



06 ספטמבר 2015

כ"ב אלול תשע"ה

**חוות דעת משפטית והנחיה - תווי קנייה ושובר מתנה**

מטרתה של הנחיה זו היא להבהיר את תחולת חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) על שוברים למיניהם המקנים לצרכן זכות לרכישת מוצרים או שירותים ואת הנורמות החלות עליהם מכוח החוק.

1. החוק, בסעיפים 14 ו 14ח מתייחס לשלושה סוגים של שוברים –

א. תו קניה;

ב. שובר מתנה;

ג. כרטיס או מסמך המיועד לשימוש בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות בלבד (בהנחיה זו נכנה מסמך זה בשם "קופון").

2. לאחרונה נתקבלו פניות מצד בעלי עסק לקבלת הבהרה ביחס לשוברים שהם מנפיקים – מתי מדובר בשובר מתנה ואימתי מדובר בתווי קנייה על מנת לפעול מול הצרכנים בהתאם, לנוכח ההגבלות השונות להן הם מחויבים על פי דין, ובכלל זה משך תוקף השוברים והאפשרות להגבלת מימוש השובר (בין היתר, שימוש בתקופת מבצע).

3. **מהו תו קניה** - סעיף 14ח לחוק קובע הוראות בנוגע **לתו קניה** ומגדירו כך –

"כרטיס או מסמך הנרכש בכסף או בשווה כסף, המאפשר לאוחז בו לרכוש טובין או שירותים אצל עוסק, בסכום הנקוב בו, **למעט** כרטיס או מסמך המיועד לשימוש **בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות בלבד**" (הדגשה שלא במקור).

4. סעיף 14ח לחוק קובע כי בסוג מסמך שהינו תו קניה יחולו הכללים הבאים -

א. הגבלת תוקף תו קנייה תהא לתקופה שאינה פחותה מחמש שנים והיא תצוין בהבלטה על גבי תו הקניה. על גבי התו יש לציין אף את שם המנפיק ואת מועד ההנפקה.



**מדינת ישראל**  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן  
היועצת המשפטית



- ב. הסכום הנקוב בתו הקנייה יהיה אחיד לגבי כל העוסקים המנויים בו.
- ג. החוק הסמיך את השר לקבוע הוראות לעניין הגבלת המימוש בתווי קניה. יודגש לעניין זה כי השר לא קבע הוראות.

5. מבחינת לשון החוק ותכליתו, תו קניה הינו תו שלו ערך כספי נקוב למשל 100 ₪ (הסעיף קובע במפורש "... בסכום הנקוב בו..."). השימוש בתו הוא לרכישת טובין או שירותים הנמכרים על ידי העוסק שמכבד את התו, עד גובה הסכום הנקוב בו (ובכפוף לתנאים מסוימים). זאת ועוד, בשונה מזיכוי או שובר מתנה, תווי קניה נרכשים (על ידי ועד העובדים באופן מרוכז או על ידי הצרכן) במחיר מוזל ביחס לערך הנקוב על גביהם למשל עבור סכום של 850 ₪ נרכשים תווים בערך של 1000 ₪. כדי לא לפגוע במודל הכלכלי ובכדאיות הכלכלית של מכירת תווים בעלות פחותה מהערך הנקוב בהם, לא התערב המחוקק בסוגיית ההגבלות שמנפיק רשאי לקבוע למימוש התו והשאיר זאת כפררוגטיבה של המנפיק.

6. תו קניה יכול להיות מיועד למימוש אצל עוסק אחד ויכול להיות מיועד למימוש אצל כמה עוסקים שונים והעובדה כי ניתן לממש את תו הקניה אצל עוסק אחד אינה שוללת את העובדה כי מדובר בתו קניה.

כאמור, ההגדרה מחריגה מסמך או כרטיס המאפשר שימוש בו בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות, כגון שובר לארוחת בוקר, שובר לרכישת טאבלט, שובר לעיסוי, רפלקסולוגיה וכו'. שוברים אלה שנרכשו (בין אם בהנחה ובין אם לאו) מקנים לאוחז בהם זכות לקבל את המוצר או השירות הנקובים בהם אצל העוסק כאשר תמורתם שולמה מראש. על גבי הקופון לא נקוב ערך כספי בלבד, אלא מוצר או טובין מסוים שניתן לקבלם אצל עוסק מסוים. למען הנוחות, יכונה סוג שוברים זה בשם "קופון" או "קופונים".

בכל אופן, החוק קובע כי לסעיף הדן בתווי קניה אין תחולה על קופונים.

7. **מהו שובר מתנה** – החוק מתייחס לשוב מתנה במסגרת ההוראה החלה לעניין שובר זיכוי ומחיל את הוראות החלות לגבי שובר זיכוי, גם לגבי שובר מתנה. סעיף 14 לחוק אינו מגדיר מהו שובר מתנה, אך משהוחלו הוראות זהות לגבי זיכוי ולגבי שובר מתנה, ניתן להסיק מהו שובר מתנה ממהותו של הזיכוי. שובר זיכוי ניתן בגין ביטול עסקה שלא על פי דין אלא על פי מדיניות ביטול עסקה של העוסק, הוא מסמך בעל ערך נקוב הזהה לערך



**מדינת ישראל**  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן  
היועצת המשפטית



של העסקה המקורית שבוטלה. אשר על כן, קבע המחוקק כי לעניין שובר זיכוי לא ניתן להגביל את מימושו, למשל בתקופת מבצע. כאמור, ההוראות בעניין שובר זיכוי, הוחלו גם על שובר מתנה, מתוך הנחה כי קיימת זהות בין סוגי השוברים בכך שהתמורה, שהיא הערך הנקוב על גביהם שולמה מראש במלואה אך המוצר או השירות טרם סופק. שובר מתנה גם הוא מסמך בעל ערך כספי נקוב ואשר נרכש בסכום כספי הנקוב על גבי שובר המתנה.

8. סעיף 14 לחוק הקובע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על **שובר מתנה**, קובע כי מקום בו ביטל צרכן עסקה ולא היה זכאי להחזיר כספי והעוסק נתן לו שובר זיכוי בשל הביטול, יחולו הכללים הבאים –

- א. שובר הזיכוי יודפס או ייכתב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו;
- ב. הסכום הנקוב בשובר הזיכוי יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העסקה;
- ג. שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו;
- ד. מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת החשבונית שניתנה לצרכן בעת ביצוע העסקה;
- ה. לא יהיה תוקף לתנאי המגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת.

9. אם כך, לאור האמור - הן תו קניה והן שובר מתנה (והן שובר הזיכוי) הם מסמכים בעלי ערך כספי נקוב שלא לרכישת מוצר או שירות מסוים אולם, האבחנה העיקרית בין שני המסמכים האמורים היא העובדה שמסמך אחד נרכש בהנחה כלומר, הצרכן מקבל מסמך בעל ערך כספי גבוה יותר ממה ששולם בפועל והמסמך האחר אינו נושא הנחה וערך השובר הוא כערך הסכום הכספי ששולם מראש בגינו. מכאן גם ההצדקה להבדל בין ההוראות השונות שנקבעו לגבי כל אחד משוברים אלו.

10. יוער לעניין זה כי על פי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010 (להלן – התקנות), זכות הביטול חלה גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה, לרבות מתנה שהיא שובר מתנה, בכפוף לתנאים הקבועים בתקנות. יובהר כי זכות הביטול לא תחול על מוצר ששולם בגינו באמצעי תשלום שהוא שובר מתנה, כאמור בתקנות.

11. **מהו קופון** - ככל שמדובר במסמך שהינו קופון המסקנה המתבקשת מניתוח החוק הוא כי לא חלות עליו הוראות מכוחו. ראשית, קופונים הוחרגו במפורש מתחולתו של סעיף 14 ח הדן בתו קניה. כפי שעולה מההגדרה של קופון בסעיף 14 ח לחוק, קופון הוא מסמך (שמן



## מדינת ישראל

### הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

### היועצת המשפטית



הסתם נרכש בכסף או בשווה כסף) המיועד לרכישת סוג טובין או סוג שירותים הנקובים בו למשל, טיפול ספא, כרטיס זוגי לקולנוע וכו', על פי רב מעוסק מסוים. ערכו של הקופון תומחר ביחס לערכו בעת הנפקת הקופון. הטעם להחרגת הקופון מסעיף תווי הקניה הוא השוני המהותי בין השניים ואינטרסים והתמריצים הכלכליים הגלומים בכל אחד מהם. שנית, ככל שמדובר במסמך בעל ערך כספי נקוב (בין אם שולם במלואו ובין אם בהנחה), הרי שגם אם תהיה עלית מחירים במרוצת השנים, לא עשויה להיווצר פגיעה כלכלית לעוסק שכן עלית המחירים תגולם במוצרים או השירותים עצמם אותם זכאי הצרכן לרכוש באמצעות התו. יחד עם זאת, ככל שהמסמך מיועד עבור שימוש בשירות או מוצר מסוים, קביעת תקופת תוקף ארוכה ובלתי גמישה עלולה להיות בלתי סבירה ועשויה להוביל להפסד כלכלי, שכן ערכו הכספי של המוצר או השירות בתקופה זו עשוי להשתנות באופן אשר מאיין את הכדאיות הכלכלית של העוסק להנפקת הקופון.

12. הרציונל בהחרגת קופון מסעיף תו הקניה נכון גם כאשר עסקינן בהוראות החוק בעניין שובר מתנה. אמנם החוק כאמור, אינו מגדיר מהו שובר מתנה ולא מחריג במפורש מהוראותיו את הקופון, אולם נראה כי ניתן להניח, לאור ההוראה בסעיף 14(א)(2), כי מדובר בשובר שעל גביו נקוב סכום. לאור החשש מפני הפסד כלכלי לעוסק, נמצא כי אין מקום להחיל על קופון את הוראות שובר מתנה הכוללות חיוב, שתוקפו של השובר יהיה לשנתיים. אם כן, נראה כי קיים שוני מהותי בין תו קניה או שובר מתנה לבין קופון באופן המצדיק שלא להחיל לגביהם הוראות זהות מבלי שהדבר נקבע במפורש.

### 13. להלן סיכום –

תו קניה – מסמך בעל ערך כספי נקוב הנרכש בהנחה ומקנה לאוחז בו זכות להשתמש בו עד תום ערכו הכספי הנקוב לרכישת שירותים או מוצרים בלתי מסוימים המוצעים על ידי העוסק. תו קניה נרכש בערך מופחת מהערך הנקוב בו. תוקפו הוא לא פחות מחמש שנים וניתן לקבוע בו הגבלות, אותם יש לגלות על גבי התו או במסמך המצורף לו.

זיכוי / שובר מתנה – מסמך בעל ערך כספי נקוב שהוא הערך הכספי ששולם בגינו. הצרכן יכול לרכוש באמצעותו כל מוצר או שירות, ללא מגבלות, שמוצעים על ידי העוסק שמכבד את הזיכוי או השובר. תוקפו לתקופה של לא פחות משנתיים ולא ניתן להגביל את מימושו.

קופון – מסמך המיועד לשימוש עבור סוגי טובין או סוגי שירותים מסוימים הנקובים בשובר, אצל עוסק מסוים בד"כ. על מסמך זה לא חלות הוראות החוק בעניין שובר מתנה



**מדינת ישראל**  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן  
היועצת המשפטית



ותווי קניה. תוקפו ואופן מימושו נתונים לפררוגטיבה של העוסק. למותר לציין כי תנאים אלה חייבים להיות גלויים לצרכן בטרם הרכישה.

14. יובהר כי סיווג השובר הינו מבחן מהותי ועל כן לשם הפורמלי המוענק לשובר על ידי העוסק אין משמעות, ככל שעל פי המבחן המהותי יובהר כי השם שניתן לשובר אינו נכון.

15. לפיכך, על בעלי העסקים והמנפיקים לשים לב לאבחנות בין השוברים השונים, לכנותם בשם הנכון ולהעניק לכל שובר את הזכויות הקיימות לו מכוח החוק. כדי להימנע ממחלוקות עם הצרכן אנו ממליצים לרשום בראש השובר את סוגו. בנוסף, יש לכתוב את תוקפו ואם קיימות הגבלות למימושו (כאשר החוק מאפשר קביעת הגבלות).

16. הערה – הנחיה זו לא נועדה לסקור את כל ההוראות החלות על שובר מתנה ותווי קניה כאמור בסעיפים 14 ו- 14ח בפרט או בחוק בכלל, ואין באמור בהנחיה זו לגרוע מכל חובה אחרת החלה על השוברים מכוח החוק.

17. מפאת חוסר הבהירות של החוק בנוגע לאבחנות בין השוברים השונים, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן לא תבצע אכיפה של הוראות סעיף 14 ו- 14ח לחוק, בתוך שלושה חודשים מיום פרסום חוות דעת זו באתר האינטרנט של הרשות.

בברכה,

חנה וינשטוק טירי

חנה וינשטוק טירי

היועצת המשפטית