

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

מרכז חת לחקר התחרות והרגולציה

נייר עמדה: חובת הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין

16.8.2018

נבקש להתייחס בקצרה להנחיית ממונה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (15.8.2018) בענין "חובת הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין אל מול תקנות ביטול עסקה", כדלקמן:

נפתח ונאמר כי מרכז חת לחקר התחרות והרגולציה מברך על היוזמה למתן מענה בהיר באשר לעיתוי בו קמה החובה לעיל, שכן זו שומרת על האינטרסים הלגיטימיים הן של העוסקים והן של הצרכנים.

מטרתם של סעיפים 4ג (חובת גילוי מדיניות החזרת טובין) ו-14ו (החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו מכוחם (תקנות הגנת הצרכן (הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת מוצרים), התשס"ה-2005, ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010, בהתאמה), היא מטרה ראויה: הכרה בזכותו הלגיטימית של הצרכן לחרטה על עסקאות צרכניות שביצע¹.

במדינות כמו ארצות הברית, הולנד, בלגיה ואנגליה קיים נוהג של שנים לאפשר לצרכנים להחזיר מוצרים, ללא עילה ותוך תקופה מוגדרת, ולקבל חזרה כספיהם או שוברי קנייה². עם זאת, יש להדגיש כי בארצות הברית מדובר בנוהג בלבד, וכי לא קיימת בחוק האמריקני זכות כללית לביטול עסקה ולהחזרת מוצרים³. עוד ראוי לציין בהקשר זה, כי הדין הישראלי הוא היחידי בעולם אשר מכיר בזכותו של הצרכן להחזר כספי בשל ביטול עסקת טובין או ביטול עסקת שירותים בעסקאות רגילות (שאינן "מיוחדות")⁴.

¹ ראוי לציין כי גם האיחוד האירופי מעניק זכות ביטול לעסקאות "מיוחדות". ראו: directive 2011/83/eu of the european parliament and of the council on consumer rights. זמין ב: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=EN>

² ר' סיני דויטש "זכות הצרכן לביטול חד צדדי של עסקה: בחינה אמפירית בשל השפעת תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010 משפטים מ"ו (2017) בעמ' 231.

³ שם.

⁴ שם, בעמ' 222.

מרכז רנה ומאיר חת לחקר התחרות והרגולציה, המסלול האקדמי - המכללה למינהל

טלפון: 03-9634104 | דוא"ל המרכז: hethcenter@colman.ac.il

רח' אלי ויזל 2, ראשון לציון | בקרו אותנו באתר: www.colman.ac.il/heth_center

תנו לנו LIKE בפייסבוק! [/https://www.facebook.com/hethcenter](https://www.facebook.com/hethcenter)

עם זאת, ההנחה המצוינת בהנחיה, לפיה חובת גילוי מדיניות החזרת טובין תעודד עוסקים לאפשר לצרכנים לבטל רכישות טובין ולהשיב להם את כספם באופן וולונטרי, שגויה לדעתנו. ברגע שהחוק מחייב גורם/אדם בפעולה מסוימת, הרי שהאפשרות הוולונטרית באותו העניין נשללת ממנו.

שלוש סוגיות מרכזיות דורשות התייחסות:

1. **היחס בין חובת הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין שבחוק לבין תקנות ביטול עסקה** – לדעתנו, מדיניות הרשות בעניין הייתה ועודנה ראויה. גם אנו סבורים שחובת הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין תחול כאשר תקנות ביטול עסקה לא תחולנה.
2. **היחס בין תקנה 6 לתקנות ביטול עסקה לבין חובת הצגת המודעה** – ראשית, אנו קוראים למחוקק להסדיר את המחלוקת הפרשנית בשאלה האם הוראת תקנה 6 לתקנות ביטול עסקה היא הוראה שקובעת כי אין להחזיר טובין "לפי דין". יישוב המחלוקת (לכאן או לכאן) יגביר ודאות בשוק. לפי דעתנו, תקנות ביטול עסקה אכן עונות להגדרת "דין", כאמור בסעיף 4 לחוק, הקובע טובין שאין להחזירם. שנית, אנו מצטרפים לרצון המבורך להפחתת הנטל הרגולטורי, ומסכימים עם ההנחיה כי אין לבצע אכיפה בהקשר זה עד שלא תוסדר המחלוקת הפרשנית כאמור.
3. **הצגת מועדי ביטול מאוחרים לאמור בתקנות ביטול עסקה** – אנו סבורים שההנחיה כי במקרים אלו לא תופעל סנקציה, שכן אינם נופלים בגדר "מודעה מחייבת מכוח סעיף 4 לחוק", היא הנחיה ראויה. כאמור, מדובר במדיניות וולונטרית של העוסק ליתן ימי ביטול נוספים מעבר לחובה החלה עליו ע"פ חוק. בדיקה אמפירית בנושא העלתה שהחששות שקדמו לחקיקת תקנות ביטול עסקה היו מופרזים, וכי קיימת נכונות של עוסקים לאפשר ביטולי עסקאות אף מעבר לנדרש ע"פ התקנות.⁵ משכך, ברי כי אין מקום ולא ראוי "להעניש" עוסק הבוחר לבוא לקראת לקוחותיו ולהרחיב את תקופת הביטול המחויבת ע"פ חוק (כמובן שאין מקום לאכיפה אך ורק בתקופה שהיא מעבר לתקופה המחויבת בחוק).

נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה.

בברכה,

עו"ד מעין סייג, עוזרת משפטית

מרכז חת לחקר התחרות והרגולציה, המסלול האקדמי - המכללה למינהל

⁵ ש.ם.