

הכנסת העשרים וחמש

יוזם: חבר הכנסת רון כץ

פ/25/3281

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות בישראל), התשפ"ג–2023

הוראת שעה 1. בתקופה של שלוש שנים שתחילתה ביום פרסומו של חוק זה יקראו את חוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, כך :

(1) בסעיף 2ג14 –

(א) בכותרת השוליים, המילים "מחוץ לישראל" – לא ייקראו ;

(ב) בסעיף קטן (א) –

(1) ברישה, המילים "הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל" – לא ייקראו ;

(2) בפסקה (2), במקום "נותן השירות מחוץ לישראל" יבוא "העוסק";

(ג) אחרי סעיף קטן (ו) יבוא :

"(ו) צרכן שביצע עסקת מכר מרחוק לקבלת שירותי תיירות שיש לגביה מדיניות ביטול רשאי לבטל את העסקה לפי זכות ביטול, אם מצא בתוך 24 שעות ממועד ביצוע העסקה כי בפרק הזמן האמור העוסק שעימו התקשר בעסקה מציע עסקה שיש לגביה זכות ביטול לגבי אותם שירותי תיירות ובאותם מועדים למתן השירותים במחיר שאינו גבוה יותר ממחיר העסקה שביצע; ביטול כאמור יהיה לפי זכות ביטול, והמועד לביטול יימנה מהמועד שבו מצא צרכן כי מתקיים האמור לגבי מחיר שירותי התיירות."

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

(ד) בסעיף קטן (ז), בהגדרה "שירותי תיירות", בסופה יבוא "לעניין שירותים הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, ושירותי הארחה הכוללים לינה או שירותי טיסה לעניין שירותים הניתנים בישראל";

(2) אחרי סעיף 2ג14 יבוא :

"דרישת מידע 3ג14. (א) הממונה או עובד הרשות שהוא הסמיך לכך ודיווח לכנסת לעניין רשאי לדרוש מעוסק המציע לצרכן להתקשר עסקת מכר מרחוק בעסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות למתן שירותי בישראל לפי מדיניות ביטול כאמור בסעיף 2ג14 תיירות בישראל – את המידע והמסמכים כמפורט להלן ולהורות לו הוראת שעה על אופן העברת המידע והמסמכים כאמור :

(1) מחירי עסקאות שירותי תיירות שביצע לפי זכות ביטול ולפי מדיניות ביטול ותנאי העסקאות, לרבות לגבי עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות שהתבצעו בחמש השנים שלפני יום התחילה של תיקון מס' 64 ; בסעיף זה, "תיקון מס' 64" – חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 64 – הוראת שעה) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות בישראל), התשפ"ב–2022 ;

(2) מאזן ודוח רווח והפסד לפי דוח כספי מבוקר, לרבות לגבי חמש השנים שקדמו ליום התחילה של תיקון מס' 64.

(ב) עוסק שקיבל דרישת מידע לפי סעיף קטן (א), ימסור את המידע והמסמכים הנכללים בדרישה ; לא העביר עוסק מידע ומסמכים כאמור, לפי דרישת המידע, וכל עוד לא העבירם כאמור, לא יהיה רשאי להציע או לשווק עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות לפי מדיניות ביטול.

(ג) הממונה, עובד הרשות או כל אדם שהגיע אליו מידע לפי הוראות סעיף קטן (א), לא יגלה אותו לאחר ולא יעשה בו כל שימוש אלא לשם מילוי תפקידי הרשות לפי חוק זה או לפי צו בית משפט.

(ד) הממונה ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, אחת לשנה, החל בתום שנה מיום התחילה של תיקון מס' 64, על המידע שקיבל מעוסקים לפי הוראות סעיף זה, ניתוחו ובחינת השפעתו של תיקון מס' 64 על מחיריהן של עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות.

(ה) שר התיירות ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, אחת לשנה, החל בתום שנה מיום התחילה של תיקון מס' 64, על השפעותיו של התיקון האמור על ענף התיירות."

(3) בסעיף 22ג(א)(25א)(ב), המילים "של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל" – לא ייקראו ;

(4) בסעיף 31א(א)(4ב), המילים "של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל" – לא ייקראו.

דברי הסבר

כיום, הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק) הנוגעות לביטול עסקת מכר למתן שירותי תיירות, קובעות כי צרכן יוכל לבטל את העסקה במידה והביטול יבוצע בתוך עד 14 ימים מיום ההזמנה ועד 7 ימי עסקים לפני מועד ביצוע מתן השירות בעסקה מרחוק, או בתוך עד 14 ימים מיום ההזמנה ועד 14 ימי עסקים לפני מועד ביצוע העסקה אם החופשה הוזמנה באופן פרונטלי.

ביטול בתקופות האמורות מקנה לצרכן אפשרות ביטול בדמי ביטול מוגבלים, כאשר העוסק, המתקשר מול גורמים מחוץ לארץ, חשוף לכך שדמי הביטול המשולמים על ידו בשל ההזמנה וביטולה עולים על דמי הביטול המוגבלים שהחוק מאפשר לו לגבות. יתר על כן, מאחר ומדובר במוצר פסיד, גם עוסק ישראלי כמו בתי מלון בארץ, חברות תעופה ישראליות או חברות זרות הפועלות באופן ישיר בישראל, עלול למצוא עצמו במצב בו המוצר לא נמכר עקב ביטול ההזמנה.

בכך, הדין הישראלי מגביל היום את יכולתו של עוסק ישראלי בתחום התיירות להציע גם עסקאות שאינן ניתנות לביטול, בניגוד לנהוג במרבית העולם ובכלל זה במדינות המפותחות החברות בארגון ה-OECD. כך מוגבלת גם זכותו של הצרכן הישראלי לקבל הצעות להתקשר בעסקאות כאלה.

תיקון מס' 58 לחוק אפשר לעוסקים ישראלים המוכרים שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ

לישראל (דוגמת שהיה במלון בחו"ל), להציע לצרכן שתי חלופות: האחת בת החזר כספי (Refundable), והשנייה שאינה בת החזר כספי (Non Refundable).

בהצעה זו מוצע לתקן את סעיף 2ג14 לחוק ולאפשר לעוסקים ישראלים המוכרים שירותי תיירות הניתנים בישראל, להציע לצרכן את שתי החלופות האמורות. לצד זאת, על מנת למנוע ניצול לרעה של המצב ולהביא לפגיעה צרכנית, ועל מנת להבטיח שהצעות לשירותי תיירות בישראל שיינתנו ללא זכות ביטול אכן יהיו במחיר נמוך יותר ממחיר שירותי תיירות עם זכות ביטול, מוצע לקבוע כי במידה וצרכן אשר רכש שירותי תיירות ללא זכות ביטול, נוכח כי העוסק מציע באותו המועד, את אותו השירות ולגבי אותם מועדי חופשה, עם זכות ביטול, במחיר שאינו זול ממחיר השירותים ללא זכות ביטול, אזי יחולו על העסקה הוראות ביטול העסקה הקיימות לפי סעיפים 14ג(ג) ו-14ה לחוק, קרי תוחל זכות ביטול על פי החוק על אותו שירות נופש שהוזמן.

הצעה זו תאפשר לראשונה לעוסקים בתחום התיירות בישראל, להציע לצרכנים הישראלים גם עסקאות נופש שאינן ניתנות לביטול, תוך הגדלת מגוון המוצרים שיוצעו, במחיר זול יותר באופן מובהק בהשוואה לאותן עסקאות נופש שניתנות לביטול (המשקפות את היעדר הסיכון בעסקה מכוח הזכות לבטל אותה).

מתן אפשרות לעוסקים ישראלים להציע עסקאות נופש בישראל שאינן ניתנות לביטול לצרכנים הישראלים, תסגור את הפער הקיים הן מול מלונות מתחרים בחו"ל, שכבר היום יכולים להציע עסקאות ללא זכות ביטול לצרכנים ישראלים, והן בין העוסקים הישראלים בתיירות לבין אתרי ההזמנות הזרים דוגמת Booking.com ודומיו, אשר גם הם מוכרים היום שירותי תיירות לצרכנים ישראלים ללא זכות ביטול בטענה כי החוק הישראלי לא חל עליהם. הסרת המגבלה הייחודית עשויה להביא להגדלת מספר העוסקים שייכנסו לתחום התיירות גם בישראל וכפועל יוצא מכך להביא להגברת התחרות בענף.

מתן אפשרות לעוסקים ישראלים להציע עסקאות נופש בישראל שאינן ניתנות לביטול לצרכנים הישראלים תסייע לריבוי עסקאות בישראל, חלקן לפחות במחירים אטרקטיביים, ובהתאם, למיסוי רווחים אלה על ידי המדינה. כיום, התשלומים שמבצעים ישראלים עבור חופשות מוזלות ללא החזר לאתרי הזמנות זרים מביאות לכך שמיליוני דולרים מועברים לחו"ל תוך הימנעות מתשלום מיסים במדינת ישראל.

מלבד זאת, מתן אפשרות לעוסקים ישראלים להציע עסקאות נופש בישראל שאינן ניתנות לביטול לצרכנים הישראלים, תסייע בהנגשת תיירות מוזלת ומגוונת גם לקבוצות החלשות יותר בחברה הישראלית.

הצעת חוק בנוסח זהה הונחה לקריאה ראשונה על שולחן הכנסת העשרים וארבע (הצעת חוק הכנסת – 914).

הצעת החוק זהה להצעת חוק כ-914 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י"ח באייר התשפ"ג (09.05.2023)