



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

21 ביוני 2022

914

כ"ב בסיוון התשפ"ב

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 64 – הוראת שעה) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן
שירותי תיירות בישראל), התשפ"ב-2022 158

מתפרסמת בזה הצעת חוק של חברי הכנסת מטעם ועדת הכלכלה של הכנסת:

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 64 – הוראת שעה) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות בישראל), התשפ"ב-2022

הוראת שעה 1. בתקופה של שלוש שנים שתחילתה ביום פרסומו של חוק זה יקראו את חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, 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 שעזמו 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";

דבריו הסבר

מרחוק של שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות ספק שירות הפועל מחוץ לישראל. בתיקון זה נוסף לחוק הגנת הצרכן סעיף 2ג14, שלפיו עוסק המציע שירותי תיירות כאמור רשאי להציע לצרכן שתי חלופות – חלופה שבה חלה זכות ביטול בהתאם להוראות סעיפים 14 ו-14ה לחוק הגנת הצרכן; חלופה שבה חלה מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל. לצד האפשרות להציע מדיניות ביטול חלופית לזכות הביטול נקבעו בסעיף 2ג14(ב) ו-1(ג) חובות גילוי מוגברות כתנאי להצעת מדיניות הביטול, כדי להתמודד עם פערי המידע בין עוסקים ובין צרכנים, הבולטים במיוחד בעסקאות שמעורב בהן ספק שירות הפועל מחוץ לישראל.

בהצעת החוק המתפרסמת בזה מוצע להרחיב את תחולת הוראות סעיף 2ג14 לחוק הגנת הצרכן, כהוראת שעה לשלוש שנים, כך שיחולו גם על שירותי תיירות מסוימים הניתנים בישראל ועל ידי נותני שירות בישראל.

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן), קובע בסעיף 14ג שבו תנאים מיוחדים לביטול עסקה שהתבצעה כעסקת מכר מרחוק (לדוגמה, עסקה המתבצעת באינטרנט או בישיבה טלפונית). על פי הוראות הסעיף, צרכן רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק בתוך 14 ימים מיום עשייתה או מיום העברת המידע הכתוב שהעוסק מחויב להעביר לצרכן בעסקת מכר מרחוק, לפי המאוחר. בעסקת מכר מרחוק שהיא עסקה למתן שירות הצרכן רשאי לבטלה עד יומיים לפחות, שאינם ימי מנוחה, לפני המועד שבו השירות אמור להינתן. ואולם, לעניין עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות נקבעה בחוק הוראה מיוחדת שלפיה לא ניתן לבטל את העסקה אם מועד הביטול חל במהלך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני המועד שבו השירות אמור להינתן.

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 58), התשע"ט-2019, צמצם את זכות הביטול של הצרכן לגבי עסקאות מכר

* הצעות חוק מס' פ/3073/24 (מספר פנימי: 2165506) ו-פ/3628/24 (מספר פנימי: 2190686); הועברו לוועדה ביום י' באייר התשפ"ב (11 במאי 2022).

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"א, עמ' 175.

(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 214 יבוא:

"דרישת מידע 314. (א) הממונה או עובד הרשות שהוא הסמיך לכך רשאי לדרוש מעוסק המציע לצרכן להתקשר בעסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות בישראל לפי מדיניות ביטול כאמור בסעיף 214 את המידע והמסמכים כמפורט להלן ולהורות לו על אופן העברת המידע והמסמכים כאמור:

מכר מרחוק למתן שירותי תיירות בישראל - הוראת שעה

(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.

ד ב ר י ה ס ב ר

תכליתו - הפחתת המחירים של שירותים אלו.

כדי למנוע ניצול לרעה של התיקון המוצע ופגיעה בצרכנים מיישומו, מוצע לקבוע כי אם צרכן רכש שירותי תיירות לפי מדיניות ביטול ומצא בתוך 24 שעות ממועד ביצוע העסקה כי מחיר השירות באותו פרק זמן אינו נמוך ממחיר אותו השירות שהעוסק מציע בעסקה עם זכות ביטול לגבי אותו מועד למתן השירות, יחולו על העסקה הוראות חוק הגנת הצרכן לעניין זכות ביטול. כלומר, אותו צרכן יהיה רשאי לבטל את העסקה בהתאם לזכות הביטול לפי סעיפים 14ג(ג) ו-14ה לחוק הגנת הצרכן בתוך 14 ימים מהמועד שבו מצא כי מחיר השירות שרכש אינו נמוך מהמחיר שהציע העוסק כאמור.

לשם בחינת השלכותיו של ההסדר המוצע בתקופת הוראת השעה, מוצע להסמיך את הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן (להלן - הממונה) או עובד הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן (להלן - הרשות) לדרוש מידע ומסמכים מעוסקים המציעים עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות לפי מדיניות ביטול. לפי המוצע, ניתן

מוצע לקבוע כי עוסקים המשווקים שירותי תיירות שהם שירותי הארחה הכוללים לינה או שירותי טיסה הניתנים בישראל יהיו רשאים להציע לצרכן שתי חלופות - חלופה שבה חלה זכות ביטול; חלופה שבה חלה מדיניות הביטול של העוסק. לגבי שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל יוסיף לחול ההסדר הקיים, הכולל הגדרה רחבה יותר של שירותי תיירות - שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי.

מטרת ההסדר המוצע היא לאפשר לעוסקים בתחום התיירות בישראל להציע לצרכן הישראלי גם חלופה ללא זכות ביטול לפי חוק הגנת הצרכן, בדומה לאתרי אינטרנט וזרים המשווקים שירותי תיירות, וכך להווייל את שירותי התיירות לצרכן. זאת, בהתחשב בכך שמחיר עסקה לפי מדיניות ביטול אמור לשקף את היעדר הסיכון בשל הזכות לבטלה.

כאמור, מוצע לקבוע את ההסדר המוצע כהוראת שעה לשלוש שנים, ובמהלכן יתבחר השפעתו על מחירי שירותי תיירות הפנים בישראל ועד כמה הוא מגשים את

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

(4) בסעיף 31(א)(24ב), המילים "של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל" – לא ייקראו.

ד ב ר י ה ס ב ר

22 לחוק הגנת הצרכן, שמסמין את הממונה להטיל עיצומים כספיים, ואת סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, שעניינו פיצויים לדוגמה.

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תדון ועדת הכלכלה של הכנסת בין היתר בעניינים האלה:

1. בחינת החרגתם של עסקים קטנים ובינוניים מהחובה למסור מידע ומסמכים לממונה כתנאי להצעת החלופה של שירותי תיירות לפי מדיניות ביטול;
2. קביעת אמצעי אכיפה שיחולו על עוסקים שלא יעבירו מידע ומסמכים לפי דרישת הממונה;
3. חובת עוסק לאפשר לצרכן לבטל עסקת מכר מרחוק לשירותי תיירות גם סמוך למועד תחילת מתן השירות;
4. הגדרת שירותי התיירות הניתנים בישראל שהוראות ההסדר המוצע יחולו עליהם;
5. יידוע הצרכנים לגבי עוסקים שלא מסרו מידע ומסמכים לפי דרישת הרשות ואינם מורשים להציע עסקאות לשירותי תיירות בישראל לפי מדיניות ביטול.

יהיה לדרוש גם מידע ומסמכים המתייחסים לחמש השנים שקדמו ליום כניסתו לתוקף של התיקון המוצע. עוד מוצע לקבוע כי העברת המידע והמסמכים מעוסק לפי דרישת הרשות תהיה חובה, ומסירת המידע והמסמכים לפי הדרישה תהיה תנאי לכך שהעוסק יוכל להציע עסקאות לפי מדיניות ביטול.

עוד מוצע להחיל על הממונה, עובד הרשות או כל אדם שהגיע אליו מידע חובת סודיות לגבי המידע והמסמכים שהרשות תוסמך לדרוש לפי ההסדר המוצע, אלא אם כן הגילוי נדרש לשם מילוי תפקידי הרשות לפי החוק או לפי צו בית משפט.

כדי לעקוב אחר השפעות התיקון, מוצע לקבוע חובת דיווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על יישומו. לוועדה יימסר דיווח שנתי של הממונה בדבר המידע שקיבל מעוסקים לפי ההסדר המוצע, ניתוחו ובחינת השפעתו על מחירים של עסקאות מכר מרחוק למתן שירותי תיירות, וכן דיווח שנתי של שר התיירות על השפעותיו של התיקון המוצע על ענף התיירות.

לשם אכיפת התיקון המוצע, מוצע לתקן את סעיף

יוזמים: חברי הכנסת לימור מגן תלם, רון כץ, יבגני סובה, יוליה מלינובסקי, אלכס קושניר, יוסף שיין, אלינה ברדץ' יאלוב