

הכנסת העשרים

יוזמים : חברי הכנסת
יואל חסון
דוד ביטן
איתן כבל

פ/20/3067

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקה באמצעי ההתקשרות), התשע"ו–2016

1. תיקון סעיף 13ד
בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 13ד(א), אחרי פסקה (2) יבוא:
" (3) בכל אמצעי אחר שהעוסק מעמיד לרשות צרכנים לשם התקשרות בעסקה, ובלבד שעוסק המאפשר להתקשר עמו בעסקה מתמשכת באמצעי מסוים, יאפשר מסירת הודעת ביטול באותו אמצעי ובדרך שבה נעשית ההתקשרות."
בסעיף 22ג(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (17) יבוא:
2. תיקון סעיף 22ג
" (17א) לא יאפשר לצרכן למסור הודעת ביטול עסקה באמצעי כאמור בסעיף 13ד(א)."
תחילה
3. תחילתו של חוק זה שישה חודשים מיום פרסומו.

ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 13ד(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981, מעמיד שתי חלופות בפני צרכן המבקש להתנתק משירותים מתמשכים: מסירת הודעת ביטול עסקה בעל פה (במקום העסק או טלפונית), וכן שליחת הודעת ביטול כתובה לעסק, בדואר רשום, דואר אלקטרוני או פקס, אם קיימים בעסק. בפועל, לעיתים קרובות צרכנים מתקשים להתנתק מעסקאות מתמשכות וחשופים למניפולציות שונות שמטרתן להביאם לידי ייאוש וויתור על רצונם בביטול העסקה. במצבים אחרים, הקושי לבטל את העסקה מיתרגם לאובדן זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בתוך פרק הזמן הקשיח שמוקצה לכך בחוק. כך למשל, לעיתים צרכנים מתבקשים לבטל עסקה בטלפון אך מועברים מנציג לנציג ומכלים זמן יקר בהמתנה למענה. פעמים אחרות הצרכנים מתקשים לאתר את כתובת הדואר האלקטרוני של העסק,

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

ונאלצים לפנות לעסק באמצעים שאינם נוחים וזמינים עבורם, כגון פקס ודואר רשום.

הצעת החוק נועדה לייצר עקרון פשוט והדדי: עוסק המעמיד אמצעי מסוים לצורך התקשרות בעסקה, יעמיד את אותו אמצעי גם לצורך ביטול העסקה. יישום העיקרון אפקטיבי במיוחד בקשר לעסקאות הנערכות באינטרנט. מדובר בהתקשרויות מאוד נפוצות שנערכות בקלות, במהירות וללא צורך באינטראקציה אנושית. עסקים רבים מקפידים לאפשר לצרכנים להתקשר עמם באמצעות האינטרנט אך נמנעים מלעשות זאת בקשר להודעת ביטול.

מוצע, אם כן, לחייב עוסקים להקפיד שמנגנוני ביטול העסקה יהיו סימטריים למנגנוני ההתקשרות, על מנת שהנטל המוטל על צרכן שמבקש לבטל עסקה לא יהיה כבד מהנטל המוטל על צרכן המבקש להתקשר באותה העסקה. יודגש שאין בכך כדי לחייב את העוסק להעמיד לרשות הצרכן אפשרות לבטל עסקה באינטרנט או בכל אמצעי אחר שאינו נדרש במפורש בחוק. רק אם העוסק בחר להעמיד לרשות הצרכן אמצעי מסוים להתקשרות עמו, יהיה עליו להעמיד את אותו אמצעי, שבו הוא כבר משתמש ממילא, לצורך ביטול עסקה.

בנוסף, מוצע להטיל עיצום כספי על עוסק המפר את חובתו להעמיד לרשות הצרכן אפשרות למסור הודעת ביטול עסקה מתמשכת באמצעי התקשרות כאמור בסעיף 13ד(א). מדובר בעיצום כספי במדרג הנמוך, כפי שמקובל עבור עוולות צרכניות בדרגת חומרה דומה.

כמו כן, מוצע לאפשר לעוסקים פרק זמן של חצי שנה לצורך היערכות עד שהחוק המוצע יכנס לתוקף.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ז' בסיוון התשע"ו – 13.6.16