

הכנסת העשרים ושלוש

יוזמים : חברי הכנסת מיכל שיר סגמן
מיכאל מלכיאלי
איתן גינזבורג

פ/23/197

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות), התש"ף–2020

תיקון סעיף 2ג14 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 2ג14 –

(1) בכותרת השוליים, המילים "מחוץ לישראל" – יימחקו ;

(2) בסעיף קטן (א) –

(א) ברישה, במקום "הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל" יבוא "הניתנים באמצעות ספק שירות, בין בישראל ובין מחוץ לישראל" ;

(ב) בפסקה (2), במקום "נותן השירות מחוץ לישראל" יבוא "ספק השירות" ובסופה יבוא "ובלבד שמחיר העסקה שיוצע לפי חלופה זו יהיה נמוך באופן משמעותי ממחיר העסקה הכוללת זכות ביטול, כפי שיקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת ;"

(3) סעיף קטן (ו) – בטל.

תיקון סעיף 2ג22 2. בסעיף 2ג22(א)(ב) לחוק העיקרי, במקום "נותן השירות מחוץ לישראל" יבוא "ספק השירות".

תיקון סעיף 31א 3. בסעיף 31א(א)(ב) לחוק העיקרי, "נותן השירות מחוץ לישראל" יבוא "ספק השירות".

דבריו הסבר

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 58), התשע"ט–2019 (להלן – תיקון 58), שנכנס לתוקף בפברואר 2019, מאפשר לעוסק להציע לצרכן עסקת מכר מרחוק לשירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל על ידי ספק חיצוני הנותן את השירות בחו"ל, בשתי חלופות המתומחרות למעשה באופן שונה : הראשונה כוללת זכות ביטול בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981 (להלן – החוק) והשנייה – לפי מדיניות

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

הביטול של נותן השירות בחו"ל. כאמור, אפשרות זו של מתן שתי חלופות לצרכן מותרת אך ורק ביחס לעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל.

ביחס לשירותי תיירות הניתנים בישראל, ובכלל זה טיסות פנים, כפופים העוסקים ובהם משרדי הנסיעות הישראליים להוראות החוק לגבי ביטול עסקת מכר מרחוק ולתקנות מכוחו לגבי ביטול עסקה, הקובעות כי צרכן יוכל לבטל עסקה לשירותי תיירות כל עוד הביטול מתבצע בתוך 14 ימים מיום ההזמנה, ועד 2 ימי עסקים לפני מועד הנופש (בעסקת מכר מרחוק), או עד 14 ימי עסקים לפני מועד תחילת השירות שנרכש במסגרת העסקה (אם הוזמנה פרונטלית).

. עקב כך, נמצאים משרדי הנסיעות הישראליים בעמדת נחיתות לעומת חברות זרות, אשר ביכולתן להציע לציבור הישראלי טיסות ללא אפשרות החזר במחירים מוזלים המושכים את הצרכן הישראלי - אפשרות אשר לא קיימת עבור סוכני נסיעות וחברות ישראליות. זאת ועוד: בהתאם לחוק, כאשר צרכן מבטל טיסה שהזמין באמצעות משרד נסיעות, נדרש המשרד להשיב לצרכן את מלוא התשלום לעסקה עבור הצרכן, גם מקום בו חברת התעופה מסרבת להשיב את הכסף בטענה כי החוק אינו חל עליה.

לפיכך, מוצע לתקן את החוק כך שיאפשר לעוסק המציע עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות להציג שתי חלופות לצרכן - האחת הניתנת לביטול כאמור בחוק כיום, והשנייה שאינה ניתנת לביטול, וזאת גם ביחס לעסקה לשירותי תיירות הניתנים בישראל על ידי ספקי שירות חיצוניים ישראלים. התיקון המוצע ייטיב עם הצרכן הישראלי בכך שירחיב את מגוון האפשרויות המוצעות לו, יוזיל את המוצר התיירותי עבורו ויבטיח כי הוא יקבל גילוי נאות על פרטי העסקה וכן הצעה חלופית לעסקה דומה עם תנאי ביטול, ככל שיבחר בכך. יודגש כי האפשרות להציע לצרכן חלופה נוספת שאינה מקנה לו זכות ביטול לפי סעיף 14ג לחוק תהיה מותנית בכך שמחיר העסקה כאמור יהיה נמוך באופן משמעותי ממחיר העסקה הכוללת זכות ביטול. לפי המוצע, את פער המחירים בין שתי החלופות יקבע שר הכלכלה והתעשייה בתקנות שיובאו לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ט בניסן התש"ף – 23.4.20