כ"ב אלול תשע"ה
6 ספטמבר 2015
מספרנו : 2015-0043-138

<u>הנחיית הממונה - גביית עמלות ברכישה בכרטיסי חיוב</u>

הערה: הנחיה זו באה להחליף הנחיה והבהרה שהוצאו בימים 9.4.14 - 10.4.14.

1. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ערכה בחודש ינואר אשתקד בדיקה במגוון אתרי אינטרנט למכירה של כרטיסים למופעים במכר מרחוק בנוגע לאופן הצגת מחירי הכרטיסים והתאמתו לדרישות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – החוק).

2. בבדיקה זו עלה כי עוסקים רבים משתמשים בפרקטיקה פסולה המציגה לציבור הצרכנים מצג שווא לגבי מחיר הכרטיס הנחזה להיות נמוך יותר ולצידו גביית תשלום נוסף בדמות "דמי עמלה" או "דמי שירות" שאיננו חלק מעלות הכרטיס. אשר על כן, ביום 9.4.2014, הוצאה הנחיה על ידי בעניין שבנדון אולם זו הוסרה מהאתר. לנוכח אי בהירות בקרב עוסקים וצרכנים, מוצאת הנחיה מתוקנת זו והיא המחייבת.

3. סעיף 14ג (ו) לחוק קובע בכל הנוגע לעסקאות מכר מרחוק כי "מחיר הנכס" הוא "מחירו הכולל של הנכס או השירות, לרבות דמי הובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן".

4. סעיף 17א לחוק קובע בכל הנוגע להצגת מחירים פרונטלית כי "המחיר הכולל" של הנכס או השירות הוא המחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המיסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי העוסק, לרבות מע"מ, אגרות או תשלומי חובה וכן "כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה". סעיף 17ב לחוק מדגיש, מניה וביה, כי עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג את מחירם הכולל.

5. "המחיר הכולל" של השירות או הנכס כולל הן עמלה שהיא דמי טיפול והן עמלת סליקה. למען הסר ספק, לא עצם גביית דמי טיפול וכל עמלה אחרת אסורה, אלא עצם הצגתה בנפרד.

6. משמעות הדברים היא, אפוא, כי מחיר השירות או הנכס המוצג, המפורסם או ננקב לצרכן הוא **מחירו הכולל**, לרבות מע"מ, דמי הובלה או משלוח, דמי טיפול, עמלה או רישום וכל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן הכרוכות בביצוע העסקה. בעסקאות מסוג "מכר מרחוק" וכן בעסקה פרונטלית הכלל הוא כי יוצג, יפורסם וינקב אך ורק המחיר הכולל, ללא חלוקה שהיא באופן שיצוין מחיר המוצר או השירות ולו יתווסף בנפרד תשלום רכיב נוסף כגון, עמלת סליקה או

לשכת הממונה | תמר פינקוס
בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021

דמי טיפול וכיוצ"ב , שכן פיצול או "אי הכללה" של ההוצאות הנוספות במחיר הכולל המוצג לצרכן מהווה הפרה של החוק.

7. <u>ולהמחשה:</u> הצגת ילדים – 90 ₪ **ולא** "הצגת ילדים – 83 ₪+7 ₪ דמי טיפול". לאחר הרכישה ע"י הצרכן, רשאי העוסק להציג אישור תשלום (בחשבונית המונפקת) המפרט גם את חלוקת המחיר הכולל: 83 ₪ + 7 ₪ דמי טיפול = סה"כ: 90 ₪.

8. ככל שמבקש העוסק לגבות תוספת על המחיר, כגון עמלת הסליקה או דמי טיפול וכיוצ"ב והתוספת איננה חלק מהמחיר הכולל מדובר בהפרה של הוראות החוק ויינקטו הליכי אכיפה בגין הצגה, פרסום ונקיבה של מחיר שאינו מחיר כולל.

בכבוד רב

תמר פינקוס

תמר פינקוס ,עו"ד
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה | תמר פינקוס
בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021