



אגף הרווחה  
רשות ההסתדרות לצרכנות



# צרכנים, דעו זכויותיכם! מדריך לצרכן הישראלי



העורך: אריאל מלאכי, עו"ד

### כל הזכויות שמורות לרשות ההסתדרות לצרכנות

צוות הרשות: עו"ד ירון לוינסון, רחל קרסו, דפנה הר-אבן, עזרא גינטי

יועצים משפטיים: משרד עורכי דין ארן-מלאכי, עו"ד גיף אליאב

מהדורה שלישית מעודכנת, תל-אביב-יפו, התשע"ה 2015

המידע המובא במדריך זה הינו כללי בלבד, אין הוא מהווה תחליף לייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו ללא ייעוץ מתאים. המידע במדריך מעודכן בהתאם להוראות החוק והתקנות לחודש מרץ 2015. הנוסח המחייב הוא נוסח החוק והתקנות. ניתן לעקוב אחר שינויים ועדכונים באתר הרשות באינטרנט, בכתובת: [www.histadrut.org.il](http://www.histadrut.org.il)

### חברות וחברי הסתדרות,

ההסתדרות פועלת במישורים רבים על מנת לדאוג למחלש ולחיצוק השוויון בחברה הישראלית. זה מתחיל מחיצוק מעמד העובד וזכויותיו, חוצה מהלכים לאומיים לשינוי חברתי ובא לידי ביטוי גם בשמירת ההגינות כלפי העובד בהיותו צרכן.

ההסתדרות, באמצעות רשות ההסתדרות לצרכנות, מעניקה שירות לציבור הצרכנים בישראל. הרשות מוכרת כארגון צרכנים על פי חוק, והיא ארגון הצרכנים הגדול ביותר בישראל אשר אינו חברה ממשלתית.

הנגשת מידע וסיוע במיצוי זכויות מהווים בסיס לקידום עשייה משמעותית גם בהיבטים נוספים. רשות ההסתדרות לצרכנות מקדמת חקיקה לשמירה על טובתו של הצרכן ומבצעת סקרים ובדיקות בשטח על מנת לנסות ולמנוע עוולות צרכניות ולסייע לצרכנים שנפגעו.

מטרת מדריך זה היא לספק לקוראים מידע חשוב בתחום הצרכנות. מדובר באחד הכלים לשינוי התודעה הצרכנית ובצעד נוסף להפחתת חוסר השוויון ולצמצום פערים בחברה הישראלית.

בברכה,

**אבי ניסקורן**

יו"ר ההסתדרות החדשה

## צרכנים יקרים,

בחלוף השנים, החקיקה הצרכנית בישראל משתפרת והולכת. לצערנו, לא ניתן לומר זאת על המודעות של הצרכנים בישראל לזכויותיהם ועל המימוש של זכויות אלה. הפער בין זכויות הצרכן לפי חוק, לבין המידע שיש לצרכן על זכויות אלה גדול ביותר ואנו נוכחים בכך בעבודתנו היומיומית ברשות ההסתדרות לצרכנות. בשל כך, מקומו של מדריך כגון זה חשוב ביותר. אנו מקווים שיהיה בו כדי לצמצם את פערי המידע שלכם בכל הנוגע לזכויות הצרכניות שהוקנו לכם בחוק, ובכך יהיה כדי להעצים אתכם ולהגביר את כוחכם. מטבע הדברים, אין אפשרות במדריך קצר ותמציתי לסקור באופן ממצה את מלוא זכויות הצרכן. לפיכך, בחרנו להתמקד במספר נושאים עיקריים הנראים לנו כחשובים יותר. אנו בטוחים כי המדריך המעודכן יעלה את מודעותכם לצרכנות נבונה וישפר את מעמד הצרכן בישראל.

בברכה,

### רפאל מלאכי, עו"ד

יו"ר אגף הרווחה בהסתדרות

### ירון לוינסון, עו"ד

מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

3	ברכת יו"ר ההסתדרות החדשה
7	רשות ההסתדרות לצרכנות
8	עוסק וצרכן
8	עשרת הדיברות לצרכן
9	איסור הטעית הצרכן
9	השפעה בלתי הוגנת
9	פרסומות אסורות
9	מה עושים במקרה של הטעייה או ניצול?
10	הזכות לקבל מידע מלא ונכון
10	חובת סימון מוצרים
10	חובת הצגת מחירים
11	חובת פרסום מחירים
11	הצגת מדיניות החזרת מוצרים
11	הזכות לעיין בהסכם ומסמכים אחרים הקשורים לקנייה
11	מסמכי גילוי
12	הוראות שימוש במוצרים
12	האיסור להפקיע מחירים
13	ביטול עסקה
13	הזכות לבטל עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה
16	חריגים שזכות הביטול איננה חלה עליהם
16	החזרת התשלום עבור העסקה שבוטלה
17	דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מהחזר לצרכן?
17	זכות ביטול בקבלת מתנה
18	ביטול עסקת מכר מרחוק
19	ביטול עסקת רוכלות
20	הוראות מיוחדות לגבי עסקאות לתקופה קצובה מסוגים מסוימים
20	יחידות נופש

21	מכוני כושר
22	ביטול עסקה בשל אי התאמה או פגם
22	<b>אחריות ושירות</b>
22	אחריות
23	שירות טלפוני חנים
24	<b>חוזים אחידים</b>
25	<b>שימוש נבון באמצעי תשלום</b>
25	שיקים
25	כרטיסי אשראי
26	תווי קניה
27	החזרת מוצר שנרכש באמצעות תו קניה
27	שובר זיכוי ומתנה
27	<b>הוראות מיוחדות בעניין שירותי תעופה</b>
28	ההטבות והפיצויים
30	המקרים המזכים
32	חובות יידוע וסיוע
32	פיצויים לדוגמא
33	<b>בית המשפט לתביעות קטנות</b>
33	סמכות בית המשפט לתביעות קטנות
33	עם או בלי עורך דין?
33	היכן תוגש התביעה?
33	תשלום אגרה
34	כתב התביעה, כתב ההגנה וההליך בבית המשפט
34	רשות ערעור
34	<b>היכן מתלוננים ולמי פונים?</b>
36	<b>החקיקה הצרכנית</b>
38	<b>הרשות וסניפיה</b>

## רשות ההסתדרות לצרכנות

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

רשות ההסתדרות לצרכנות הוקמה בשנת 1970, תחת השם "הרשות להגנת הצרכן בהסתדרות". בשנת 1983 הוענקה לרשות הכרה מטעם המדינה כארגון צרכנים לפי חוק החוזים האחידים תשמ"ג-1982, חוק בתי המשפט (נוסח משולב) תשמ"ד-1984, חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, חוק ההגבלים העסקיים תשמ"ח-1988, וכארגון לפי חוק תובענות ייצוגיות תשס"ו-2006.

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 באלפי תלונות מדי שנה, 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 וועדות שונות של הכנסת העוסקות בחקיקה צרכנית, מייצגים שם את האינטרס הצרכני ומקדמים את החקיקה הצרכנית. גם בוועדות התקינה השונות של מכון התקנים מייצגים אנשי מקצוע ומתנדבים של הרשות את האינטרס הצרכני בקביעת התקנים השונים. מפעם לפעם מתמנים נציגי הרשות כחברים בוועדות ציבוריות שונות העוסקות בסוגיות הקשורות בהגנת הצרכן.

הרשות אף עורכת בדיקות וסקרים במגוון של תחומים צרכניים במטרה להעלות על סדר היום הציבורי סוגיות צרכניות ומייעצת לציבור הרחב בנושאים צרכניים מגוונים.

## עוסק וצרכן

דברי חקיקה רבים בישראל מגנים על הצרכן. רשימה עיקרית של חוקים ותקנות תוכלו לראות בעמ' 36 להלן. מבין אלה, אחד החוקים החשובים ביותר הוא "חוק הגנת הצרכן". בחוק זה כלולות הוראות רבות, הקובעות זכויות מיוחדות לצרכנים וחובות המוטלות על העוסקים, 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 איננו אישי, ביתי או משפחתי, אלא, למשל, לשימוש עסקי, איננו מוגדר כ"צרכן" לפי חוק הגנת הצרכן, והוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות עליו כצרכן בנוסף, בהתאם לחוק הגנת הצרכן, הוראותיו לא יחולו על היחסים שבין הצרכנים לבין בנקים וחברות ביטוח.

## עשרת הדיברות לצרכן

1. תכנן את קנייתך מראש.
2. השווה את מחיר המוצר או השירות במספר מקומות, בטרם תרכוש אותו.
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 לידך וקרא בעיון כל הסכם לפני שתחתום עליו.
7. שלם את מחיר המוצר עם אספקתו ולא קודם לכן, ודרוש קבלה על התשלום.
8. הימנע מקניות מקריות ברחוב או 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 המילה "לפקודת" (אם קיימת) באופן שיופיע על השיק "שלמו לפקודת", וציין אותם ב"קרוס" (שרטוט שני קווים אלכסוניים). ניתן להזמין מראש שיקים מוכנים כאלה. שאל את הבנקאי שלך.



## איסור הטעית הצרכן

לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא, לא באמצעות מידע שהעוסק מוסר לצרכן או מציג בפניו, ולא באמצעות הסתרת מידע כזה. החוק מביא כמה דוגמאות לנושאים עיקריים שאין להטעות בהם את הצרכן, וביניהם: מועד אספקת 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 כהטעיה.

### השפעה בלתי הוגנת

לעוסק אסור להפעיל השפעה בלתי הוגנת על הצרכן השוללת ממנו את חופש ההתקשרות שלו, כדי לקשור אותו בעסקה. בס' 3 לחוק הגנת הצרכן קיימת רשימת בלתי ממצה של מצבים שנחשבים להשפעה בלתי הוגנת. למשל: הגבלת יכולתו של צרכן לעזוב מקום, מניעת התייעצות, ביקורים חוזרים בבית הצרכן כדי לשכנע לקשור עסקה למרות שהצרכן ביקש להימנע מכך, ניצול אי ידיעת השפה, איום או הפחדה, אספקת נכס או שירות בתשלום שלא נתבקשו, ועוד.

### פרסומות אסורות

כאמור, לעוסק אסור להטעות את הצרכן בכל דרך שהיא. הטעייה באמצעות פרסומת היא תופעה שכיחה, ולפיכך החוק קובע מפורשות כי הדבר אסור. יודגש, כי אסורה לא רק פרסומת המטעה בנוגע לטיב המוצר ואופיו, אלא גם פרסומת המטעה בדבר עצם היותה כזו. כלומר: אין להסוות פרסומת ככתבה, מאמר וכיוצא בזה, מבלי לציין במפורש כי מדובר בפרסומת וזאת גם אם המידע הנמסר בהם הוא אמת. בהקשר זה, אין הבדל בין פרסומת בעיתון, בתשדירי רדיו וטלוויזיה, באינטרנט או בשלטי חוצות. בנוסף, פרסומות או דרכי שיווק המכוונות לקטינים המנצלות את ההשפעה הקלה עליהם ועלולות להטעות אותם, לנצלם או לפגוע בהם - אסורות.

### מה עושים במקרה של הטעייה או ניצול?

כאשר קנה צרכן מוצר או שירות והתברר לו כי הוטעה או נוצל, החוק מאפשר לצרכן, בנסיבות מסוימות, לבטל את העסקה. התשובה לשאלה האם הוטעיתם או נוצלתם בנסיבות המאפשרות את ביטול העסקה אינה פשוטה, ולכן, לא מומלץ לבטל עסקה מטעמים אלה בלי לקבל קודם לכן ייעוץ מתאים.

אם אתם חושבים שהוטעיתם או נוצלתם, תוכלו לפנות אל רכזי רשות ההסתדרות לצרכנות ברחבי הארץ, או אל המשرد הראשי של הרשות בתל אביב, כדי לקבל ייעוץ והדרכה (ראו רשימה להלן בעמ' 38).

## 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 וקריא. בין השאר, יש לציין את שם המוצר וכינויו המסחרי, יש לציין אם המוצר מחודש, פגום או מסוג ב', יש לציין את שם היצרן ומענו, ואם המוצר מיובא - את שם היבואן, מענו וארץ הייצור. בנוסף, לגבי מוצרי מזון שעל מחירם מוטל פיקוח ממשלתי, יש לציין את מחירם המרבי ואת היות המחיר בפיקוח ממשלתי.

### חובת הצגת מחירים

חובת הצגת המחירים היא מן החובות המרכזיות המוטלות על העוסקים. לפי החוק, המחיר צריך להיות מוצג במקום נראה לעין, באופן ברור וקריא. המחיר חייב להיות במטבע ישראלי, ואין לפרסם מחירים במטבעות זרים כך 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 אותו משלם הצרכן, כלומר: על המחיר לכלול מע"מ או כל מס אחר המוטל על המוצר. במוצרים המוצגים למכירה ושאינם מסומנים על ידי ע"מ, המחיר המוצג חייב לכלול את דמי המשלוח, במידה שאלו 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 אותו מוציא הצרכן, כאשר מתן תשר תלוי ברצונו החופשי של הצרכן.

בנוסף, בכל הנוגע לטובין הנמכרים בתפוזרת, או טובין ארוזים מראש אשר לפי חיקוק או תקן רשמי חובה לציין על גביהם את כמותם, יש להציג את המחיר ליחידת מידה. מחיר ליחידת מידה הינו המחיר הכולל ל-1 קילוגרם של המוצר, 1 ליטר של המוצר, 1 מטר של המוצר, 1 מטר מרובע של המוצר, 100 גרם של המוצר או 100 מיליליטר 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.

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

## חובת פרסום מחירים

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. תקנות המסדירות חובה זו ייכנסו לתוקף בחודש מאי 2015.

## 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 הסיור 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 ומסמכים 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 לגביו 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 מרחוק 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 ארוכה 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.

## האיסור להפקיע מחירים

ישנם מוצרים ושירותים המוגדרים חיוניים, אשר מחירם מוסדר על ידי החוק ("מוצרים בפיקוח 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.

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

בנוסף, ישנן 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.

ניתן לסווג את המקרים בהם קיימת לצרכן הזכות לבטל עסקה שנעשתה כדיון, לשתי קבוצות עיקריות: בקבוצה הראשונה תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא, וזאת גם אם אין במוצר כל אי התאמה או פגם. בקבוצה השנייה תקום לצרכן הזכות לבטל את העסקה רק בשל אי התאמה או פגם.

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

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 שם 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 בתוך המועד שנקבע בחוק.
5. הביטול כפוף לתשלום דמי ביטול כפי שנקבע בחוק וכפי שיפורט בהמשך.

## אלה הם המוצרים או השירותים שניתן לבטל עסקה לרכישתם מכל סיבה שהיא, והמועד שבו ניתן לבטל את העסקה:

### סוג השירות / המוצר

ריהוט, ציוד לבית ולגן ולמעט כלי אוכל לא ארוזים, שעונים, מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה, מטוהר מים ומיתקן 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 וביילוי 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 בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם; חברות או מניו במועדון הנחות; שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון 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 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 וזכייה, 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

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

בתוך 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.

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

בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב, הכולל את הפרטים שנקבעו בחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה.

לרכישת טובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית 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 כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק הגנת הצרכן, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

בתוך 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 איננה 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 פסידים; 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; לאחר מועד הספקת טובין אשר הצרכן ביקש שיסופקו 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 שבוסלה

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, אך 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 בתוך 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, מיידית, בסכום החיוב.



## דמי ביטול ועוד: מה רשאי העוסק להפחית מההחזר לצרכן?

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

- א. דמי ביטול, בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.
- ב. דמי התקנה, אם בוצעה התקנה של מוצרים המשמשים למתן שירות, עד 100 ₪ (זאת בנוסף לדמי ביטול, כפי שמופיע בסעיף הקודם).
- ג. עלות סליקת כרטיס אשראי, אם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי והעוסק הוכיח כי נגבה ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.
- ד. 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 בתוך 5 ימי עסקים. אם שולמה המתנה בשיק שטרם נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך 5 ימים מהמועד שיפרע השיק. אם שולמה תמורת המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחויב 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 יאחר ממועד אספקת 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 המסמך הגילוי האמור לעיל, על פי המאוחר מבין השניים.
- על הצרכן להודיע לעוסק על הביטול בכתב, בין אם ע"י פקסימיליה, דואר או דואר אלקטרוני.
- לאחר ביטול העסקה חייב הצרכן להחזיר לעוסק את המוצר שקיבל.
- אם מדובר בעסקה למתן שירות שאיננו מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, בתנאי שהודעת הביטול ניתנה לפחות 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 פסידיים (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 יכול להחריגם בתקנות, באישור וועדת 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.

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 בו 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, אם החלטתם לבטל עסקה, ולו גם במקרים שהחוק מאפשר זאת, הקפידו לא להשתמש במוצר. יחד עם זאת, אריזה פתוחה 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 (לדוגמא: כבלים, או ציוד לצפייה באמצעות לוויין), העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של 100₪, בנוסף לדמי הביטול של העסקה.

## ביטול עסקת רכילות

עסקת רכילות היא עסקה שנעשית 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.

כאשר נקשרה עסקת רכילות, זכאי הצרכן לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא בתוך 14 ימים מיום ההזמנה או מיום שקיבל את המוצר, בהודעה שימסור לעוסק. אם מדובר בשירות, רשאי הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום חתימת ההסכם או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע בחוק, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות. במקרה של ביטול עסקת רכילות לא יחוייב הצרכן בדמי ביטול.

במקרה שהוחל במתן השירות והצרכן ביטל את העסקה, ישלם הצרכן לעוסק עבור השימוש היחסי שעשה בשירות. אם העוסק התקין בביתו של הצרכן התקנה מיוחדת לצורך מתן השירות (לדוגמא: ממיר, לוויין וכיו"ב) העוסק יהיה רשאי לגבות הוצאות התקנה עד לסך של 100₪.

## הוראות מיוחדות לגבי עסקאות לתקופה קצובה מסוגים מסוימים

עסקה לתקופה קצובה היא עסקה בה רוכש הצרכן שירות הנמשכת על פי תקופת זמן ארוכה - למשל, מנוי לבריכה או לחדר כושר. בעסקות אלה ניתן לבטל את העסקה 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. כיום, החוק עוסק בשני סוגים של עסקאות לתקופה קצובה - ביחידות נופש ובמכוני כושר.

### יחידות נופש

**1. מהי יחידת נופש?**  
יחידת נופש היא זכות שרכש צרכן לשימוש בחדר או במקום מגורים אחר במשך לתקופה של לפחות שלוש שנים 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 את זכות השימוש ביחידת הנופש הסמוך לאחר מסירת 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 ס' 4 לעיל, בתוספת הפרשי הצמדה.

## מכוני כושר

ההוראות הבאות חלות רק על עסקאות שנעשו מיום 24/3/14.

### 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 התעמלות ועיצוב גוף, 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. מקום שניתנים בו שירותי בריכת שחייה בלבד, 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 - רק במקרה שבו העוסק מסר לצרכן לפני העסקה מסמך התקשרות ובו פירט מחיר חודשי לעסקה במסלול לתקופה לא קצובה.

דמי הביטול יחושבו לפי הנמוך מבין שלושת 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 בקשר לעסקה (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.

## ביסול 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 מיידית על כך לעוסק. 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 היוודעם לו.

## אחריות ושירות

### אחריות

לעוסק חובה לספק תעודת אחריות למוצרים שונים וביניהם מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירים לצרכן גבוה מ - 150.

צווים שניתנו קובעים, בין היתר, מה כלול בשירות שחובה לתת במסגרת האחריות, את המועדים שבהם חייבים נותני האחריות להיענות לקריאת צרכן, את השעות שעל הצרכן להמתין בביתו לבוא אנשי השירות וחובת העוסק להחזיק חלפים.

קיימת רשימת מוצרים לגביהם יש חובת מתן אחריות למשך שנה מיום מסירת המוצר לצרכן או ממועד התקנת המוצר, לפי המאוחר. כמו כן בתקנות נקבעו אמות מידה לשירות לאחר מכירה, בנוגע למוצרי חשמל אלקטרוניקה וגז חדשים שמחירים עולה על 150 ₪. בתקנות האמורות נקבעה גם חובה של היצרן לספק חלקי חילוף למוצרים הרלוונטיים, לתקופה מסוימת ובתנאים כפי שנקבע 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 יכלול 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 מספר זיהוי ייחודי, בתנאי שיאפשר לצרכן לבדוק באינטרנט, בשיחת חינם טלפונית או במסרון את מועד תום תקופת האחריות לפי המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי, בתנאי שלא ידרוש מהצרכן תעודת אחריות בבואו לממש את 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. כמו כן, נקבע איחור מקסימלי 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 שתינתן למוצר. כך יוכל לדעת מה כלול ומה לא כלול באחריות, וגם מרכיב זה יוכל לסייע לו בהחלטה האם לרכוש את המוצר.

כדאי לזכור, שאם ניתנת תקופת אחריות ארוכה יחסית, כפי שנוהגים סוחרים 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.

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.

## שירות סלפוני חינם

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

במקרה שזמן ההמתנה הצפוי למענה האנושי עולה על שלוש דקות, אזי בתוך שתי דקות מתחילת השיחה על העוסק להודיע לצרכן את זמן ההמתנה המשוער וליתן לו אפשרות להשארת הודעה בעקבותיה חייב העוסק לחזור לצרכן באמצעות מענה אנושי בתוך 3 שעות. פנה הצרכן בתוך 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 ממונה, 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 מסרון 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 אספקת הטובין, לא תקום חובת מענה אנושי ובלבד שנמסר בהודעה מוקלטת לצרכן הפונה על קיומה של תקלה כזו, על האזור שבו היא קיימת ועל המועד המשוער לסיימה.

## חוזים אחידים

חוזה אחיד, הוא "נוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו בידי צד אחד כדי שימשו תנאים לחוזים רבים בינו לבין אנשים בלתי ידועים במספרם או בזהותם". מדובר במצב בו 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 שחזקה 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 שירידה של המדד או עלייה שלו לא תזכה את הלקוח.
- בית המשפט ובית הדין לחוזים אחידים מוסמכים לבטל תנאים מקפחים בחוזה אחיד או לשנותם כך שלא יהיו מקפחים.



### שיקים

על אף שעוסקים אינם חייבים לקבל שיקים, זהו 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 מפני 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 מפני 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 יעוץ משפטי קודם לכן. לצרכן יש זכות לבטל שיקים רק במקרים נדירים, לכן, חשוב לקבל הדרכה ויעוץ לפני כל צעד שאתם עושים.

### כרטיסי אשראי

#### ביטול חיובים

ככלל, חברות האשראי לא מחזירות תשלומים בגין עסקה שנערכה על ידי הצרכן אלא רק מבטלות תשלומים עתידיים. לעסקה בכרטיס אשראי 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 שמוצר אכן סופק ללקוח, חברת האשראי רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

#### עסקה במסמך חסר

עסקה במסמך חסר היא כל עסקה בה לא חתם הצרכן על מסמך בקשר לעסקת האשראי וכרטיס האשראי חויב בלי שהוצג בפועל. מצב זה שכיח בהזמנות טלפוניות, קניות באינטרנט וכדומה. במקרים כאלה חשופים פרטי כרטיס האשראי לגורמים רבים שעלולים לנצלם לרעה, והצרכן יכול לגלות שכרטיסו חוייב, בלי הרשאתו, לביצוע עסקה כלשהי. על הצרכן שגילה שחוייב 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 שאכן הייתה עסקה בהסכמת הלקוח, היא רשאית לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

## שינוי מחיר ללא הרשאה

במקרה זה, הצרכן מגלה חוסר התאמה בין המחיר הנקוב בשובר האשראי לבין המחיר בגינו חוייב 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 חוייב 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 כאשר הגנב משתמש בכרטיס האשראי. על בעל כרטיס, שכרטיסו נגנב, להודיע מיידית לחברת האשראי. לאחר מסירת ההודעה האמורה, אסור לחברת האשראי לחייב את בעל הכרטיס בגין כל עסקה שבוצעה באמצעותו. בגין עסקאות שבוצעו טרם ההודעה, יחויב בעל הכרטיס, על פי חוק, בתקרה של 75 ₪ כהשתתפות עצמית, ובנוסף, ב-30 ₪ לכל יום שעובר מיום שנודע לבעל הכרטיס על הגניבה ועד למסירת ההודעה לחברת האשראי. אם נמסרה ההודעה תוך 30 ימים מיום היוודע דבר הגניבה, לא יחויב בעל הכרטיס ביותר מ-450 ₪ - בכל מקרה של שימוש לרעה. אם יתברר לחברת האשראי שלא היה שימוש לרעה, רשאית היא לחזור ולחייב את בעל הכרטיס.

## תווי קניה

בתחילת שנת 2014 נחקק תיקון מס' 36 לחוק הגנת הצרכן הקובע הוראות חדשות בנוגע לתווי קנייה אשר הונפקו מיום 1/7/14. ההוראות החדשות לא חלות על תווי קניה שהונפקו קודם לכן. להלן עיקרי ההוראות החדשות:

### 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 הקניה, ובתנאי שעל תו הקנייה יודפסו באותיות ברורות ובולטות:
  1. שמו של המנפיק.
  2. מועד ההנפקה של תו הקנייה.

## כיבוד ב- 100% משווי התו

אי אפשר לקבוע שברשת מסוימת יכבדו רק 95% או 90% משווי התו, אלא כל הרשתות יכבדו את תו הקנייה ב- 100% משווי.

## עודף ברכישה בתו קניה

כאשר צרכן מקבל עודף כתוצאה מתשלום בתו קניה, העוסק רשאי לתת לו שובר זיכוי ולא מזומן, רק אם מדובר בשובר העומד בתנאי ששובר הזיכוי יכובד לפחות 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 ומתנה

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

החוק קובע כי על שובר זיכוי או שובר מתנה, להיות מודפס או כתוב באופן שימנע 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 לקבל הטבות ופיצויים במקרה של רישום יתר (אובר בוקינג), טיסה שבוטלה, טיסה שהתאחרה, טיסה שהוקדמה או ששונה 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 במקרה שיש חניית ביניים. ההוראות חלות גם על טיסות פנים ארציות. ההוראות אינן חלות

על טיסות המשך שרכש הנוסע בנפרד, בהסתמך על טיסה מוקדמת יותר. לגבי נזקים שנגרמו לנוסע לגבי טיסות המשך שאינן כלולות בכרטיס המקורי שרכש הנוסע, או לגבי נזקים בשיעור גדול יותר משווי ההטבות והפיצויים המגיעים לנוסע, יוכל הנוסע לתבוע בנפרד לפי הדין הרגיל.

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 דרישה להגיע 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. במקרה שבו 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 תמורה

התמורה: כל תשלום ששולם עבור הטיסה (לרבות מיסים אגרות והטלים).

ההשבה: בתוך 21 יום ממועד הפניה להשבה.

במקרה של טיסה או שירות שבוצעו 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 ואין 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, הוא 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
מעל 4,500 ק"מ	3,100 ש"ח

הפיצוי ישולם בתוך 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 ופיצויים דלעיל, ולאילו הטבות ופיצויים 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 בטחון, בטיחות הטיסה, בריאות הנוסע או העדר מסמכי נסיעה נאותים. במקרה כזה, הנוסע זכאי לשירותי סיוע, להשבת התמורה או כרטיס חלופי (לפי בחירת הנוסע) ובנוסף לפיצוי כספי. סירוב מטעמי ביטחון לא יפטור מחובת פיצוי כספי במקרה של התייצבות של שלוש שעות לפחות לפני מועד הטיסה, מסמכי נסיעה תקינים ואישור טיסה לאחר שיתוף פעולה בבדיקה בטחונית.

הפיצוי הכספי יופחת במחצית, במקרה שנוסע הסכים לטיסה חלופית אשר מועד הנחיתה שלה ביחס ליעד הסופי של הנוסע 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), הכל 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 חברת 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, במקרה שנוסע הסכים לטיסה חלופית שמועד הנחיתה שלו ביחס ליעד הסופי של הנוסע 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), הכל 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 חברת התעופה או השכר ואשר גם אילו היו עושים כל שביכולתם לא יכולים היו למנוע את ביטול הטיסה בשל נסיבות מיוחדות אלה.
- שבייתה או השבתה מוגנות.
- כדי למנוע חילול שבת או חג.

ב. במקרה שהודעת ביטול הטיסה ניתנה לנוסע:

- 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 משבעה 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 שיהיו בטיסה המוצעת מגבלות של ביטחון, דת או מגבלה רפואית שלא מאפשרות לנוסע להסכים לה.

### **איחור בטיסה**

מעל שעתיים: מזון, משקאות, תקשורת.

מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי במקרה שהצרכן בחר שלא לטוס בגלל האיחור.

למחרת היום: לינה והסעה.

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

### **טיסה פנים ארצית**

במקרה של טיסה פנים ארצית שבוטלה או שאיחרה 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

במקרה שבו ההודעה ניתנה פחות מ-14 יום לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס:

- מעל חמש שעות ופחות משמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי.
- מעל שמונה שעות: השבת תמורה או כרטיס חילופי, 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 לעסקים	60% ממחיר הכרטיס
ממחלקת עסקים לתיירים	80% ממחיר הכרטיס
ממחלקה ראשונה לתיירים	90% ממחיר הכרטיס
ממחלקה ראשונה או עסקים למחלקת תיירים בטיסה מעל 4,500 ק"מ	100% ממחיר הכרטיס

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

## חובות יידוע וסיוע

בחוק נקבעו הוראות לעניין הצגת מודעות מתאימות על הזכויות אצל מפעיל הטיסה והמארגן (במקום קבלת קהל ובאתר האינטרנט) ואצל 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 לדוגמא

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



## בית המשפט לתביעות קטנות

צרכן המבקש להגיש תביעה נגד גוף מסחרי יכול לעשות זאת בכמה 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 למועד כתיבת שורות אלו, צרכן יכול להגיש תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות אם סכום התביעה אינו עולה על 33,800 ₪. 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.

### עם או בלי 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 המחדל שבגיניו 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 חברה 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 שתובעים 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 לידיו את פסק הדין.

## היכן מתלוננים ולמי פונים?

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

שם	פרטי התקשרות
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (החל מינואר 2015 ניתנה לרשות סמכות להטיל קנסות מנהליים בסכומים משמעותיים בגין הפרת זכויות צרכנים)	בית הדפוס 12, ירושלים טלפקס. 02-5396012, פקס. 02-5672032 cpfta@moital.gov.il
משרד הבריאות - שירות המזון הארצי	טל. 08-6241010, טל. 03-6270100 פקס. 02-5655969
נציבות הקבילות על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי	טל. *5400 טל. 02-5681234, פקס. 02-5655969

פרטי התקשרות	שם
טל. 08-6552218, טל. 02-6552680 פקס. 02-6528805	המפקח על הבנקים בבנק ישראל
טל. *3002, פקס. 02-5695352	המפקח על הביטוח ושוק ההון במשרד האוצר
טל. 03-6465154	מכון התקנים הישראלי
טל. 1-800-25-00-25, פקס. 02-5602390	משרד החינוך - פניות הציבור
טל. 03-6932777, טל. 1-700-706-044, פקס. 02-6467717	משרד המשפטים סיוע משפטי לנזקקים
טל. 03-5198231, פקס 03-5198106	משרד התקשורת פיקוח ואכיפה על השירות לצרכן, טלפוניה ואינטרנט
טל. 02-6702210, פקס. 02-6706373	המועצה לשידורי כבלים ולווין
טל. 02-5006752, טל. 02-5316123	משרד האנרגיה והמים - מנהל הדלק והגז
טל. 03-6303156, טל. 1-700-500-171	דואר ישראל - פניות הציבור
טל. 03-6369602, פקס. 03-7605702	רשות המים - פניות הציבור
טל. 02-6217111, פקס. 02-6217122	הרשות לשירותים ציבוריים חשמל - פניות הציבור
טל. 1-800-50-60-60	ש.ל. - שירות יעוץ לאזרח
טל. 1-700-505-500	"שכר מצווה" - ייצוג משפטי למעוטי יכולת
טל. 1-700-727-888, פקס. 02-6241035	המועצה הישראלית לצרכנות
כנפי נשרים 5, ת.ד. 343370, ירושלים 95464, טל. 02-6495803/4, פקס. 02-6495892 pniot@sviva.gov.il	המשרד לאיכות הסביבה - פניות הציבור
בית הדפוס 12, ת.ד. 1081 גבעת שאול ירושלים, 9101001 טל. 02-6665000, פקס. 02-6665204	נציב תלונות הציבור, מבקר המדינה

## החקיקה הצרכנית

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

- 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 ילומים, אבני חן ופנינים), תשנ"ה-1995

- תקנות הגנת הצרכן (גילוי פרט 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 (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991
- חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- תקנות כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986
- תקנות קידום התחרות בענף המזון) שקיפות מחירים) התשע"ה-2014
- חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973
- 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

## משרד ראשי | רשות ההסתדרות לצרכנות

**המשרד הראשי:** בית ההסתדרות החדשה, רח' ארלזורוב 93, תל-אביב 6209801  
**מענה אנושי לפניית הציבור** בימים א'-ה', בין השעות 10:00-12:00, בטל. 03-6921280/1  
**מרחבים ורכזים:**

מרחב	כתובת	שם הרכזת	מס' טלפון	מס' פקס
אילת	מדיין 1, אילת	עדי פינלט-לוי, עו"ד	08-6372131	08-6372120
אשדוד	שבי ציון 13, אשדוד		08-8512200	08-8531401
אשקלון	בן גוריון 1, אשקלון	נפש יצחק	08-6751489	08-6751492
באר שבע - הנגב	דרך יצחק רגר, תד. 627, ב"ש	אילנה ביטון	08-6463049	08-6463047
בת ים	ההסתדרות 3, בת ים	שרי מוכתר	03-5064121	03-5069297
גבעתיים	ויצמן 18, גבעתיים	לילך קפלן, עו"ד	03-7318698	03-5730227
דימונה	מעפילים 9, דימונה	שולמית לוי	08-6551121/2	08-6558081
חדרה	ויצמן 47, חדרה	יאיר שעיבי	04-6346630	04-6346632
חולון	ההסתדרות 54, חולון	ארנון שאול	03-5023342	03-5023355
חיפה	חורי 2, חיפה	נירה שלו	04-8610105	04-8620889
טבריה-כנרת	גולני 4, טבריה	מאיה כהן	04-6791614	04-6715393
ירושלים	שטראוס 17, ירושלים	יוסי ישי	02-6207225	02-6207279
כפר סבא, הרצליה, השרון	הבנים 15, הרצליה	אפרת שחר	09-7909406 09-7671261/2	09-7658116
כרמיאל	נשיאי ישראל 33, כרמיאל	חדוה בטאן	04-9987988	04-9987960
נהריה/גליל מערבי	העצמאות 1, נהריה	שוש בוגנים	04-9827799	04-9829779
נתניה	רמז 13, נתניה	יוסף מלקו, עו"ד	09-8627962	09-8627963
נצרת עלית עמקים צפוני	אורנים 8, נצרת עלית	חיה ברקוביץ	04-6571527	04-6571528
ערד	ת.ד. 71, ערד	אילנית אזולאי	08-9957054	08-9954383
פתח תקוה	ההסתדרות 19, פ"ת	יעל שמעוני	03-9395908	03-9341886
צפת-גליל עליון	ז'בוטינסקי ת.ד. 1007, צפת	חנא אליאס	04-6971637	04-6971638
ראשון לציון	רוטשילד 60, ראשון לציון	ויקי נייגו	03-9687069	08-9665969
רחובות	לוין אפשטיין 24, רחובות	גינת ג'מיל	08-9311700	08-9470776
רמלה-לוד	אלי כהן 13, לוד	מזל חיון	08-9224971	08-9224188
רמת גן	קריניצי 6, רמת גן	נילי מלך	03-6720152	03-6727022
תל-אביב	ארלזורוב 93, תל אביב	אריאלה שטרסבורג	03-6921177	03-6921834





1-700-700-331  
[www.histadrut.org.il](http://www.histadrut.org.il)

