

הכנסת העשרים וחמש

יוזם: חבר הכנסת דן אילוז

3335/25/פ

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

תיקון סעיף 2ג14 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, בסעיף 2ג14 –

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

(2) בסעיף קטן (א) –

(א) ברישה, המילים "הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות
נותן שירות מחוץ לישראל" – יימחקו;

(ב) בפסקה (2) במקום "נותן השירות מחוץ לישראל" יבוא "

העוסק".

(3) האמור בסעיף קטן (ז) יסומן (ח) ולפניו יבוא:

"(ז) מצא הצרכן סמוך לאחר מועד ביצוע עסקה למתן שירותי
תיירות, כי מחיר שירותי התיירות שרכש בעסקה לפי מדיניות הביטול
אינו נמוך ממחיר אותו השירות שהעוסק מציע בעסקה עם זכות ביטול
לגבי אותו מועד למתן השירות, יחולו על העסקה ההוראות לעניין זכות
הביטול."

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.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

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. יודגש שכיום, אתרי אינטרנט רבים מוכרים טיסות מישראל ואל ישראל ללא אפשרות ביטול במסגרת הפורמט המוכר של טיסות "Low cost".

עקב כך, נמצאים משרדי הנסיעות הישראלים 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. הדבר מתווסף לכך שכיום, בהתאם לחוק, כאשר צרכן מבטל הזמנה שביצע דרך 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.

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).

על כן, 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 ישראלים 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.

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברת הכנסת לימור מגן תלם וקבוצת חברי כנסת (פ/3073/24) ועל ידי חבר הכנסת רון כץ (פ/3628/24). הצעת החוק זהה לפ/3628/24 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ד באייר התשפ"ג (15.05.2023)