



רשומות

# הצעות חוק

הכנסת

27 בנובמבר 2017

743

ט' בכסלו התשע"ח

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל), התשע"ח-2017 ..... 38

## הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל), התשע"ח-2017\*

הוספת סעיף 2ג14 .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק העיקרי). אחרי סעיף 1ג14 יבוא:

2ג14. (א) על אף האמור בסעיפים 1ג14 (ג) ו-14ה, עוסק המציע לצרכן להתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, רשאי להציע לצרכן לבחור בין החלופות שלהלן, בכפוף להוראות סעיפים קטנים (ב) ו-ג):

(1) זכות ביטול לפי הוראות סעיפים 1ג14 (ג) ו-14ה (בסעיף זה - חלופה ראשונה):

### ד ב ר י ה ס ב ר

מחוץ לישראל. חלק מאתרים אלה מציעים לצרכנים לרכוש שירותים כאמור במחיר מוזל ללא זכות ביטול לפי סעיף 1ג14 לחוק, לעיתים לצד חלופה לרכוש את אותם שירותים במחיר יקר יותר, עם זכות ביטול.

הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להתמודד עם הקשיים של עוסקים בישראל המציעים רכישה באינטרנט של שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל, ולאפשר להם להציע לצרכנים את אותם שירותים הן ללא זכות ביטול במחיר מוזל, בדומה לאתרי האינטרנט הבין-לאומיים כאמור, והן עם זכות ביטול לפי החוק בנוסחו הנוכחי, וכך לקדם תחרות הוגנת בתחום שיווק שירותי תיירות באינטרנט.

סעיף 1 מוצע לקבוע כי עוסק המציע לצרכן, בשיווק מרחוק, לרכוש שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל, יהיה רשאי להציע לצרכן שתי חלופות לרכישת אותם שירותים, במחירים שונים: על האחת יחולו הוראות סעיפים 1ג14 ו-14ה לחוק לעניין זכות ביטול (להלן - חלופה ראשונה), ועל השנייה - מדיניות הביטול של ספק השירות מחוץ לישראל (להלן - חלופה שנייה).

ואולם, כדי להתמודד עם פערי המידע בין עוסקים ובין צרכנים, הבולטים במיוחד בעסקאות שבהן מעורב ספק שירות הפועל מחוץ לישראל, מוצע לקבוע חובות גילוי מוגברות כתנאי להצעת אותן חלופות, כמפורט להלן:

**כללי** הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), קובעות הוראות מיוחדות לגבי עסקאות מכר מרחוק, כלומר עסקאות המתבצעות בעיקר באינטרנט, ובין היתר מקנות לצרכנים זכות ביטול חד-צדדית (סעיף 1ג14) וזכות לקבל החזר כספי בעקבות ביטול של עסקאות אלה (סעיף 14ה).

בעסקאות למתן שירותי תיירות, הנעשות לא אחת באינטרנט, מציעים עוסקים בישראל - סוכני נסיעות וחברות תעופה ישראליות - גם שירותים הניתנים במלואם מחוץ לישראל, כגון לינה בבתי מלון וכרטיסים למופעים. ככלל, עוסקים בישראל משווקים שירותים אלה באמצעות צדדים שלישיים - ספקים הפועלים במדינות אחרות, שמדיניות ביטול העסקאות בהן, בין מכוח הדיון החל באותן מדינות ובין מכוח נוהג מסחרי או מדיניות של ספק מסוים, עשויה להיות שונה מהוראות החוק בישראל, ולעיתים אף אינה מקנה לצרכן זכות ביטול. לפיכך, עוסקים בישראל המקבלים הודעות ביטול לפי החוק מצרכנים בעסקאות מכר מרחוק, נאלצים לעיתים לשלם מכיסם את ההפרש בין דמי הביטול שהם גובים מהצרכן ובין ההחזר הכספי ודמי הביטול שהספק מחוץ לישראל גובה מהם.

נוסף על כך, בשנים האחרונות יותר ויותר עסקאות למתן שירותי תיירות נעשות באמצעות אתרי אינטרנט בין-לאומיים, המציעים מגוון רחב של שירותי תיירות

\* הצעת חוק מס' 3407/20/פ (מספר פנימי: 577135); הועברה לוועדה ביום ו' בטבת התשע"ז (4 בינואר 2017).

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ז, עמ' 1156.

(2) מדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל (בסעיף זה - חלופה שנייה).

(ב) לא יציע עוסק לצרכן עסקה הכוללת את החלופה השנייה, אלא אם כן מסר לצרכן בעת השיווק מרחוק וטרם ההתקשרות את מדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל בעסקאות מהסוג המוצע, ובכלל זה קיום זכות ביטול, וכן מועד אחרון לביטול, דמי ביטול, והאפשרות לקבל החזר כספי, אם ישנם; עוסק ימסור לצרכן פרטים כאמור גם במסמך לפי סעיף 14ג(ב).

(ג) פרסם עוסק באתר האינטרנט שלו עסקאות שיש לגביהן חלופה ראשונה וחלופה שנייה, יפרסם גם את מדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל.

(ד) בחר צרכן בחלופה השנייה, ומדיניות הביטול לפיה כוללת זכות ביטול והחזר כספי, ובכלל זה דמי ביטול, ישיב העוסק לצרכן את הכספים המגיעים לו בתוך המועדים הקבועים בסעיף 14ה.

(ה) נטל ההוכחה לעניין גילוי מדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל כאמור בסעיף זה מוטל על העוסק.

(ו) לעניין סעיף זה, בעסקת מכר מרחוק לרכישת כרטיס טיסה מישראל או אליה הכוללת חניית ביניים מחוץ לישראל, לא יראו בקטע הטיסה מיעד ביניים ליעד ביניים אחר או ליעד הסופי, שירות הניתן במלואו מחוץ לישראל.

(ז) בסעיף זה -

”שירותי תיירות” - שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי;  
”מחוץ לישראל” - למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל”ו-1975.<sup>2</sup>

## ד ב ר י ה ס ב ר

בישראל חובה להשיב לצרכן את התמורה במועד הקבוע בסעיף 14 לחוק, כלומר בתוך 14 ימים מהמועד שבו הודיע הצרכן לעוסק על ביטול העסקה.

מוצע להבהיר כי בעסקת מכר מרחוק של כרטיס טיסה לטיסה מישראל או אליה הכוללת חניית ביניים, קטע הטיסה מיעד ביניים ליעד ביניים אחר או ליעד סופי שאינם ישראל לא ייחשב שירות הניתן במלואו מחוץ לישראל.

**סעיף 2** מוצע לקבוע כי בשל הפרת ההוראות המוצעות, הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן יהיה רשאי להטיל על עוסק שהוא תאגיד עיצום כספי בסכום של 22,000 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד - עיצום כספי בסכום של 7,000 שקלים חדשים.

- חובה לגלות לצרכן את מדיניות הביטול של ספק השירות מחוץ לישראל - טרם ההתקשרות וכן במסמך הגילוי שעל עוסק למסור לצרכן. בין היתר, יידרש העוסק לגלות לצרכן את מדיניות הביטול בעסקאות מהסוג שהוא מציע, ובכלל זה זכות ביטול, מועד אחרון לביטול, דמי ביטול ואפשרות לקבל החזר כספי, אם ישנם.

- חובה לפרסם לציבור באתר האינטרנט של העוסק את מדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל, לצד כל פרטים עסקה הכוללת חלופות כאמור.

כמו כן, מוצע לקבוע כי אם הצרכן בחר בחלופה השנייה, ומדיניות הביטול של נתן השירות מחוץ לישראל כוללת זכות ביטול וחובה להשיב לצרכן את התמורה ששילם, למעט דמי ביטול, אם ישנם, תחול על העוסק

<sup>2</sup> ס”ח התשל”ו, עמ’ 52.

2. בסעיף 22ג(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (25) יבוא:  
 "25א) בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כאמור בסעיף 214ג -  
 (א) הציע לצרכן חלופות כאמור באותו סעיף ולא גילה לו פרטים שהיה עליו  
 לגלותם בהתאם להוראות סעיף 214ג(ב);  
 (ב) גבה מצרכן שבחר בחלופה השנייה כאמור בסעיף 214ג דמי ביטול, או לא  
 ביטל את חיובו של הצרכן בניגוד למדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל  
 כאמור באותו סעיף."
3. תיקון סעיף 31א (א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (4א) יבוא:  
 "4ב) ביקש צרכן שהתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כאמור בסעיף  
 214ג שיש לו זכות לבטלה לפי מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל, כי עוסק  
 ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם, או ביקש צרכן לבטל את חיובו בעקבות ביטול  
 עסקה כאמור - והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב  
 כאמור;"

## ד ב ר י ה ס ב ר

- סעיף 3 מוצע להסמיך את בית המשפט לפסוק לצרכן פיצויים שאינם תלויים בנזק בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים, בנסיבות שבהן צרכן מבקש לבטל עסקה בהתאם לחלופה השנייה, שיש לגביה
- זכות ביטול לפי מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל, והעוסק אינו משיב לצרכן את התמורה ששילם או אינו מבטל את חיובו של הצרכן.

יוזמים: חברי הכנסת בצלאל סמוטריץ', אמיר אוחנה, יעקב מרגי, איתן כבל, שולי מועלם-רפאלי, דוד אמסלם, רועי פולקמן