.

כפי שאנו נוכחים בעבודתנו היומיומית בטיפול בתלונות צרכניות, המציאות היא כי פעמים רבות הצרכן אינו מודע לזכויותיו המוקנות בחוק. המדריך שלפניכם בא למלא במעט את החוסר הזה. ברור כי אין אפשרות במדריך קצר זה לסקור את מלוא זכויות הצרכן בישראל. לפיכך, בחרנו להתמקד בנושאים שנראים לנו חשובים יותר.

אנו מקווים כי מדריך צרכני מעודכן זה יעזור להעלות את המודעות לצרכנות נבונה ומושכלת ובכך יתרום לשיפור מצבו של הצרכן הישראלי.

ב ב ר כ ה,

**שלום (שלמה) הלוי**

יו"ר אגף הרווחה בהסתדרות

**ירון לוינסון, עו"ד**

מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות



**תוכן העניינים**

2..... ברכות

7..... רשות ההסתדרות לצרכנות

8..... עוסק וצרכן

9..... עשרת הדיברות לצרכן

10..... איסור הטעיית הצרכן

10..... השפעה בלתי הוגנת

11..... פרסומות אסורות

11..... איסור הטעייה בקשר למקום הספקת מוצר או שירות

11..... מה עושים במקרה של הטעייה או ניצול?

12..... הזכות לקבל מידע מלא ונכון

12..... חובת סימון מוצרים

12..... חובת הצגת מחירים

13..... מחיר ליחידת מידה

13..... חובת פרסום מחירים באינטרנט

13..... חובת הצבת מכשיר שקילה

14..... הצגת מדיניות החזרת מוצרים

14..... הזכות לעיין בהסכם ובמסמכים אחרים הקשורים לקנייה

14..... מסמכי גילוי

14..... הוראות שימוש במוצרים

15..... פיקוח על מחירים

16..... איסור הפליה

16..... מהם שירותים ציבוריים?

16..... מהו מקום ציבורי?

16..... על מי מוטל האיסור ועל מי מוטלת האחריות?

16..... מהי הפליה אסורה?

17..... חריגים



- 35. תווי קנייה.....
- 35. תקופת תוקף תו הקנייה.....
- 35. עודף ברכישה בתו קנייה.....
- 35. החזרת מוצר שנרכש באמצעות תו קנייה.....

35. שובר זיכוי או מתנה.....

**הוראות מיוחדות בעניין שירותי תעופה**

- 36. ההטבות והפיצויים.....
- 37. השבת התמורה.....
- 37. פיצוי כספי.....
- 38. שרותי סיוע.....
- 38. המקרים המזכים.....
- 38. רישום יתר ("אובר בוקינג").....
- 39. טיסה שבוטלה.....
- 40. איחור בטיסה.....
- 40. טיסה פנים ארצית.....
- 40. הקדמת טיסה.....
- 41. שינוי בתנאי הטיסה.....
- 41. חובות יידוע וסיוע.....
- 41. פיצויים לדוגמה.....

**פיצויים לדוגמה**

- 42. ....
- 45. **בית המשפט לתביעות קטנות**.....
- 45. כללי.....
- 45. סמכות בית המשפט לתביעות קטנות.....
- 45. ייצוג ללא עו"ד.....
- 45. היכן תוגש התביעה?.....
- 45. תשלום אגרה.....
- 46. כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט.....
- 46. רשות ערעור.....

**החקיקה הצרכנית**

- 47. ....
- 49. **היכן מתלוננים ולמי פונים?**.....
- 50. **הרשות וסניפיה**.....



**תוכן העניינים**

**ביטול עסקה**

- 18. ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם.....
- 18. הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה.....
- 18. זכות ביטול לפי תקנות ביטול עסקה.....
- 21. חריגים שזכות הביטול אינה חלה עליהם.....
- 21. החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה.....
- 22. דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מההחזר לצרכן?.....
- 22. זכות ביטול בקבלת מתנה.....
- 22. ביטול עסקת מכר מרחוק.....
- 23. דמי ביטול בעסקת מכר מרחוק.....
- 24. ביטול עסקת רוכלות.....
- 25. הוראות מיוחדות לגבי צרכן שהוא בעל מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש.....
- 26. הוראות מיוחדות לגבי עסקאות לתקופה קצובה ביחידות נופש ומכוני כושר.....
- 26. יחידות נופש.....
- 27. מכוני כושר.....
- 28. דרכי ביטול עסקה.....

**אחריות ושירות**

- 29. אחריות.....
- 29. שירות טלפוני חינם.....
- 30. ....

**חזים אחידים**

- 31. ....
- 32. **שינויים בתכנית הטבות לצרכן**.....

**שימוש נכון באמצעי תשלום**

- 33. שיקים.....
- 33. כרטיסי אשראי.....
- 33. ביטול חיובים.....
- 34. עסקה במסמך חסר.....
- 34. שינוי מחיר ללא הרשאה.....
- 34. שימוש לרעה בכרטיס אשראי.....



## רשות ההסתדרות לצרכנות

מתחילת דרכה, ראתה ההסתדרות העובדים צורך בחיזוק הפעילות בתחום הצרכנות, מתוך הבנה כי הגנת הצרכן הינה חלק בלתי נפרד מהשמירה על הכנסתו של העובד ועל רמת חייו וזכויותיו.

רשות ההסתדרות לצרכנות הוקמה בשנת 1970, תחת השם "הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות". בשנת 1983 הוענקה לראשונה לרשות הכרה מטעם המדינה כארגון צרכנים. כיום מוכרת הרשות לפי חוק בתי המשפט (נוסח משולב) תשמ"ד-1984, לפי חוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 ולפי חוק ההגבלים העסקיים תשמ"ח-1988.

בראש הרשות עומד מנכ"ל ומשרדה הראשי ממוקם בבית ההסתדרות בתל-אביב. חלק ניכר מפעילות הרשות מתבצע באמצעות רכזי הצרכנות של הרשות, הפרושים במרחבי ההסתדרות בכל הארץ. לרכזי הצרכנות יש ידע רב בתחומי הצרכנות והם עוברים דרך קבע השתלמויות וקורסים בתחום זה.

הרשות מטפלת מדי שנה באלפי תלונות במגוון תחומים, כגון: רהיטים, חברות תקשורת (חברות סלולריות, אינטרנט, כבלים ולוויין), מוצרי חשמל, הלבשה והנעלה, נופש ותיירות, מכוני כושר, קורסי לימוד, עסקאות ברוכלות (בבית הצרכן או ברחוב), עסקאות מכר מרחוק (קנייה באמצעות הטלפון, האינטרנט וכדומה) ועוד.

נציגי הרשות מופיעים דרך קבע בפני ועדות שונות של הכנסת העוסקות בחקיקה צרכנית, מייצגים שם את האינטרס הצרכני ומקדמים את החקיקה הצרכנית. גם בוועדות התקיימה השונות של מכון התקנים הישראלי, מייצגים אנשי מקצוע ומתנדבים של הרשות את האינטרס הצרכני בקביעת התקנים השונים. מפעם לפעם מתמנים נציגי הרשות לחברים בוועדות ציבוריות שונות העוסקות בסוגיות הקשורות בהגנת הצרכן.



## עוסק וצרכן

דברי חקיקה רבים בישראל מגנים על הצרכן. רשימה עיקרית של חוקים ותקנות תוכלו לראות בעמ' 47 להלן. מבין אלה, אחד החוקים החשובים ביותר הוא "חוק הגנת הצרכן". בחוק זה כלולות הוראות רבות, הקובעות זכויות מיוחדות לצרכנים וחובות המוטלות על עוסקים, אולם יש לזכור כי הזכויות והחובות האלה חלות רק במערכת היחסים שבין "עוסק" לבין "צרכן".

חוק הגנת הצרכן מגדיר מיהו "עוסק" ומיהו "צרכן". החוק מגדיר "עוסק" כמי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן. יש לשים לב, שמי שמוכר נכס או נותן שירות באקראי בלבד ולא דרך עיסוק, איננו מוגדר כ"עוסק" לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות החוק אינן חלות עליו כעוסק. החוק מגדיר "צרכן" כמי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו, לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי. יש לשים לב, שמי שקונה נכס או מקבל שירות לשימוש שעיקרו אינו אישי, ביתי או משפחתי, אלא, למשל, לשימוש עסקי, איננו מוגדר כ"צרכן" לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות עליו כצרכן.

חוק הגנת הצרכן גם קובע כי לעניין חוק הגנת הצרכן, דין המדינה כדיון כל עוסק אחר. מצד שני, נקבע כי הוראות חוק הגנת הצרכן לא יחולו על היחסים שבין צרכנים לבין תאגידים בנקאיים לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), מבטח או סוכן ביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח ונותני שירותים פיננסיים כהגדרתם בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים מוסדרים, כגון קרנות וקופות הגמל השונות.



## עשרת הדיברות לצרכן

1. תכנן את קנייתך מראש.
2. השווה בין מחירי המוצר או השירות במספר מקומות, בטרם תרכוש אותם.
3. קנה בעסק המציג מחירים כחוק.
4. רכוש מוצר ששם היצרן וכתובתו מופיעים עליו ושנושא תעודת אחריות.
5. העדף מוצר הנושא תו תקן, המבטיח בטיחות ואיכות.
6. קבל לידיך וקרא בעיון כל הסכם לפני שתחתום עליו.
7. שלם את מחיר המוצר עם הספקתו ולא קודם לכן, ודרוש קבלה על התשלום.
8. הימנע מקניות מקריות ברחוב ומקניות מאנשים הבאים לביתך.
9. הימנע ממסירת פרטי כרטיס אשראי בטלפון או באינטרנט לגופים בלתי מוכרים. בכל מקרה, ודא כי רכישה באינטרנט מבוצעת באתר מאובטח.
10. בתשלום בשיקים דחויים, כתוב עליהם "למוטב בלבד", מחק את האותיות "פקודת" במילה "לפקודת" (אם קיימת) באופן שיופיע על השיק: "שלמו לפקודת", וסמן אותם ב"קרוס" (שרטוט שני קווים אלכסוניים). ניתן להזמין מראש שיקים מוכנים כאלה. שאל את הבנקאי שלך.



## איסור הטעיית הצרכן

לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא, לא באמצעות מידע שהעוסק מוסר לצרכן או מציג בפניו, ולא באמצעות הסתרת מידע. החוק מביא כמה דוגמאות לנושאים עיקריים שאין להטעות בהם את הצרכן, וביניהם: מועד הספקת מוצר או מתן שירות, סוג המוצר או השירות, משקל של מוצר, מקום ייצור המוצר, זהותו של נותן השירות, קיומם של חלפים, ועוד. נושאים אלו אינם מהווים רשימה סגורה ויכולים להיות מצבים נוספים בהם מסירת מידע מוטעה או אי מסירת מידע ייחשבו כהטעייה.

## השפעה בלתי הוגנת

לעוסק אסור להפעיל השפעה בלתי הוגנת על הצרכן אשר שוללת ממנו את חופש ההתקשרות שלו, כדי לקשור אותו בעסקה.

בסעיף 3 לחוק הגנת הצרכן קיימת רשימה בלתי ממצה של מצבים הנחשבים להשפעה בלתי הוגנת. למשל: הגבלת יכולתו של צרכן לעזוב מקום, מניעת התייעצות, ביקורים חוזרים בבית הצרכן כדי לשכנעו לקשור עסקה אף שביקש להימנע מכך, ניצול אי ידיעת שפה, ניצול מוגבלות נפשית שכלית או גופנית של הצרכן, איום או הפחדה, הספקה בתשלום של נכס או שירות שלא התבקשו, יצירת רושם כאילו צרכן זכה בפרס או הטבה כאשר אין פרס או הטבה או כאשר נדרש תשלום או תנאי אחר מהצרכן כדי לקבל את הפרס או ההטבה ואלה לא פורסמו מראש, ועוד.

דוגמה מיוחדת הראויה לציון היא האיסור למנוע מצרכן להביא למקום העסק מזון או שתייה מאותו סוג הנמכר במקום, אלא אם המקום במהותו הוא בית אוכל, או בנסיבות מיוחדות שבהן ניתנה הוראה לעשות כן על ידי גורם מוסמך מטעמים של בטחון הציבור. כך למשל, מניעה מצרכן להכניס לבית קולנוע מזון ושתייה מאותו סוג הנמכר בבית הקולנוע, תחשב השפעה בלתי הוגנת ואסורה.



## פרסומות אסורות

כאמור, לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא. הטעייה באמצעות פרסו היא תופעה שכיחה, ולפיכך החוק קובע מפורשות כי הדבר אסור. יודגש, כי אסורה לא פרסומת המטעה בנוגע לטיב המוצר ולאופיו, אלא גם פרסומת המטעה בדבר עצם הי פרסומת, כלומר: אין להסוות פרסומת ככתבה, מאמר וכיוצא בזה, מבלי לציין במפ כי מדובר בפרסומת וזאת גם אם המידע הנמסר בה הוא אמת. בהקשר זה, אין הבדל פרסומת בעיתון, בתשדירי רדיו וטלוויזיה, באינטרנט או בשלטי חוצות.

בנוסף, פרסומות או דרכי שיווק המכוונות לקטינים, המנצלות את ההשפעה הקלה על והעלולות להטעות אותם, לנצלם או לפגוע בהם - אסורות.

## איסור הטעייה בקשר למקום הספקת מוצר או שירות

בנוסף להוראה הכללית בדבר האיסור להטעות, נקבע בחוק הגנת הצרכן במפורש כי א להטעות צרכנים בנוגע למקום ההספקה של הנכס או השירות (לרבות באיזור יהודה מרון), ואף נקבעו פיצויים לדוגמה בסך של עד 10,000 למי שהטעה צרכן בנושא זה, סיפק לו את המוצר למקום שהוסכם (לעניין פיצויים לדוגמה ראו בהרחבה בהמשך ב 42).

## מה עושים במקרה של הטעייה או ניצול?

כאשר צרכן קנה מוצר או שירות והתברר לו כי הוטעה או נוצל, החוק מאפשר לצרכן, סיבות מסוימות, לבטל את העסקה. התשובה לשאלה האם הוטעיתם או נוצלתם בנסי המאפשרות את ביטול העסקה אינה פשוטה, ולכן, לא מומלץ לבטל עסקה מטעמים ז בלי לקבל קודם לכן ייעוץ מתאים. אם אתם חושבים שהוטעיתם או נוצלתם, תוכלו לכ אל רכזי רשות ההסתדרות לצרכנות ברחבי הארץ, או אל המשרד הראשי של הרשות ב אביב, כדי לקבל ייעוץ והדרכה (ראו רשימה להלן בעמוד 50).



## הזכות לקבל מידע מלא ונכון

### חובת סימון מוצרים

על פי חוק, הסימון על מוצרים מתוצרת הארץ חייב להיות בעברית. מוצרים מיובאים מחוץ לארץ, חייבים להיות מסומנים גם בעברית. על המוצרים להיות מסומנים באופן ברור וק ריא. בין השאר, יש לציין את שם המוצר וכינויו המסחרי, יש לציין אם המוצר מחדש, פגום או מסוג ב', יש לציין את שם היצרן ומענו, ואם המוצר מיובא - את שם היבואן, מענו וארץ הייצור. בנוסף, לגבי מוצרי מזון שעל מחירים מוטל פיקוח ממשלתי, יש לציין את מחירים המרבי ואת היות המחיר בפיקוח ממשלתי.

### חובת הצגת מחירים

חובת הצגת המחירים היא מן החובות המרכזיות המוטלות על העוסקים. לפי חוק, המחיר צריך להיות מוצג במקום נראה לעין, באופן ברור וקריא. על המחיר להיות במטבע ישראלי, ואין לפרסם מחירים במטבעות זרים (מפני שהצרכן עלול לחשוב שהוא משלם פחות). לגבי שירות המיועד להתבצע מחוץ לישראל או נכס האמור להימכר מחוץ לישראל, ניתן לפרסם מחיר במטבע זר.

המחיר המוצג צריך להיות המחיר הסופי שמשלם הצרכן, כלומר: על המחיר לכלול מע"מ או כל מס אחר המוטל על המוצר. במוצרים המוצגים למכירה ושהספקתם היא על ידי משלוח, המחיר המוצג חייב לכלול את דמי המשלוח, אם אלו מוטלים על הצרכן ואין הוא יכול להימנע מהם.

למסעדות, מועדונים וכיוצא באלו אסור לדרוש מהצרכן מחיר נוסף כדמי אבטחה או תשר ("טיפ") מעבר לזה המפורסם בתפריט או במחירון. המחיר המפורסם אמור להיות המחיר הסופי שמשלם הצרכן, כאשר מתן תשר תלוי ברצונו החופשי של הצרכן.



## מחיר ליחידת מידה

בנוסף, בכל הנוגע לטובין הנמכרים בתפוזרת או טובין ארוזים מראש, אשר לפי חיקוק או תקן רשמי חובה לציין על גביהם את כמותם, יש להציג גם את המחיר ליחידת מידה. מחיר ליחידת מידה הינו המחיר הכולל ל- 1 ק"ג של המוצר, 1 ליטר של המוצר, 1 מטר של המוצר, 1 מ"ר של המוצר, 100 גרם של המוצר או 100 מ"ל של המוצר, לפי העניין. לדוגמא: אם המוצר ארוז מראש באריזות של 1.5 ק"ג יש להציג את המחיר הכולל של המוצר כולו, ובנוסף, יש להציג את המחיר ל- 1 ק"ג.

יש מספר חריגים לגבי חובות ההצגה והסימון של המחירים, כגון מוצרי מזון הנמכרים בתפוזרת, מוצרים שאינם ארוזים ונמכרים מתוך מכלים גדולים וכדומה.

## חובת פרסום מחירים באינטרנט

החוק מחייב עוסק שהינו קמעונאי גדול (כגון רשתות המזון הגדולות) לפרסם את המחירים של המוצרים בחנויותיו באמצעות האינטרנט. המחירים אמורים להתפרסם הן באתר האינטרנט של העוסק והן באתר האינטרנט של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. הפרסום נעשה באמצעות קבצים הניתנים להורדה ולשמירה על ידי ציבור הצרכנים. העוסק מחויב לפרסם קובץ עם כתובות ופרטים של כל החנויות של הרשת, וקובץ נוסף לכל חנות, בו מפורסמים מחירי המוצרים באותה חנות. על הקובץ להכיל פרטים על מהות המוצרים, זמינותם במלאי, מחיריהם, זהות היצרן ו/או היבואן, האם ישנה מכירה מיוחדת (מבצעים וכיו"ב), ועוד. הפרטים בקובץ של רשימת החנויות צריכים להיות עדכניים לפחות עד ליום הקודם, והקבצים של המוצרים ומחיריהם לפחות עד שעה אחורה.

## חובת הצבת מכשיר שקילה

בהתאם לחוק הגנת הצרכן, חויבו רשתות השיווק הגדולות להציב מכשיר שקילה אלקטרוני לשימוש הצרכנים. מכשיר השקילה יוצב במקום גלוי ונגיש סמוך למוצרים הנמכרים במשקל, אשר לא ניתנים לגביהם שירותי שקילה לפני התשלום. כך, הצרכן יוכל לדעת מה המשקל של המוצר שהוא מבקש לרכוש עוד טרם הגיעו לקופה. ההוראה חלה רק על רשתות השיווק הגדולות (בעלות הכנסות של כ-250 מיליון ₪ בשנה ומעלה), ובתנאי שמדובר בחנות בשטח העולה על 300 מ"ר.

## הצגת מדיניות החזרת מוצרים

על כל עוסק להציג במודעה, באופן ברור וקריא ובמקום הנראה לעין, את מדיניותו לגבי החזרת מוצרים שלא עקב פגם. אם מבקש הצרכן להחזיר מוצר שלא עקב פגם, והעוסק מסרב לעמוד במדיניות עליה הכריז, זכאי הצרכן להחזיר את המוצר תוך שבוע ימים מיום הסירוב ולקבל את כספו בחזרה. אם לא הוצגה במודעה מדיניות החזרה כלל, החוק קובע שרואים זאת כאילו העוסק מאפשר החזרת מוצרים שלא עקב פגם. חשוב לציין כי הזכות להחזיר את המוצרים קיימת רק כאשר לא חלה הרעה במצב המוצר. בהקשר זה, בדרך כלל פתיחת האריזה לא תחשב כהרעה במצב המוצר.

## הזכות לעיין בהסכם ובמסמכים אחרים הקשורים לקנייה

כאשר צרכן עומד לחתום על הסכם עם עוסק, על העוסק לאפשר לצרכן לעיין בהסכם לפני חתימתו. לאחר החתימה, על העוסק למסור לצרכן עותק מההסכם. כאשר קונים מוצר או שירות שלגביו ניתנת תעודת אחריות, הצרכן זכאי לעיין בתעודת האחריות לפני הקנייה. העוסק חייב למסור לצרכן עותק של תעודת האחריות, במעמד הקנייה.

## מסמכי גילוי

החוק קובע כי בעסקאות מיוחדות (כגון: עסקת רוכלות ועסקת מכר מרוחק, אליהן נתייחס בהמשך) על העוסק לספק לצרכן מסמך בכתב ובו פרטי העסקה ופירוט בדבר זכותו של הצרכן לבטל אותה כקבוע בחוק.

## הוראות שימוש במוצרים

קיימת רשימה של מוצרים, שלפי חוק הגנת הצרכן יש לצרף להם הוראות שימוש. הוראות השימוש צריכות להיות בשפה העברית. במוצר מיובא, הוראות השימוש של המוצר (וגם אזהרות המופיעות עליו) צריכות להיות מתורגמות לעברית, באופן שישקף נכונה ובמדויק את הוראות השימוש בלועזית, אם ישנן.





## פיקוח על מחירים

יש מוצרים ושירותים המוגדרים חיוניים, אשר מחירים מוסדר על ידי החוק ("מוצרים בפי קוח ממשלתי"). זאת, כדי למנוע מצב בו עוסקים ינצלו לרעה את הצורך במוצר, יפקיעו מחירים ויפיקו רווח בלתי סביר מהמכירה. הסמכות להסדיר את מחיריהם של אותם מוצרים נתונה לשר האחראי. בין המוצרים שמחיריהם מוסדרים מצויים הלחם, החלב, הביצים וכדומה.

לעיתים גם מחיריהם של מוצרים הנחשבים חיוניים בשל נסיבות מיוחדות מפוקחים לתקופה מוגבלת. כך למשל, בתקופת החשש למתקפת טילים מעיראק, הוסדר פיקוח על מחירי נייר הדבק.

בנוסף, יש חובות פרסום מיוחדות החלות על מוצרים בפיקוח: עוסק חייב להציב שלט בחנותו בסמוך למוצרים שבפיקוח ובו פירוט של כלל המוצרים שבפיקוח ומחיריהם, וחובה דומה חלה בעסקת מכר מרחוק במסגרת הגילוי מצד העוסק. כמו כן, יצרן של מוצר בפיקוח חייב להדפיס על אריזת המוצר שמחירו הוא בפיקוח ממשלתי.



## איסור הפליה

החוק המרכזי העוסק באיסור ההפליה הוא חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים. מטרת החוק היא לקדם את השוויון ולמנוע הפליה בכניסה למקומות ציבוריים ובהספקת מוצרים ושירותים.

### מהם שירותים ציבוריים?

החוק קובע כי שירותים ציבוריים הם שירותי תחבורה (אוטובוסים, רכבות, תובלה אווירית, אניות, שירותי הסעה והשכרת רכב), תקשורת, אנרגיה, חינוך, תרבות, בידור, תיירות ושיירות פיננסיים (בנקאות, מתן אשראי וביטוח), המיועדים לשימוש ציבור בלתי מסוים.

### מהו מקום ציבורי?

החוק קובע כי מקום ציבורי הוא כל מקום המיועד לשימוש הציבור, לרבות: אתר תיירות, בית מלון, אכסניה, בית הארחה, גן ציבורי, מסעדה, בית קפה, אולם המשמש למופעי ביידור ותרבות, מוזיאון, ספרייה, דיסקוטק, אולם או מתקן ספורט, בריכת שחיה, קניון, חנות, מוסך וכן מקום המציע שירותי תחבורה ציבורית.

### על מי מוטל האיסור ועל מי מוטלת האחריות?

האיסור להפלות והאחריות בגין הפליה אסורה, מוטלים על מי שעיסוקו בהספקת המוצר או השירות הציבורי או הפעלת השירות הציבורי, בין אם כבעלים, מחזיק או מנהל של עסק או האחראי בפועל על הספקת המוצר או השירות הציבורי או על הפעלת המקום הציבורי או הכניסה אליו.

### מהי הפליה אסורה?

איסור ההפליה נוגע להפליה בכניסה למקום הציבורי או במתן השירות במקום הציבורי מחמת: גזע, דת או קבוצה דתית, לאום, ארץ מוצא, מין, נטיה מינית, השקפה, השתייכות מפלגתית, מקום מגורים, גיל, מעמד אישי, הורות או לבישת מדי כוחות הביטחון וההצלה



## ביטול עסקה

### ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם

על הצרכן מוטלת החובה לבדוק כל מוצר שרכש. על העוסק מוטלת החובה לתת לצרכן את האפשרות לבדוק את תקינות המוצר. במקרה של אי התאמה או פגם, חייב הצרכן להודיע על כך לעוסק באופן מיידי. במקרה שמדובר באי התאמה או פגם גלויים, הצרכן לא יוכל להסתמך עליהם אם לא הודיע לעוסק על אי ההתאמה או הפגם במועד. אם אי ההתאמה או הפגם נסתרים, על הצרכן להודיע עליהם לעוסק מיד עם היודעם לו.

### הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה

במקרים מסויימים שיפורטו להלן, הצרכן יהיה זכאי לבטל עסקה מכל סיבה שהיא, גם אם אין במוצר או בשירות אי התאמה או פגם.

### זכות ביטול לפי תקנות ביטול עסקה

- צרכן רשאי לבטל עסקה לרכישת מוצרים או שירותים מסוגים שונים כפי שיפורט בהמשך מכל סיבה שהיא ולקבל בחזרה את התמורה ששילם עבורם בתנאים הבאים:
1. מחיר המוצר שרכש הצרכן עולה על 50 ₪.
  2. הצרכן ישיב את המוצר לעוסק. הצרכן יכול להשיב את המוצר היכן שרכש אותו או בכל אחד מהסניפים או מנקודות המכירה של העוסק. אם נקודת המכירה או הסניף מופעלים על ידי זכיון שאיננו העוסק, אשר הציג במקום בולט בסניף או בנקודת המכירה הודעה על כך, הצרכן לא יוכל להשיב בהם את המוצר.
  3. המוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש בידי הצרכן. אם הצרכן מחזיר את המוצר באריזה המקורית, זו ראייה מספקת לכך שלא נעשה שימוש במוצר. אם מדובר בעסקה למתן שירות, שבמסגרתה הצרכן נדרש לרכוש מוצר (למשל: צרכן שנדרש לרכוש ממיר כדי לקלוט שידורי טלוויזיה), זכאי הצרכן להחזיר גם מוצר זה לעוסק, אף אם נעשה בו שימוש ובלבד שלא נפגם.
  4. הביטול ייעשה במועד שנקבע בחוק לעסקה מאותו סוג.
  5. הביטול כפוף לתשלום דמי ביטול כפי שנקבע בחוק וכפי שיפורט בהמשך.

או ענידת סמליהם. גופים כאלה הם: צה"ל, המשטרה, שירות בתי הסוהר, מגן דוד אדום, רשות הכבאות וההצלה וכל גוף לפי חוק שירות לאומי-אזרחי. החוק קובע כי הפליה באמצעות קביעת תנאים שלא ממין העניין גם היא נחשבת הפליה אסורה.

### חריגים

למרות האמור לעיל, החוק קובע שבנסיבות הבאות לא תחשב ההפליה כהפליה אסורה:

- א. כאשר הדבר מתחייב מאופיו או ממהותו של המוצר, השירות הציבורי או המקום הציבורי.
- ב. כאשר הדבר נעשה על ידי ארגון או מועדון, שאינו למטרת רווח, ונעשה לשם קידום צרכים מיוחדים של הקבוצה שאליה משתייכים החברים במועדון או בארגון ובלבד שצרכים מיוחדים כאמור אינם נוגדים את מטרת החוק.
- ג. בקיומן של מסגרות נפרדות לגברים או לנשים, כאשר אי הפרדה תמנע מחלק מן הציבור את הספקת המוצר או השירות הציבורי, את הכניסה למקום הציבורי, או את מתן השירות במקום הציבורי, ובלבד שההפרדה היא מוצדקת, בהתחשב, בין השאר, באופיו של המוצר, השירות הציבורי או המקום הציבורי, במידת החיוניות שלו, בקיומה של חלופה סבירה לו, ובצרכי הציבור העלול להיפגע מן ההפרדה.

בנוסף, ולגבי הפליה בשל מקום מגורים, נקבע כי האיסור לא יחול על רשות מקומית המפלה בין תושבים שלה למי שאינם תושביה, אם מדובר במידה הנדרשת לביצוע תפקידיה של הרשות המקומית או להפעלת סמכויותיה לטובת תושביה, ובכפוף להוראות כל דין אחר.



סוג השירות / המוצר

ריהוט, ציוד לבית ולגן ולמעט כלי אוכל לא ארוזים, שעונים, מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה, מטרה מים ומתקן למים מינרליים.

טובין, הארוזים באריזתם המקורית ובלבד שאריזתם לא נפתחה על ידי הצרכן; טובין שהזמין הצרכן וטרם סופקו לו, אף אם בגלל שאזלו מהמלאי ויש צורך לייצרם או להזמיןם ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן.

ביגוד והנעלה.

שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל (לרבות טיסת המשך בחו"ל לטיסה שיצאה מישראל, והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת), חבילות נופש מחוץ לישראל. במקרה של שירות המתבצע במלואו מחוץ לישראל לא תהיה זכות ביטול רק אם העוסק גילה לצרכן בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל. נטל ההוכחה לעניין זה מוטל על העוסק.

חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים.

שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער, עסקת נופש ארוך טווח - עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות על לינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה, או בלעדיהם; חברות או מנוי במועדון הנחות; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים- ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו, טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 2(א4) לחוק התקשורת; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 414-א 1 לחוק התקשורת; חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא); חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים; מינוי להגרלות והימורים.

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה זכיייה כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור.

רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן.

תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים.

מועד הביטול וסייגים נוספים אם ישנם

תוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין. פתיחת האריזה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב שימוש בטובין.

תוך 14 ימים מיום שקיבל הצרכן את הטובין.

מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם הייתה, לא הוסרה.

תוך 14 ימים מיום ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 14 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

תוך 14 ימים מיום ההסכם, ולא פחות מ-14 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השרות.

תוך 14 ימים מיום ההסכם או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב, הכולל את הפרטים שנקבעו בחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השרות ובין אם לא ואפילו אם העסקה היא לתקופה קצובה.

לרכישת טובין, תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לרכישת שירות, תוך 14 ימים מיום העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא, ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה. בעסקה שאינה עסקה מתמשכת, תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה. מיום הרכישה ועד תום 2 ימים שלאחריה, שאינם ימי מנוחה.



חריגים שזכות הביטול אינה חלה עליהם

**זכות הביטול כאמור לא תחול** לגבי ריהוט שהורכב בבית הצרכן; טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות; טובין שעל פי דין אין להחזירם; מוצרי מזון; תרופות ותוספי תזונה; טובין פסידיים; מידע כהגדרתו בחוק המחשבים; גז; טובין הניתנים להקלטה לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית; הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים; תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ- 3,000 שקלים חדשים, למעט שעונים; טובין אשר הצרכן ביקש שיוספקו לאחר שישה חודשים ממועד העסקה; עסקה ששולמה באמצעות תווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען; שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל, למשל: טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת, או חבילת נופש מחוץ לישראל למעט טיסה מחוץ לישראל ואליה שאינה טיסת המשך. במקרה זה לא תינתן זכות הביטול רק בתנאי שהעוסק גילה לצרכן בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל.

החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה

העיקרון הוא שאם העסקה בוטלה כדין על העוסק להשיב לצרכן את התמורה שהצרכן שילם. הצרכן צריך להוכיח שהוא ביצע את הרכישה אצל העוסק, ולשם כך עליו להציג לעוסק חשבונית, סרט קופה, פתק החלפה או הוכחה אחרת המעידה על העסקה, מועדה, הסכום ששולם בה ואמצעי התשלום.

על העוסק להשיב את התמורה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן, ובכל מקרה לא יאוחר מ-7 ימי עסקים ממועד ביטול העסקה. החזרת התמורה תיעשה באופן דומה לאופן שבו נעשה התשלום: אם התשלום היה במזומן - הכסף יוחזר במזומן או בשיק מזומן. אם התשלום היה בשיק - החזרת התמורה תהיה תוך 5 ימים במזומן או בשיק מזומן מהיום שהשיק נפרע. אם התשלום היה בכרטיס אשראי - יבטל העוסק את החיוב. אם חשבון העוסק כבר זוכה, התמורה תוחזר במזומן או בשיק מזומן. אם באפשרות חברת כרטיסי האשראי לקבל בחזרה את סכום החיוב מהעוסק, ניתן להשיב את התמורה לצרכן גם באמצעות זיכוי כרטיס האשראי של הצרכן, ידנית, בסכום החיוב.



דמי ביטול ועוד: מה ראשי העוסק להפחית מהחזר לצרכן?

העוסק לא ראשי להפחית דבר מהתמורה ששילם הצרכן חוץ מהחריגים הבאים:

- דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.
- דמי התקנה, אם בוצעה התקנה של מוצרים המשמשים למתן שירות, עד 100 ₪ (זאת בנוסף לדמי ביטול, כפי שמופיע בסעיף הקודם).
- עלות סליקת כרטיס אשראי, אם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי והעוסק הוכיח כי נגבה ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.
- במקרה שמדובר בעסקה למתן שירות, על הצרכן לשלם את התמורה היחסית בגין השימוש שעשה בשירות.

### זכות ביטול בקבלת מתנה

החוק קובע שזכות הביטול תחול גם אם הצרכן לא קנה את המוצר או רכש את השירות במישרין מהעוסק, אלא קיבל אותם במתנה מאחר (גם אם המתנה היא שובר מתנה, אבל לא אם המתנה היא תווי קנייה). במקרה כזה, זכות הביטול כפופה להצגת פתק החלפה או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום. אם שולמה תמורת המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן. אם שולמה תמורת המתנה בשיק שנפרע, החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן תוך 5 ימי עסקים. אם שולמה המתנה בשיק שטרם נפרע, החזרת התמורה תהיה תוך 5 ימים מהמועד שבו ייפרע השיק. אם שולמה תמורת המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחובי חשבון הצרכן רוכש המתנה.

### ביטול עסקת מכר מרחוק

עסקת מכר מרחוק היא כל עסקה שבה לא נפגשים העוסק והצרכן פנים אל פנים. עסקה כזו יכולה להתבצע באמצעות הטלפון, האינטרנט, הדואר, הפקסימיליה וכדומה. בעסקת מכר מרחוק, החוק מטיל חובת גילוי מידע על העוסק בנוגע לפרטים שונים של העסקה, וביניהם: פרטי העוסק, פרטי המוצר, מחיר ותנאי התשלום, מועד ודרך הספקת המוצר, תקופת תוקף הצעתו של העוסק והאחריות למוצר. בנוסף, על העוסק למסור לצרכן, לא יאוחר ממועד הספקת המוצר עצמו, מסמך גילוי שבו העוסק יפרט מידע בקשר לעסקה, כפי שנדרש ע"פ החוק. על המסמך לכלול את הוראות החוק לגבי זכות ביטול העסקה על ידי הצרכן.



כאשר בוצעה עסקת מכר מרחוק הצרכן יהיה רשאי לבטלה מכל סיבה שהיא בתנאים הבאים:

- על הצרכן להודיע לעוסק על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך הגילוי האמור לעיל, על פי המאוחר בין השניים.
- לאחר ביטול העסקה חייב הצרכן להחזיר לעוסק את המוצר שקיבל.
- אם מדובר בעסקה למתן שירות שאינו מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, בתנאי שהודעת הביטול ניתנה לכל המאוחר 2 ימים לפני המועד המתוכנן למתן השירות.
- אם מדובר בעסקה למתן שירות מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, או מקבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות.
- לא ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק לרכישת מוצרי מזון, טובין פסידים (כגון פרחים), טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה, טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם, ומוצרים אחרים שהשר האחראי החריג בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.
- לא ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק של שירותי נופש ונסיעה, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד מתן השירות.

#### דמי ביטול בעסקת מכר מרחוק

אם הצרכן ביטל עסקת מכר מרחוק מפני שהתחרט ולא בשל פגם או אי התאמה, מותר לעוסק לגבות ממנו 100 ₪ או 5% ממחיר העסקה, לפי הנמוך מהם, כדמי ביטול העסקה. במקרה שבו ביטול עסקה נובע מאי הספקת המוצר או השירות או עקב אי התאמה בין תיאור המוצר או השירות לבין מה שניתן לצרכן בפועל, אין לגבות מהצרכן דמי ביטול.



במקרה של ביטול העסקה, חובה על העוסק למסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב ששלח העוסק לחברת האשראי.

חשוב לזכור שכאשר צרכן מבטל עסקה, עליו להחזיר את המוצר שקיבל ללא פגם. אם ערך המוצר פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו, רשאי העוסק לתבוע את הצרכן בגין נזקיו. לכן, גם אם החלטתם לבטל עסקה, ואפילו במקרים שהחוק מאפשר זאת, הקפידו לא להשתמש במוצר עד להשבתו. יחד עם זאת, פתיחת אריזת המוצר בלבד לא תיחשב כפגם במוצר, פרט למקרים המפורטים בחוק, כגון: מוצרים הניתנים לשכפול והעתקה, מוצרי מזון ומוצרים לפי הזמנה מיוחדת.

בעסקה למתן שירות מתמשך, שבוטלה לאחר שהוחל במתן השירות, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת (לדוגמה: כבלים, או ציוד לצפייה באמצעות לוויין), העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של 100 ₪, בנוסף לדמי הביטול של העסקה.

#### ביטול עסקת רוכלות

עסקת רוכלות היא עסקה הנעשית בעקבות פנייה של עוסק אל צרכן, בכל מקום שאינו בית העסק הרגיל של העוסק. כך למשל, עסקה שנעשתה בעקבות פנייה של עוסק לצרכן במקום מגוריו, במקום עבודתו, במקום לימודיו או סמוך לכל אלה, וכן פנייה לצרכן שנעשתה בקניונים, תחנות מרכזיות וכדומה.

אם נקשרה עסקת רוכלות, זכאי הצרכן לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא, בהודעה שיי מסור לעוסק עד 14 ימים מיום שקיבל את המוצר. אם מדובר בשירות, רשאי הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום ההסכם או מיום שקיבל הסכם בכתב הכולל את מלוא הפרטים שנקבעו בתקנות, לפי המאוחר, וזאת כל עוד לא הוחל במתן השירות. במקרה של ביטול עסקת רוכלות לא יחויב הצרכן בדמי ביטול.

אם מדובר בעסקה מתמשכת למתן שרות, יוכל הצרכן לבטל את העסקה בתוך המועדים שנקבעו אפילו אם הוחל במתן השרות. במקרה כזה, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. בנוסף, אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת לצורך מתן השירות (לדוגמה: ממיר, לוויין וכיו"ב) העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של 100 ₪.



## הוראות מיוחדות לגבי צרכן שהוא בעל מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש

החוק קובע כי אדם עם מוגבלות (לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות), אדם שמו לאו לו 65 שנים, או מי שטרם חלפו חמש שנים מיום שקיבל תעודת עולה או זכאות כעולה ממשרד העלייה והקליטה, יהיה זכאי לבטל עסקת רכילות או עסקת מכר מרחוק תוך 4 חודשים ממועד עשיית ההסכם, או ממועד מסירת הנכס או ממועד קבלת הפרטים הנדרשים בעסקת רכילות או בעסקת מכר מרחוק, לפי המאוחר.

הוראות אלה לגבי עסקת מכר מרחוק יחולו רק אם הייתה שיחה בין הצרכן לבין העוסק. גם שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית מקיימת תנאי זה.

לצורך ביטול עסקה לפי הוראות אלה, העוסק רשאי לדרוש מהצרכן להציג תעודה המוכיחה שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש. לגבי אדם עם מוגבלות, הצרכן צריך להציג אחת מהתעודות הבאות:

- א. תעודה המעידה על כך שהוא בעל מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מאת גורם המוסמך על פי חוק לקבוע את קיומה של מוגבלות כזו.
- ב. תעודה המעידה על נכות או אישור זכאות לקצבה בשל מוגבלות, שניתנו לצרכן על ידי המוסד לביטוח לאומי.
- ג. תעודה המעידה על נכות שניתנה לצרכן לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב].
- ד. החלטת ועדת אבחון לפי חוק הסעד (טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית), התשכ"ט-1969, בדבר היותו של אדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית.
- ה. אישור זכאות, לרבות זכאות חלקית, לקבלת שירותי תמיכה לתקשורת, שניתן לצרכן בהתאם לתקנות שירותי הסעד כהגדרתן בתקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986.
- ו. תעודת עיוור או לקוי ראייה שניתנה לצרכן בהתאם לתקנות שירותי הסעד הנ"ל.
- ז. אישור על הכרה של השירות בטיפול באדם עם אוטיזם במשרד הרווחה ובשירותים החברתיים, שניתנה בהתאם לתקנות שירותי הסעד הנ"ל.

הצרכן רשאי למסור את התעודות גם באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקס.



## הוראות מיוחדות לגבי עסקאות לתקופה קצובה ביחידות נופש ומכוני כושר

עסקה לתקופה קצובה היא עסקה שבה רוכש הצרכן שירות הנמשך על פני תקופת זמן מסויימת - למשל, מנוי לבריכה או לחדר כושר. עסקה כזו ניתן לבטל בדרכים נוספות לאלה שניתן לבטל בהן עסקאות רגילות. למשל, ניתן לבטל את העסקה גם לאחר שהצרכן כבר החל להשתמש במנוי, ולפני סוף תקופת המנוי הוא מבקש לבטל את העסקה. החוק קובע הוראות מיוחדות בעסקאות כאלה, כגון יחידות נופש ומכוני כושר.

### יחידות נופש

1. מהי יחידת נופש?

יחידת נופש היא זכות שרכש צרכן לשימוש בחדר או במקום מגורים אחר לתקופה של שלוש שנים לפחות, במשך יומיים בשנה לפחות.

2. חובת משלוח הודעה

על הצרכן למסור לעוסק הודעה בכתב - בדואר רשום, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה.

3. מועד כניסת הביטול לתוקף

בתום המועד שבו לצרכן יש זכות שימוש ביחידת הנופש, הסמוך למסירת ההודעה. הודעה שנמסרה במהלך מועד השימוש השנתי, תגרום לביטול העסקה בתום אותו מועד שנתי.

4. תשלומים

התשלומים היחידים שהעוסק יוכל לגבות מהצרכן הם:

- א. החלק היחסי בגין זכות השימוש ביחידת הנופש עד למועד שבו ייכנס לתוקף ביטול העסקה.
- ב. ביחידות שנרכשו החל מיום 24.3.2014 בלבד - 50% ממחיר יחידת הנופש כפי שפורט בטופס הגילוי בעת רכישת יחידת הנופש, בניכוי הסכום האמור בסעיף קטן א'. גביה של סכום זה מותנית בכך שהעוסק לא הגביל את אפשרות הצרכן למכור לאחר את הזכויות ביחידת הנופש.
- העוסק אינו רשאי לגבות דמי ביטול, ואף יחזיר לצרכן כל סכום ששילם בניכוי הסכומים שהוא רשאי לגבות לפי סעיף 4 לעיל, בתוספת הפרשי הצמדה.



מה נחשב מכון כושר?

מקום שבו מתאמנים במכשירים המפעילים את השרירים בתנאים של מאמץ גופני, כל מקום שניתנים בו שירותי ספורט או מועדון בריאות, לרבות בריכת שחייה, תרגילי התעמדות ולימודי יציבה, סאונה וג'קוזי.

מה לא נחשב מכון כושר?

חוג המבוסס על תכנית לימודים שניתן להצטרף אליו בהרשמה מראש ולא ניתן להצטרף אליו במועד מאוחר יותר, וכן מקום שניתנים בו רק שירותי בריכת שחייה, הפעילה עד חמישה חודשים בשנה.

כדי לבטל עסקה לתקופה קצובה במכון כושר, חובה לשלוח הודעה על הביטול. ההודעה תהיה בכתב, ותישלח בדואר רשום, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה. הביטול יכנס לתוקף חודש ימים ממועד מסירת הודעת הביטול.

העוסק רשאי לגבות תשלומים בעקבות ביטול העסקה, רק אם הוחל בפועל בביצוע העסקה. במקרה זה, הגבייה מוגבלת לתשלום החלק היחסי בעד זכות השימוש עד למועד כניסת הביטול לתוקף.

דמי ביטול ניתן לגבות רק במקרה שבו העוסק מסר לצרכן לפני העסקה מסמך התקשרות ובו פירט מחיר חודשי לעסקה במסלול לתקופה לא קצובה. דמי הביטול יחושבו לפי הסכום הנמוך מבין שלוש האפשרויות הבאות:

1. מספר החודשים שהיה המנוי בתוקף כפול ההפרש בין המחיר החודשי בעסקה לבין המחיר לחודש במסלול החלופי.
2. אחוזים מכל תשלום שהצרכן היה צריך לשלם בעסקה (כולל דמי רישום), בשיעורים הבאים:
  - 25 אחוזים - אם העסקה בוטלה בשליש הראשון של התקופה הקצובה.
  - 20 אחוזים - אם העסקה בוטלה בשליש השני של התקופה הקצובה.
  - 17 אחוזים - אם העסקה בוטלה בשליש האחרון של התקופה הקצובה.
3. הסכום שהיה על הצרכן לשלם בעד זכות השימוש ממועד הביטול ועד לסיום התקופה הקצובה.



העוסק חייב לאפשר לצרכן לבטל כל עסקה שיש לצרכן זכות לבטלה לפי הוראות חוק הגנת הצרכן או לפי הסכם, בדואר רשום, בדואר אלקטרוני, בפקס אם יש לעוסק, ובאינטרנט - אם מדובר בעסקה שניתן לעשות באינטרנט. במקרה כזה העוסק ייצור באתר שלו קישור ייעודי שימוקם באופן מובלט וברור, שבאמצעותו ניתן יהיה לשלוח הודעת ביטול.

בכל מקרה שבו אין חובה כי הודעת הביטול תהיה בכתב - הצרכן יהיה רשאי לבטל עסקה בעל פה, בטלפון או בהודעה במקום העסק.

על הצרכן לציין בהודעת הביטול את שמו ומספר תעודת הזהות שלו, ובמקרה של ביטול בעל פה - פרט זיהוי נוסף, אם הוסכם עליו עם הצרכן במועד ההתקשרות.

אנו ממליצים שלא להסתפק בביטול בהודעה בעל פה בלבד, אלא לשלוח הודעה בכתב באחת הדרכים האפשריות לפי החוק, לתעד את משלוח הודעת הביטול ולעקוב אחר תשובת העוסק.



## אחריות ושירות

### אחריות

לעוסק חובה לספק תעודת אחריות למוצרים שונים וביניהם מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירם לצרכן גבוה מ- 150 ₪. צווים שניתנו קובעים, בין היתר, מה כלול בשירות שחובה לתת במסגרת האחריות, מהם המועדים שבהם חייבים נותני האחריות להיענות לקריאת הצרכן, מהן השעות שעל הצרכן להמתין בביתו לבוא אנשי השירות ואת חובת העוסק להחזיק חלפים.

קיימת רשימת מוצרים שלגביהם יש חובת מתן אחריות למשך שנה מיום מסירת המוצר לצרכן או ממועד התקנת המוצר, לפי המאוחר מביניהם. כמו כן בתקנות נקבעו אמות מידה לשירות לאחר מכירה, בנוגע למוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירם עולה על 150 ₪. בתקנות האמורות נקבעה גם חובה של היצרן לספק חלקי חילוף למוצרים הרלוונטיים, לתקופה מסוימת ובתנאים שנקבעו בתקנות. נקבעה גם חובה לקיים תחנות שירות בירושלים, תל אביב-יפו, חיפה ובאר שבע או בסביבתן הקרובה, ולתקן את הדרוש תוך פרק זמן מוגדר.

לגבי מוצרים אלה נקבע גם כי המוצר יכול מדבקת אחריות הכוללת לפחות את הפרטים הבאים: מועד תום תקופת האחריות המלאה ומועד תום תקופת האחריות המוגבלת אם ישנה, כך שהצרכן לא יידרש להציג תעודת אחריות כתנאי למימוש האחריות. במקום מדבקת אחריות, עוסק רשאי להשתמש במספר סידורי או במספר זיהוי ייחודי, בתנאי שיאפשר לצרכן לבדוק באינטרנט, בשיחת חינם טלפונית או במסרון את מועד תום תקופת האחריות לפי המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי, ובתנאי שלא ידרוש מהצרכן תעודת אחריות כתנאי למימוש האחריות.

כמו כן, בנוגע לתיקון מוצרים ביתיים כגון: מקרר, מכונת כביסה, מקפיאים, כיריים לבישול, מזגנים, תנורי הסקה, תנורי בישול ואפייה, מקלטי טלוויזיה שגודלם עולה על 21 אינץ', מדיחי כלים ומייבשי כביסה, נקבע, כי אלה ייעשו בבית הצרכן, ונקבע פרק זמן להשלמת התיקון מרגע הקריאה. בנוסף, נקבע איחור מרבי של שעתיים לכל היותר לטכנאי, ופיצוי לצרכן במקרה של איחור גדול יותר או ביטול בלתי מוצדק של הביקור.

כאשר מתכוון הצרכן לרכוש מכשיר כלשהו, טוב יעשה אם ידרוש מן העוסק לראות מראש גם את תעודת האחריות שתניתן למוצר. כך יוכל לדעת מה כלול ומה לא כלול באחריות, זה יוכל לסייע לו בהחלטה האם לרכוש את המוצר.

יש לזכור כי הוראות אלה לגבי אחריות לאחר מכירה עוסקות באחריות שחובה על העוסק לתת על פי חוק. אם העוסק העניק למוצר אחריות מורחבת מעבר לתקופה שנקבעה בחוק, יחולו לגבי התקופה של האחריות המורחבת, התנאים שנקבעו בתעודת האחריות המורחבת. בקשר לזה נעיר: מצד אחד, אם ניתנת תקופת אחריות ארוכה יחסית, כפי שנוהגים עוסקים לעשות כדי לשכנע צרכנים לרכוש מוצרים מהם, יש לכך גם משמעות כספית, שכן, לגבי כל שנה שבה כבר לא תינתן אחריות, יצטרך הצרכן לשלם בנפרד עבור השירות. לכן, כדאי לשקלל נתון זה במחיר המוצר, ולהיעזר בכך בעת ההחלטה הסופית. מצד שני, בדקו היטב האם אחריות מורחבת כזו היא אכן משמעותית, או שהיא מוגבלת בתנאים שונים ההופכים אותה לבלתי כלכלית (כגון: הגבלת האחריות למנוע בלבד, גביית תשלום בגין ביקורי טכנאי או חלקים וכיו"ב).

### שירות טלפוני חינם

החוק קובע כי חברות תקשורת, אינטרנט, סלולר, כבלים, לוויין, גז, חשמל, מים ושירותי רפואה מתמשכת יתנו לצרכן שירות טלפוני מקצועי וחינם הכולל גם מענה אנושי, לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכרו או בשירותים שהם נותנים.

במקרה שזמן המתנה הצפוי למענה האנושי עולה על שלוש דקות, אזי תוך שתי דקות מתחילת השיחה על העוסק להודיע לצרכן את זמן המתנה המשוער ולתת לו אפשרות להשארת הודעה שבעקבותיה חייב העוסק לחזור לצרכן באמצעות מענה אנושי תוך 3 שעות. פנה הצרכן תוך שעתיים ממועד תום יום העבודה אצל העוסק, יחזור אליו העוסק ביום העבודה הבא של העוסק, לא יאוחר משלוש שעות מתחילת יום העבודה. העוסק חייב להתקשר ממספר מזהה, ולא ממספר חסוי, כדי לאפשר ללקוח לחזור אליו במידת הצורך, אלא אם כן מדובר בטכנאי. עוסק שחזר לצרכן כאמור, והצרכן לא ענה, יודיע לצרכן בהודעה קולית או במסרון את טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לצרכן, ולא יאוחר משלוש שעות ממועד מסירת ההודעה. עוסק שחזר לצרכן שנית, כאמור, והצרכן לא ענה, יודיע לו העוסק בהודעה קולית או במסרון כי עליו לפנות לעוסק מחדש. כמו כן, עליו להשאיר מספר טלפון לחזרה בהודעה. במקרה של תקלה כללית או אזורית במתן השירותים או הספקת הטובין, לא תקום חובת מענה אנושי ובלבד שנמסרה הודעה מוקלטת לצרכן הפונה על קיומה של תקלה כזו, על האזור שבו היא קיימת ועל המועד המשוער לסיומה.





חוזה אחיד, הוא "נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו בידי צד אחד כדי שיש שמשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי ידועים במספרם או בזהותם". מדובר במצב שבו עוסק מציע לצרכן התקשרות באמצעות טופס של חוזה, שנוסח על ידי אותו עוסק בלבד, ללא משא ומתן בין הצדדים (מצב הנהוג בהתקשרות מול חברות גדולות בתחומי התקשורת, הבנקאות, האנרגיה וכדומה).

מטרת חוק החוזים האחידים היא הגנה על צרכנים מפני תנאים מקפחים, מתוך הבנה שבגלל פערי מידע וכוח בין הצדדים, ציבור הצרכנים נמצא בעמדת נחיתות.

תנאי מקפח הוא תנאי שיש בו קיפוח הצרכנים או הענקת יתרון בלתי הוגן לעוסק, באופן שעלול להוביל לקיפוח צרכנים. אלה כמה דוגמאות לתנאים שנקבעו בחוק ככאלה שחזקו שהם מקפחים:

1. תנאי הפוטר ספק מאחריות המוטלת עליו לפי דין, או המסייג באופן לא סביר את האחריות שהייתה מוטלת עליו לפי ההסכם אלמלא התנאי הפוטר אותו מאחריות.

2. תנאי המקנה לספק זכות לא סבירה לבטל, להשעות או לדחות את ביצוע החוזה, או לשנות את חיוביו המהותיים לפי החוזה.

3. תנאי המקנה לספק זכות להעביר את אחריותו לצד שלישי.

4. תנאי המקנה לספק זכות לקבוע או לשנות לאחר כריתת החוזה, מחיר או חיובים מהותיים אחרים המוטלים על הלקוח (אלא אם מדובר בשינוי בשל גורמים שאינם בשליטת הספק).

5. תנאי הקובע הצמדה של מחיר או תשלום אחר, לפי החוזה, למדד כלשהו, כך שרידה של המדד או עלייה שלו לא תזכה את הלקוח.

בית המשפט ובין הדין לחוזים אחידים מוסמכים לבטל תנאים מקפחים בחוזה אחיד או לשנותם כך שלא יהיו מקפחים.



בחוק הגנת הצרכן הוראות מיוחדות המתייחסות לשינויים בתכניות הטבות לצרכן. אלה ההוראות העיקריות:

א. עוסק המפעיל תכנית הטבות או מועדון לקוחות לתקופה שאינה קצובה, המבקש לערוך שינוי בתכנית או לסיימה, יהיה חייב לשלוח הודעה לצרכן על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית.

ב. אם מדובר בשינוי או בסיום תכנית הכוללת צבירת זכויות, העוסק חייב לשלוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התוכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית.

ג. העוסק חייב לאפשר לצרכן לממש את ההטבות בתכנית החל ממועד משלוח ההודעה עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית.

ד. אם מדובר בתכנית לתקופה קצובה, אסור לעשות שינוי בתכנית או לסיים אותה לפני סיום התקופה הקצובה, ובכל מקרה יש להודיע לצרכן בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה על זכותו לממש את ההטבות או הזכויות לפי תכנית ההטבות, עד תום התקופה.

ה. ההודעות תהיינה באחת מהדרכים שבהן בחר הצרכן לקבל הודעות מהעוסק: בדואר, בדואר אלקטרוני, במסרון או באמצעי תקשורת מקוון אחר.

אם גורם אחר נותן את ההטבות לצרכן, ולא העוסק המפעיל את תכנית ההטבות, ואותו גורם אחר מצוי בהליכי פירוק, פשיטת רגל, כינוס נכסים או שחדל להתקיים או נסגר, הוראות התיקון לא יחולו. הוראות דומות הוחלו גם על תכנית הטבות שמפעיל בנק או נותן שירות פיננסי. בכל מקרה, ככל שמדובר בשינוי תכנית הטבות שהייתה קיימת ביום 7/12/17, שבה גורם אחר נותן את ההטבות לצרכן ולא העוסק המפעיל את תכנית ההטבות, והשינוי נעשה לבקשת אותו גורם בהתאם להתקשרות שלו עם העוסק, ניתן יהיה לצמצם הטבות או זכויות בהודעה שאיננה חייבת להיות מראש. הוראה זו תחול עד ליום 7/12/18.



## שיקים

למרות שעוסקים אינם חייבים לקבל שיקים, שיק הוא עדיין אמצעי תשלום נפוץ. יחד עם זאת, על הצרכן להקפיד על כמה כללים בעת תשלום בשיקים. טעות רווחת היא, כי די בסימון "קרוס" (שני קווים אלכסוניים) על שיק כדי לספק הגנה לצרכנים בפני הסבת השיק (מסירתו לאחר). סימון קרוס משמעו אך ורק כי שיק זה יש להפקיד בבנק ואי אפשר למשוך את הסכום הנקוב בו ולקבל תמורתו במזומן. כדי להתגונן בפני הסבת שיקים, יש לרשום בראש השיק, את המילים "למוטב בלבד" או "לא סחיר" ולמחוק חלק מהמילה "לפקודת" כך שיופיע בשיק "שלמו לפקודת". ניתן להזמין בבנק שיקים מתאימים מוכנים מראש.

לא מומלץ לבטל שיקים בלי לקבל ייעוץ משפטי קודם לכן. לצרכן יש זכות לבטל שיקים רק במקרים נדירים, לכן, חשוב לקבל הדרכה וייעוץ לפני כל צעד שאתם עושים.

## כרטיסי אשראי

## ביטול חיובים

ככלל, חברות האשראי אינן מחזירות תשלומים בגין עסקה שנערכה על ידי צרכן אלא רק מבטלות תשלומים עתידיים. לעסקה בכרטיס אשראי קשורים שלושה צדדים: חברת האשראי, הצרכן והעוסק. לחברת האשראי הסכם מול שני הצדדים ולכן לא בכל פנייה של הצרכן תבטל חברת האשראי את חיובו העתידי באופן מיידי. במקרה שבו המוצר לא סופק כלל לצרכן, ניתן לפנות לחברת האשראי ולדרוש ביטול של החיובים העתידיים. אם יתברר לחברת האשראי שהמוצר כן סופק ללקוח, חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.



## עסקה במסמך חסר

עסקה במסמך חסר היא כל עסקה שבה לא חתם הצרכן על מסמך בקשר לעסקת האשׁראי, הכוללת את מלוא הפרטים הנדרשים, או עסקה שבה כרטיס האשראי חויב בלי שהוצג בפועל. מצב זה שכיח בהזמנות טלפוניות, קניות באינטרנט וכדומה. במקרים כאלה חשו פים פרטי כרטיס האשראי לגורמים רבים שעלולים לנצלם לרעה, והצרכן יכול לגלות שכרטיסו חויב, בלי הרשאתו, לביצוע עסקה כלשהי, או שכרטיסו חויב בסכום אחר שאיננו הסכום שבו התחייב. על הצרכן שגילה כי חויב בגין עסקה במסמך חסר שלא ביצע, לפנות לחברת האשראי תוך 30 ימים מיום שנודע לו על כך. החוק מחייב את חברת האשראי לבטל עסקה זו ולזכות את הצרכן, תוך 15 ימים מיום מסירת ההודעה על ידו. אם יתברר לחברת האשראי היא רשאית לחזור ולחייב אותו בסכום זה.

## שינוי מחיר ללא הרשאה

במקרה זה, הצרכן מגלה חוסר התאמה בין המחיר הנקוב בשובר האשראי לבין המחיר בגינו חויב בפועל. במקרה זה, חייבת חברת האשראי להחזיר לצרכן בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 ימים, את ההפרש בין הסכום הנקוב לבין סכום העסקה הנכון. אם יתברר לחברת האשראי שהסכום המקורי שבו חויב הצרכן הוא סכום העסקה, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

## שימוש לרעה בכרטיס אשראי

שימוש לרעה בכרטיס אשראי הינו כל מקרה שבו נעשה שימוש בכרטיס האשראי על ידי אדם שאינו רשאי להשתמש בו. אם הדבר נעשה בידיעת הצרכן, לא ייחשב השימוש בכרטיס כשימוש לרעה. המצב השכיח הוא גניבה של כרטיס אשראי, על בעל כרטיס, שכרטיסו נגנב, להודיע באופן מיידי לחברת האשראי. לאחר מסירת ההודעה האמורה, אסור לחברת האשראי לחייב את בעל הכרטיס בגין כל עסקה שבוצעה באמצעותו. בגין עסקאות שבו צעו טרם ההודעה, יחויב בעל הכרטיס, על פי חוק, בתקרה של ₪ 75 בהשתתפות עצמית, ובנוסף, ב- 30 ₪ לכל יום שעובר מיום שנודע על הגניבה ועד למסירת ההודעה לחברת האשראי. נמסרה ההודעה תוך 30 ימים מיום היוודע דבר הגניבה, לא יחויב בעל הכרטיס ביותר מ- 450 ₪. אם יתברר לחברת האשראי שלא היה שימוש לרעה, רשאית היא לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.



החוק קובע הוראות מיוחדות בנוגע לתווי קנייה. להלן עיקרי ההוראות.

### תקופת תוקף תו הקנייה

- א. כל תו קנייה יהיה בתוקף לחמש שנים לפחות.
- ב. מנפיק שרוצה לקבוע מועד שבו התו יפקע יוכל לעשות זאת רק אם מועד הפקיעה הוא לאחר חמש שנים ממועד ההנפקה של תו הקנייה, ובתנאי שעל תו הקנייה יודפסו באותיות ברורות ובולטות שמו של המנפיק ומועד ההנפקה של תו הקנייה. בנוסף, אין לקבוע שברשת מסוימת יכבדו רק 95% או 90% משווי התו, אלא כל הרשתות יכבדו את תו הקנייה ב- 100% משווי.

### עודף ברכישה בתו קנייה

כאשר צרכן מקבל עודף כתוצאה מתשלום בתו קנייה, העוסק רשאי לתת לו שובר זיכוי ולא מזומן, רק אם מדובר בשובר שיכובד בכל סניפי הרשת שנותנת את הזיכוי, שהם בעלי אותו שם מסחרי.

### החזרת מוצר שנרכש באמצעות תו קנייה

אם הוחזר מוצר שנקנה באמצעות תו קנייה, העוסק רשאי לתת שובר זיכוי במקום להחזיר כסף מזומן, בתנאי שעל שובר הזיכוי לא תהיה מגבלה כלשהי לשימוש בו (אלא אם כן מדובר במגבלה שהייתה כבר על השימוש בתו עצמו).

### שובר זיכוי או מתנה

לעתים, העוסק מסכים לבטל הסכם לרכישת טובין או שירותים גם במקרה שבו לא מתקיימים התנאים המזכים את הצרכן בהחזר כספי. במקרים רבים כאלה, העוסק נותן לצרכן שובר זיכוי.

החוק קובע, כי על שובר זיכוי או שובר מתנה להיות מודפס או כתוב באופן שימוע את מחיקת הכתוב בו, כי הסכום הנקוב בשובר יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העסקה, כי השובר יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו, כי מימוש השובר לא יותנה בהצגת חשבונית וכי לא יהיה תוקף לתנאים המגבילים את האפשרות לממש את השובר, לרבות לגבי מימוש במכירה מיוחדת. קיימת סמכות להתקין תקנות שיאפשרו הגבלות בשובר, ואולם אלה טרם הותקנו נכון למועד עריכת מדריך זה.



### הוראות מיוחדות בעניין שירותי תעופה

החוק מזכה את הצרכן בהטבות ופיצויים במקרה של רישום יתר ("אובר בוקינג"), טיסה שבוטלה, טיסה שהתאחרה, טיסה שהוקדמה או ששונו תנאיה.

החוק קובע לגבי כל אחד מאלה הטבות ופיצויים מסוגים שונים, וביניהם: השבת תמורה, פיצוי כספי ושירותי סיוע, כפי שיפורט להלן.

ההוראות שיפורטו להלן חלות על כרטיס טיסה שרכש הנוסע, עד ליעד הסופי, לרבות מקרים שבהם יש חניית ביניים. ההוראות חלות גם על טיסות פנים ארציות. ההוראות אינן חלות על טיסות המשך שרכש הנוסע בנפרד, בהסתמך על טיסה מוקדמת יותר.

בגין נזקים שנגרמו לנוסע, בקשר עם טיסות המשך שאינן כלולות בכרטיס המקורי שרכש הנוסע, או בגין נזקים בשיעור גדול יותר משווי ההטבות והפיצויים המגיעים לנוסע, יוכל הנוסע לתבוע בנפרד לפי הדין הכללי.

הזכאות לקבל את ההטבות מותנית בכך שהנוסע הגיע לטיסה (צ'ק אין) במועד. "במועד" פירושו: במועד שנקבע על ידי החברה, אך לא יותר משלוש שעות לפני הטיסה ואם לא נקבע מועד כזה, לפחות שעה וחצי לפני מועד הטיסה. במקרה של טיסה שבוטלה אין תנאי של הגעה במועד.

הזכאות לקבל את ההטבות לא תחול בכל אחד מהמקרים הבאים:

1. אם הנוסע קיבל הודעה על העברה לטיסה אחרת והנוסע הגיע ליעדו הסופי במועד שהיה נקוב בכרטיס הטיסה המקורי.
2. אם הנוסע קיבל את כרטיס הטיסה במתנה או בתעריף מיוחד שלא נמכר לציבור. למרות זאת, אם הנוסע קיבל את הכרטיס בגלל חברות בתכנית למתן הטבות של חברת התעופה או מארגן הטיסה ("תכנית נקודות"), הסייג לא יחול והנוסע יהיה זכאי לקבל את ההטבות בהתקיים התנאים האחרים.



## ההטבות והפיצויים

### השבת התמורה

התמורה: כל תשלום ששולם עבור הטיסה (לרבות מיסים, אגרות והיטלים). מועד ההשבה: תוך 21 יום ממועד הפניה להשבה. במקרה של טיסה או שירות שבוצעו בבקשה בחלקם, יחולו ההוראות הבאות: במקרה של טיסה עד למקום חניית ביניים ("קונקשן"), הנוסע זכאי לכרטיס טיסה חזרה לנקודת המוצא בנוסף להשבת התמורה.

במקרה של טיסת הלוך ושוב, כשבוצעה כל טיסת ה"הלוך", הנוסע יהיה זכאי להשבת מחצית התמורה.

במקרה שהכרטיס הינו חלק מחבילת תיור, ובמקרה שאין אפשרות להוכיח מהו המחיר של הכרטיס בפני עצמו, תחושב ההשבה בהתאם למרחק הטיסה, לסוג הטיסה ולסוג מחלקת השירות כאמור להלן (נכון למועד הוצאת מדריך זה):

סוג ומחלקה	עד 2,000 ק"מ	עד 4,500 ק"מ	מעל 4,500 ק"מ
צ'רטר/מחלקת תיירים	780 ש"ח	1,550 ש"ח	2,590 ש"ח
סדירה: מחלקת עסקים	2,070 ש"ח	3,620 ש"ח	6,470 ש"ח
סדירה: מחלקה ראשונה	4,140 ש"ח	7,240 ש"ח	12,940 ש"ח

### פיצוי כספי

במקרה שלנוסע הזכות לפיצוי כספי, הפיצוי יחושב לפי מרחק הטיסה המיועד, כדלקמן (נכון למועד הוצאת מדריך זה):

עד 2,000 ק"מ	1,290 ש"ח
עד 4,500 ק"מ	2,070 ש"ח
עד 4,500 ק"מ	3,100 ש"ח

הפיצוי ישולם תוך 21 יום ממועד הטיסה במזומן, בהעברה בנקאית, בשיק, או בכל דרך אחרת שהנוסע הסכים לה במפורש ובכתב.



## שירותי סיוע

מזון ומשקאות	בהתאם לזמן ההמתנה
שירותי לינה	אירוח במלון אם נדרשת שהייה של לילה או יותר או שהייה ארוכה יותר מזו שתכנן הנוסע
שירותי הסעה	למלון הנ"ל או למלון אחר במרחק סביר שבו בחר הנוסע.
שירותי תקשורת	שתי שיחות טלפון ומשלוח הודעת פקס או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע

להלן יפורטו הנסיבות המזכות בהטבות ובפיצויים דלעיל, וסוג ההטבות והפיצויים שלהם זכאי הנוסע בהתאם לנסיבות.

## המקרים המזכים

### רישום יתר ("אובר בוקינג")

רישום יתר לצרכי הוראות החוק משמעו כל סירוב להעלות לטיסה קיימת נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, למעט סירוב מטעמי ביטחון, בטיחות הטיסה, בריאות הנוסע או היעדר מס מכי נסיעה נאותים. במקרה כזה, הנוסע זכאי לשירותי סיוע, להשבת התמורה או לכרטיס חלופי (לפי בחירת הנוסע) וכן לפיצוי כספי. סירוב מטעמי ביטחון לא יפטור מחובת פיצוי כספי במקרה שבו התייצב הנוסע שלוש שעות לפחות לפני מועד הטיסה, עם מסמכי נסיעה תקינים ואישור טיסה לאחר שיתוף פעולה בבדיקה ביטחונית.

הפיצוי הכספי יופחת במחצית, אם הנוסע הסכים לטיסה חלופית אשר מועד הנחיתה שלה לא יגרום איחור של מעל ארבע שעות (במקרה של טיסה עד 2,000 ק"מ) חמש שעות (במקרה של טיסה עד 4,000 ק"מ) או שש שעות (במקרה של טיסה מעל 4,500 ק"מ), ממועד הנחיתה המקורי ביעד הסופי של הנוסע.



טיסה שבוטלה

חברת התעופה או השכר ("צ'רטר") חייבת להציע לנוסע חלופות להגעה ליעד הסופי. חובת ההוכחה על הודעה בדבר ביטול טיסה, הינה על חברת התעופה או השכר.

במקרה של טיסה שבוטלה, הנוסע זכאי לקבל מחברת התעופה או מחברת השכר את ההטבות הבאות: שירותי סיוע, השבת התמורה או כרטיס חלופי (לפי בחירת הנוסע) ובנוסף, פיצוי כספי בהתאם למרחק הטיסה המיועדת.

הפיצוי הכספי יופחת במחצית, הסכים לטיסה חלופית שמועד הנחיתה שלה לא יגרום איחור של מעל ארבע שעות (במקרה של טיסה עד 2,000 ק"מ) חמש שעות (במקרה של טיסה עד 4,000 ק"מ) או שש שעות (במקרה של טיסה מעל 4,500 ק"מ), הכול ממועד הנחיתה המקורי ביעד הסופי של הנוסע.

נוסע לא יהיה זכאי לפיצוי כספי, במקרים הבאים:

- א. במקרה שהטיסה בוטלה מאחת מהסיבות הבאות:
- נסיבות מיוחדות שלא בשליטת חברות התעופה או השכר ואשר גם אילו היו עושות כל שביכולתן לא יכולות היו למנוע את ביטול הטיסה בשל נסיבות מיוחדות אלה.
  - שביתה או השבתה מוגנות.
  - כדי למנוע חילול שבת או חג.

ב. במקרה שהודעת ביטול הטיסה ניתנת לנוסע באחד מהמועדים הבאים:

- לפחות 14 יום לפני מועד הטיסה המקורי.
- בין 7 ל- 14 יום לפני מועד הטיסה המקורי, ובתנאי שהוצעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה לא יקדם משעתיים לפני המועד המקורי ומועד נחיתתה ביעד הסופי של הנוסע לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי.
- פחות מ- 7 ימים לפני מועד הטיסה המקורי, ובתנאי שהוצעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה לא יקדם משעה לפני המועד המקורי ומועד נחיתתה ביעד הסופי של הנוסע לא יאוחר משעתיים לאחר המועד המקורי.
- על הטיסה החלופית המוצעת להיות מוצעת גם לכל מי שאמור היה לנסוע יחד עם הנוסע, ובנוסף, אסור שתהיינה בטיסה המוצעת מגבלות של ביטחון, דת או מגבלה רפואית, שאינן מאפשרות לנוסע להסכים להן.



איחור בטיסה

מעל שעתיים: מזון, משקאות ותקשורת.

מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חלופי במקרה אם הצרכן בחר שלא לטוס בגלל האיחור.

למחרת היום: לינה והסעה.

למרות האמור, במקרה של איחור בטיסה בשל שביתה או השבתה מוגנות, זכויות הצרכן תכלולנה מזון, משקאות ותקשורת בלבד.

טיסה פנים ארצית

במקרה של טיסה פנים ארצית שבוטלה או שאיחורה ביותר משלוש שעות, הצרכן זכאי לפיצויים כדלקמן:

250 ש"ח	בקו שבין תל-אביב (שדה דב), נמל התעופה בן גוריון או חיפה לבין אילת
150 ש"ח	בקו שבין תל-אביב (שדה דב) לבין עין יהב או ראש פינה (מחניים)
200 ש"ח	כל קו אחר

הקדמת טיסה

הצרכן יהיה זכאי להטבות ופיצויים בגין הקדמת טיסה בתנאים הבאים:

אם ההודעה על הקדמת הטיסה ניתנה פחות מ- 14 יום לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס ומדובר בהקדמה של מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חלופי.

אם מדובר בהקדמה של מעל שמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חלופי, ובנוסף, פיצוי כספי.



שינוי בתנאי הטיסה

על שיפור תנאי הטיסה (מעבר למחלקה גבוהה יותר) הנוסע לא יידרש לשלם. על הרעת תנאי הטיסה (מעבר למחלקה נמוכה יותר) הנוסע יפוצה בשיעור של בין 60% ל-100% ממחיר הכרטיס כדלקמן:

ממחלקה ראשונה למחלקת עסקים	הצרכן יפוצה ב-60% ממחיר הכרטיס
ממחלקת עסקים למחלקת תיירים	הצרכן יפוצה ב-80% ממחיר הכרטיס
ממחלקה ראשונה למחלקת תיירים	הצרכן יפוצה ב-90% ממחיר הכרטיס
ממחלקה ראשונה או מחלקת עסקים למחלקת תיירים בטיסה מעל 4,500 ק"מ	הצרכן יפוצה ב-100% ממחיר הכרטיס

בטיסה הכוללת חניית ביניים, יחושב הפיצוי באופן יחסי לקטע הטיסה שבו הורעו התנאים. בטיסה שהיא חלק מחבילת תיור, יחושב מחיר הכרטיס כאמור בעמ' 37 לגבי השבת התמורה בחבילת תיור.

חובות יידוע וסיוע

בחוק נקבעו הוראות לעניין חובת הצגת מודעות מתאימות המפרטות את זכויות הנוסעים ע"י מפעיל הטיסה והמארגן (במקום קבלת הקהל ובאתר האינטרנט) וע"י סוכנות הנסיעות (באתר האינטרנט). כמו כן, נקבעה הוראה המזכה את הנוסע בקבלת מסמך המפרט את זכויותיו במקרה שקמה לו זכות לפי החוק, ואת פרטי הממונה בשדה התעופה המסייע לנוסעים לממש את זכויותיהם לפי החוק.

פיצויים לדוגמה

בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע פיצוי לדוגמה בגובה של עד 10,350 ₪ במקרה של אי מתן שירותי סיוע, השבת תמורה או פיצוי כספי, במקרים המפורטים לעיל.

פיצויים לדוגמה

חוק הגנת הצרכן מעניק לצרכן את הזכות לתבוע מהעוסק פיצויים לדוגמה, אם נקשרה עסקה בין הצרכן לעוסק, והעוסק הפר בקשר לאותה עסקה אחת מההוראות שנקבעו בחוק הגנת הצרכן כמזכות בפיצוי לדוגמה. פיצויים לדוגמה הם פיצויים שאינם תלויים בנזק. כלומר: כדי לזכות בפיצוי לדוגמה, הצרכן עדיין יצטרך להוכיח שהעוסק הפר את הוראות חוק הגנת הצרכן, אבל לא יצטרך להוכיח את גובה הנזק שנגרם לו.

- החוק קובע כי בקביעת גובה פיצוי לדוגמה, בית המשפט לא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מההפרה, אלא יתחשב בשיקולים הבאים:
- א. אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו.
  - ב. עידוד הצרכן למימוש זכויותיו.
  - ג. חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה.
  - ד. שוויה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה.
  - ה. ההיקף הכספי של עסקי העוסק.
  - ו. גובה הקנס הקבוע בחוק הגנת הצרכן בשל ההפרה.

המשמעות היא, שבמקרה שהעוסק הפר הוראה מהוראות חוק הגנת הצרכן המזכות בפייצוי לדוגמה, הרי שגם אם הנזק של הצרכן היה קטן, בית המשפט רשאי לפסוק פיצויים גבוהים יותר בלי קשר לנזקים שנגרמו בפועל לצרכן, בהתחשב בשיקולים אלה.

חשוב להדגיש כי לא בכל הפרה של חוק הגנת הצרכן, זכאי הצרכן לפיצויים לדוגמה. רשימת המקרים שבהם הצרכן רשאי לתבוע פיצויים לדוגמה ארוכה ומפורטת ודורשת עיון בחוק הגנת הצרכן על סעיפיו השונים. הוראות החוק מפורטות בס' 31 לחוק הגנת הצרכן. להלן דוגמאות למקרים העשויים לזכות בפיצוי לדוגמה:

1. עוסק שלא פעל בהתאם למדיניות החזרת הטובין ולא השיב לצרכן, לבקשתו, את התמורה ששילם.
2. עוסק שלא פרסם מדיניות החזרת הטובין ולא השיב לצרכן, לבקשתו, את התמורה ששילם.
3. עוסק שלא סיפק את הנכס או השירות למקום שהוסכם בין הצדדים.



4. עוסק שהמשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בעסקה קצובה, לאחר מועד סיום העסקה, אף על פי שהצרכן ביקש להפסיק לעשות זאת.
  5. עוסק שהמשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בעסקה קצובה לאחר מועד סיום העסקה, מבלי שמסר לצרכן הודעה על מועד סיום העסקה על פי דין.
  6. עוסק שהמשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בעסקה מתמשכת למרות קבלת הודעת ביטול.
  7. עוסק שחייב את הצרכן בסכום עודף בעסקה מתמשכת ולא השיב לצרכן, לבקשתו, את סכום ההחזר המגיע לו על פי דין.
  8. עוסק שהפר הוראות שונות בעניין אופני תשלום ועמלות אסורות.
  9. עוסק שלא ביטל עסקת רוכלות אף על פי שהצרכן ביטל אותה כדין, ולא השיב לצרכן את מה שקיבל מכוח ההסכם.
  10. עוסק שלא ביטל עסקה לרכישה של יחידת נופש או עסקת מכר מרחוק אף על פי שהצרכן ביטל אותה כדין, או לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה.
  11. עוסק שלא ביטל עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה אף על פי שהצרכן ביטל אותה כדין, או לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה.
  12. עוסק שחייב את הצרכן בקופה במחיר מוצר הגבוה יותר מהמחיר שהוצג על המוצר, וזאת למרות בקשתו של הצרכן.
  13. עוסק שסירב לאפשר לצרכן לשלם את מחירו של נכס או שירות במטבע ישראלי בהתאם לשער החליפין.
  14. עוסק שלא מסר לצרכן שקנה מוצר חשמלי, מוצר אלקטרוניקה או מוצר גז בעלות של 150 ₪ לפחות, תעודת אחריות או מדבקת אחריות לשנה בהתאם לחוק הגנת הצרכן, לפי בקשת הצרכן.
  15. עוסק או יצרן שלא תיקנו פגם במוצר חשמלי, מוצר אלקטרוניקה או מוצר גז בעלות של 150 ₪ לפחות לבקשת הצרכן בתקופת האחריות בשנה הראשונה.
- במקרים אלה, בית המשפט רשאי לפסוק פיצויים לדוגמה בסכום שלא יעלה על 10,000 ₪.



במקרים מיוחדים רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים לדוגמה בסך של עד 50,000 ₪. המקרים המיוחדים האלה הם:

- א. הפרה חוזרת - הפרה של חוק הגנת הצרכן ע"י העוסק תוך שנתיים מאז שהורשע בעבירה דומה.
- ב. הפרה נמשכת - הפרה שנעשתה לאחר שניתנה הודעה או צו המורים לעוסק להימנע ממעשה שיש בו עבירה לפי החוק או לעשות כל פעולה הדרושה למניעת עבירה כזו, או לאחר שהסתיימה תקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו (לפי המאוחר מביניהם).
- ג. הפרה בנסיבות מחמירות - הפרה באחת מהנסיבות האלה:
  1. הפרה המתייחסת למספר רב במיוחד של צרכנים.
  2. הפרה שגרמה לנזק חמור במיוחד לצרכן או לקבוצת צרכנים.
  3. המפר הפיק רווחים או טובות הנאה גדולים במיוחד מההפרה.
  4. ההפרה נעשתה או הייתה מכוונת כלפי קשישים, חסרי ישע או קטינים, או כלפי ציבור של צרכנים הנתונים במצב של חולשה שכלית, נפשית או גופנית, או כלפי מי שאינם יודעים את השפה שבה נקשרה העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה.
  5. ההפרה הייתה קשורה בהטעייה תוך טענת עובדה אשר הטוען אותה יודע שאינה אמת או שאינו מאמין שהיא אמת.

הזכות לקבל פיצויים לדוגמה אינה גורעת מכל זכות אחרת של הצרכן. למשל, אם נגרמו לצרכן נזקים כספיים בסכום העולה על תקרת הפיצויים לדוגמה, הוא יהיה רשאי לתבוע פיצויים בגינם, אך במקרה זה יהיה עליו להוכיח את גובה הנזק שנגרם לו, כמו בכל תביעה רגילה.

חשוב להדגיש כי הצרכן יוכל להגיש תביעה לפיצויים לדוגמה כנגד העוסק, רק בתנאי שהצרכן שלח או מסר לעוסק בקשה בכתב של נענתה (לצורך זה - גם משלוח בתקשורת אלקטרונית נחשב כבקשה בכתב). במקרים מסוימים המפורטים בחוק, די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בחוק, והצרכן לא נדרש לשלוח הודעה כזו.



## בית המשפט לתביעות קטנות

כללי

צרכן המבקש להגיש תביעה נגד עוסק יכול לעשות זאת במספר דרכים. תביעה רגילה ניתן להגיש לבית המשפט המוסמך לדון בתביעה, רצוי באמצעות עורך דין. בדרך כלל יהיה זה בית משפט השלום. ערכאות נוספות העומדות לרשות הצרכנים הן בית המשפט לתביעות קטנות, וכן גופי בוררות שונים.

נכון לחודש אוגוסט 2018, צרכן יכול להגיש תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות אם סכום התביעה אינו עולה על 33,500 ₪. לפני הגשת תביעה, מומלץ לפנות למזכירות בית המשפט לתביעות קטנות או לארגוני הצרכנים כדי להיעזר בהם לצורך הכנת התביעה.

### סמכות בית המשפט לתביעות קטנות

בית המשפט לתביעות קטנות, הדן בתביעה שהגיש צרכן, מוסמך לעשות את הדברים הבאים: לדון בתביעות כספיות, להורות לעוסק להחליף מוצר או לתקנו ולבטל עסקה.

### ייצוג ללא עורך דין

הכלל הוא, שלצדדים בבית המשפט לתביעות קטנות אין רשות להיעזר בעורכי דין אך במקרים מיוחדים רשאי בית המשפט לאפשר להם זאת.

### היכן תוגש התביעה?

גם אם בהסכם בין הצרכן לבין מי שהוא תובע, נקבע מקום שיפוט מסוים, רשאי הצרכן להגיש את תביעתו לבית המשפט לתביעות קטנות, באחד מהמקומות הבאים:

- מקום מגוריו או מקום עסקו של הנתבע.
- המקום שבו נוצר ההסכם.
- המקום שבו אמורה הייתה להתבצע ההתחייבות.
- המקום שבו נמסר המוצר לצרכן.
- המקום שבו נעשה המעשה או המחלל שבגינו תובע הצרכן.

### תשלום אגרה

צרכן המגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, חייב לשלם אגרה, בשיעור הקבוע בחוק אותה עת.



### כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט

בכתב התביעה שמגיש הצרכן עליו לציין את שמו, מספר הזהות שלו ואת כתובת מגוריו וכן את שם הנתבע, מען מגוריו או עסקו. בתביעה המוגשת נגד בית עסק כדאי במקרים רבים לצרף את בעל העסק ו/או נציגו, באופן אישי, כנתבעים, ולציין את שמם, מספר הזהות שלהם (אם הם ידועים לצרכן) ואת כתובת מגוריהם או את כתובת בית העסק.

במקרה של ספק לגבי הגשת תביעה גם נגד בעלים של חברה או נציג של חברה, תוכלו לפנות לייעוץ לרכזי הצרכנות של הרשות.

בכתב התביעה יש לתאר את העסקה שבוצעה, לציין את התאריכים והמקום שבהם בוצעה, לנקוב בסכום התביעה ולנמק מדוע התובע זכאי לסעד המבוקש.

בעקבות הגשת כתב התביעה, יוזמן הנתבע להגיש כתב הגנה תוך 15 ימים, ולהתייצב למשפט בתאריך שקבעה מזכירות בית המשפט.

בתום הדיון, יפסוק השופט בתביעה. לפעמים הוא יציע לצדדים להגיע לפשרה ופשרה זו תקבל תוקף של פסק דין. עם מתן פסק הדין, חייב כל צד לנהוג על פי האמור בו.

### רשות ערעור

צד המבקש לערער על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות, רשאי לפנות לבית המשפט המחוזי ולהגיש בקשה למתן רשות ערעור, תוך 15 ימים מיום שקיבל לידי את פסק הדין.





## החקיקה הצרכנית

המידע המובא במדריך זה מושתת על חוקים עיקריים וכן על תקנות וצווים שהוצאו על פיהם. מומלץ, אם אתם נתקלים בבעיה, לקרוא את החקיקה הרלבנטית, אשר כתובה, ברובה, בצורה בהירה וברורה. את נוסח החוקים והתקנות המפורטים להלן וחוקים נוספים ניתן למצוא באתר רשות ההסתדרות לצרכנות, באדיבות "נבו" - המאגר המשפטי, בכתובת:

[cons.histadrut.org.il](http://cons.histadrut.org.il)

- חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.
- חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970.
- חוק חוזה קבלנות, תשל"ד-1974.
- חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982.
- תקנות החוזים האחידים, תשמ"ג-1983.
- חוק המכר, תשכ"ח-1968.
- חוק המכר (דירות), תשל"ג-1973.
- חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה-1974.
- צו מכר דירות (טופס של מפרט), תשל"ד-1974.
- תקנות המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות (דיווח לממונה), תשס"ט-2008.
- חוק מכירת רכב משומש (זכאות למידע וגילוי נאות), תשס"ח-2008.
- פקודת בריאות הציבור (מזון) (נוסח חדש), תשמ"ג-1983.
- חוק המקרקעין (החלפת ספק גז בבית משותף), תשנ"א-1991.
- חוק האחריות למוצרים פגומים, תש"ם-1980.
- חוק בתי המשפט (נוסח משולב), תשמ"ד-1984 (פרק ב' סימן ה' לחוק החל מס' 59 עוסק בבית המשפט לתביעות קטנות).
- תקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976.
- חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012.
- תקנות שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (טיסות פנים-ארציות), תשע"ג-2013.
- חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.
- תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010.
- צו הגנת הצרכן (סימון ואריזה של מוצרי מזון), תשנ"ט-1998.
- תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006.
- צו הגנת הצרכן (סימון טובין), תשמ"ג-1983.
- תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), תשנ"ה-1995.



- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי יהלומים, אבני חן ופנינים), תשנ"ה-1995.
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרטי מהותי לגבי נכס בידי נותן שירות), תשנ"ג-1993.
- תקנות הגנת הצרכן (הכשרה מתאימה להסמכה), תשס"ב-2002.
- תקנות הגנת הצרכן (הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין), תשס"ה-2005.
- תקנות הגנת הצרכן (חישוב שיעור ריבית שנתי), תשמ"ד-1983.
- תקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), תשס"ח-2008.
- תקנות הגנת הצרכן (מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד), תשס"ב-2002.
- תקנות הגנת הצרכן (מכירות באשראי, מכירה מיוחדת ועסקה ברוכלות), תשמ"ג-1983.
- תקנות הגנת הצרכן (עילות לביטול מכר) (חלקי חילוף), תשמ"ז-1986.
- תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), תשס"ח-2008.
- תקנות הגנת הצרכן (פרטי חוזה הלוואה שאינה הלוואה בנקאית), תש"ן-1989.
- תקנות הגנת הצרכן (פרסומות ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991.
- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט מהותי לגבי שירות משלוח טובין), תשע"ו-2015.
- חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986.
- תקנות כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986.
- חוק קידום התחרות בענף המזון, תשע"ד-2014.
- תקנות קידום התחרות בענף המזון (שקיפות מחירים), תשע"ה-2014.
- תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי מוצר מזון בפיקוח), תשע"ב-2012.
- חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, תשס"א-2000.



היכן מתלוננים ולמי פונים?

לרשות הצרכנים עומדת שורה של גופים אשר אליהם אפשר לפנות בתלונות בנושא זכויות הצרכן, חלקם מטפלים בתחומים מסוימים בלבד. להלן רשימה חלקית:

שם	פרטי התקשרות
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן	בנק ישראל 5, ירושלים, טל': 02-6739674 ימים א'-ה' 9:00-13:00, פקס: 02-6662590 <a href="http://www.fta.gov.il">www.fta.gov.il</a>
משרד הבריאות, שירות המזון הארצי	טל. 08-6241010, 03-6270100, פקס: 02-5655969 <a href="mailto:call.habriut@moh.health.gov.il">call.habriut@moh.health.gov.il</a>
נציבות הקבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי	רח' ירמיהו 39, ירושלים, טל. *5400, פקס: 02-5655965 <a href="mailto:call.habriut@moh.health.gov.il">call.habriut@moh.health.gov.il</a>
יחידה לפניות הציבור בבנק ישראל	ת.ד. 780 ירושלים מיקוד 9100701, טל. 02-6552680, פקס: 02-6669077 <a href="mailto:contact_currency@boi.org.il">contact_currency@boi.org.il</a>
המפקח על הביטוח ושוק ההון במשרד האוצר	רח' עם ועולמו 4, ירושלים, טל. *3002, פקס: 02-5695352
מכון התקנים הישראלי	רח' חיים לבנון 42, תל-אביב-יפו, טל. 03-6465154 <a href="mailto:mevaker@sii.org.il">mevaker@sii.org.il</a>
משרד החינוך, פניות הציבור	רח' דבורה הנביאה 2 ירושלים, טל. 1-800-25-00-25, פקס: 02-5602390 <a href="mailto:tluna@education.gov.il">tluna@education.gov.il</a>
משרד המשפטים, סיוע משפטי לנזקקים	רח' הסורג 1, בית מצפה, ירושלים, ת.ד. 1777, 9414501, טל. 1-700-706-044 <a href="mailto:moked-siyua@justice.gov.il">moked-siyua@justice.gov.il</a>
משרד התקשורת, פיקוח ואכיפה על השירות לצרכן	טל. 03-5198214, פקס: 03-5198110 <a href="mailto:pniyot@moc.gov.il">pniyot@moc.gov.il</a>
המועצה לשידורי כבלים ולווין	טל. 02-6702214/5, פקס: 02-6702450 <a href="mailto:pniyot_tv@moc.gov.il">pniyot_tv@moc.gov.il</a>
משרד האנרגיה והמים, מנהל הדלק והגז	רח' יפו 216, ת.ד. 36148 ירושלים, 9136002, טל. 02-5006752, פקס: 02-5006755
דואר ישראל, פניות הציבור	טל. 1-599-500-171, פקס: 076-8870010 <a href="mailto:pniyot-fax@postil.com">pniyot-fax@postil.com</a>
רשות המים, פניות הציבור	רח' המסגר 14, ת.ד. 20365, תל-אביב-יפו 6120301, טל. 076-5300905, פקס: 03-7605702 <a href="mailto:pniyot@water.gov.il">pniyot@water.gov.il</a>
הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, פניות הציבור	ת.ד. 1296 ירושלים 9101202, טל. 02-6217144, פקס: 02-6217122 <a href="mailto:ecd@pua.gov.il">ecd@pua.gov.il</a>
ש.גל, שירות יעוץ לאזרח "שכר מצווה", ייצוג משפטי למעוטי יכולת	טל. 1-800-50-60-60, טל. 1-700-505-500
המשרד לאיכות הסביבה, פניות הציבור	כנפי נשרים 5, ת.ד. 343370, ירושלים 95464, טל. 073-2733350/1, פקס: 02-6495892 <a href="mailto:pniot@sviva.gov.il">pniot@sviva.gov.il</a>
נציב תלונות הציבור, מבקר המדינה	מבקר המדינה 2, ת.ד. 1081 ירושלים, 101001, טל. 02-6665000, פקס: 02-6665204 <a href="mailto:Ombudsman@mevaker.gov.il">Ombudsman@mevaker.gov.il</a>



הרשות וסניפיה

המשרד הראשי: בית ההסתדרות החדשה, רח' ארלוזורוב 93, תל-אביב 6209801 מענה אנושי לפניות הציבור במשרד הראשי בימים א' - ה', בין השעות 10:00 - 12:00 בטל. 03-6921280/1

מרחב	כתובת	שם הרכזת	טלפון	פקס
אילת	מדיין 1, אילת	תום יפרגן	08-6221345/6	08-6372120
אשדוד	שבי ציון 13, אשדוד	עו"ד הודיה מרציאנו	08-8512200	08-8531401
אשקלון	שד' הניצחון, אשקלון	נפש יצחק	08-6751489	08-6751492
באר שבע / הנגב	שדרות רגר, באר-שבע	אילנה ביטון	08-6463049	08-6463020
בת ים / חולון	ההסתדרות 3, בת-ים	עו"ד שי בסון	03-5064121	03-5069297
גבעתיים	ויצמן 18, גבעתיים	עו"ד לילך קפלן	03-7318698	03-5730227
דימונה	מעפילים, ת.ד. 2, דימונה	שולמית לוי	08-6551121/2	08-6558081
חדרה / השומרון	ויצמן 47, חדרה	יאיר שעבי	04-6346630	04-6346632
חיפה	חורי 2, חיפה	לימור שמר	04-8610114	04-8620889
טבריה / כנרת	גולני 4, טבריה	מאיה כהן	04-6791614	04-6715393
ירושלים	שטראוס 17, ירושלים	יוסי ישי	02-6207225	02-6207279
הרצליה / השרון	הבנים 15, ת.ד. 15, הרצליה	אפרת שחר	09-7909406	09-7658116
כרמיאל	נשיאי ישראל 33, כרמיאל	ליאת בן-דוד	04-9987988	04-9987960
נהריה / גליל מערבי	ת.ד. 66, נהריה	עו"ד אנה מן סמדג'ה	04-9827799	04-9829779
נתניה	רמז 13, נתניה	עו"ד יוסף מלקו	09-8892322	09-8846495
נצרת עלית ועמקים	אורנים 8, נצרת עלית	חיה ברקוביץ	04-6571527	04-6571528
ערד	בן יאיר 27, קניון ערד (15)	אילנית אזולאי	08-9957054	08-9954383
פתח תקוה	ההסתדרות 19, פתח-תקוה	עו"ד גולן אבורוס	03-9395909	03-9341886
צפת / גליל עליון	ז'בוטינסקי ת.ד. 1007, צפת	יקירה עזרא	04-6971637	04-6971638
ראשון לציון	רוטשילד 60, ראשון לציון	ויקי נייגו	03-9687069	08-9665969
רחובות	ליון אפשטיין 24, רחובות	גינת ג'מיל	08-9311700	08-9470776
רמלה לוד / השפלה	אלי כהן 13, לוד	מזל חיון	08-9224971	08-9224188
רמת גן / בני ברק	קריניצי 6, רמת גן	פרידה סמוחה	03-6720152	03-6727022
תל אביב-יפו	ארלוזורוב 93, ת"א	אריאלה שטרסבורג	03-6921177	03-6921834



# ההסתדרות

הבית של העובדים בישראל

**\*2383**

[www.histadrut.org.il](http://www.histadrut.org.il)

1-700-700-331