

## הכנסת העשרים וחמש

יוזם: חבר הכנסת שלום דנינו

5742/25/פ

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקת מכר מרחוק של שירותי תיירות) (הוראת שעה), התשפ"ה–2025

תיקון סעיף 1ג14 – 1. בתקופה של שלוש שנים מיום תחילתו של חוק זה, יקראו את סעיף 1ג14 לחוק הוראת שעה הגנת הצרכן, התשמ"א–1981<sup>1</sup>, כך שאחרי סעיף קטן (ג) יבוא:

"(ג) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כהגדרתם בסעיף 2ג14(ז), שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, אם התקיים אחד מאלה, והכול מבלי לגרוע מהוראות סעיף 14ג(ג):

(1) הצרכן פנה מיוזמתו לעוסק מבלי שהייתה פנייה שיווק מרחוק קודמת, שאינה פרסומת, מצד העוסק;

(2) העוסק התקשר בעסקה עם קרוב משפחה של הצרכן, ובלבד שקרוב המשפחה הציג עצמו וציין במפורש כי הוא פונה מטעמו של הצרכן; הוראות פסקת משנה זו לא יחולו על עסקה עם קרוב משפחה שהוא אזרח ותיק, בעל מוגבלות או עולה חדש;

(3) הצרכן הוא צרכן חוזר.

(2ג) בסעיף קטן (ג) –

"חתימה אלקטרונית" – כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א–2001<sup>2</sup>;

"צרכן חוזר" – צרכן שהעוסק התקשר עמו בעסקת מכר למתן שירותי תיירות פעם אחת לפחות במהלך תקופה של שנתיים טרם ההתקשרות הנוספת, או צרכן שהעוסק התקשר עמו בעסקת מכר למתן שירותי תיירות לפחות פעמיים במהלך תקופה של ארבע שנים טרם ההתקשרות הנוספת, ובלבד שהשירות ניתן לצרכן בפועל;

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248.  
<sup>2</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 210.

"קרוב משפחה" – הורה, הורה של הורה, צאצא, בן זוג או מי שהיה בן זוג של כל אחד מהם, אח או אחות ובני זוגם, חותן, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד או נכדה, לרבות חורגים."

## דברי הסבר

סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (להלן – החוק), מאפשר לאזרח ותיק, לאדם עם מוגבלות או לעולה חדש לבטל עסקת מכר מרחוק בתוך ארבעה חודשים מיום ביצוע העסקה, קבלת הנכס או מיום קבלת מסמך עם פרטים מהותיים הנוגעים לעסקה ומפורטים בסעיף 14ג(ב) לחוק, לפי המאוחר. סעיף 14ג לחוק נחקק לאור תופעת עושק הקשישים, בעלי מוגבלויות ועולים חדשים, בעיקר בעסקאות מכר מרחוק. בכתבות באמצעי התקשורת השונים נחשף כי עוסקים מסוימים ביצעו שיחות טלמרקטינג על ידי נציגי מכירות, ככל הנראה בכוונה לגבות מצרכנים אלפי שקלים בתמורה למוצרים מיותרים. למרות שהמחוקק לא נתן את דעתו להשלכות החלת הסעיף על שירותי תיירות – הוא חל על שירותים אלו.

מבלי לחלוק על חשיבותו של הסעיף, הנתונים מראים כי אזרחים רבים מקבוצות האוכלוסיות האמורות מנצלים את המצב לרעה בעסקאות בתחום הנסיעות והתיירות. אלו פונים בעצמם אל עוסקים המוכרים שירותי תיירות (להלן – מוכרי תיירות), ומנצלים את המצב הקיים בחוק, בידיעה כי הם יכולים לבטל עסקה למתן שירותי תיירות מתי שרק ירצו עד ארבעה חודשים מיום ביצוע העסקה. זאת על אף שביצעו את העסקה בצלילות מחשבתית ובהבנה מלאה, בדיוק כמו צרכן הצעיר מהם בשנים.

כך נוצר מצב בו לעתים קרובות, מוכר תיירות נאלץ לשלם מכיסו בעבור העסקה שבוטלה על ידי הצרכן. כתוצאה מכך העוסק בשירותי התיירות נושא בעלויות המלון והטיסות במדינות שאינן פועלות לפי חוקי מדינת ישראל, קל וחומר שלא לפי החוק. תופעה נוספת היא כי בנסיעות של בני משפחה רבים, מזמינים בני משפחה שירותי תיירות רבים על שמו של האזרח הוותיק וזאת על מנת להשאיר פתח לביטולה.

מטרת התיקון המוצע היא למצוא את האיזון הנכון בין הצורך למנוע עושק צרכנים לבין הצורך למנוע ניצול לרעה של הוראת החוק. ניצול לרעה של החוק עלול להוביל לפגיעה מהותית בעסקי התיירות הנמצאים בלאו הכי בתחרות מתגברת הן מול גורמים גלובליים המאיימים לנגוס בשוק, והן מול שוק ללא רגולציה והסדרה, אשר יכולת ההישרדות בו קשה מלכתחילה וביטולי עסקאות כגון אלו יכולים להכריע את עתידם של עסקים קטנים בתחום.

עסקאות בתיירות שונות במהותן מעסקאות אחרות במשק, שכן המוצר התיירותי כפוף לתנאים וחוקים גלובליים שלא כפופים, לחוקי מדינת ישראל, לכן אין גיבוי מצד הספק לביטולים הנובעים מחוק כזה או אחר, כאשר כל שירות ותנאיו משתנים לפי המדינה ממנה נרכש, כך שקיימת סתירה חוזית בין העוסק בארץ לצרכן ובין העוסק בארץ לבין ספקיו בחו"ל.

בעולם התיירות המוצרים מורכבים במרבית המקרים מכמות רבה של שירותים שלכל אחד מהם תנאי ביטול שונים, לעומת מוצר צריכה המורכב מפריט בודד אחד (לדוגמה חבילת נופש או טיול מאורגן).

האמור עולה אף מפס"ד ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ, שם נטען על

ידי הרשם אהרון אורנשטיין כדלקמן: "התובע הינו לקוח 24 ותיק של הנתבעת ונסע באמצעותה בעבר לשישה טיולים מאורגנים. גם לקראת הטיול לתאילנד נשוא משפט זה. התובע הוא זה שפנה טלפונית לנתבעת תחילה ונקודה זו איננה שנויה במחלוקת".

לפיכך מוצע לקבוע שהתיקון שבוצע שהוראות סעיף 14ג(ג) לחוק לא יחול על עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות, כמו הארחה נסיעה וחופש, כאשר הצרכן פנה אל העוסק, כאשר קרוב של הצרכן ביצע את העסקה עבור הצרכן הוותיק, וכאשר מדובר בצרכן חוזר.

-----

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
ב' בניסן התשפ"ה (31.03.2025)