



צרכנות נבונה

דע את זכויותיך

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
Consumer Protection and Fair Trade Authority



משרד העלייה והקליטה
Ministry of Aliyah and Integration



הקדמה

ביטול עסקה פרונטלית

- 3 זכות הביטול בעסקה פרונטלית.....עמ' 3
- 4 הגבלת זכות הביטול.....עמ' 4
- 5 דרכי ביטול עסקה.....עמ' 5
- 5 דמי ביטול.....עמ' 5
- 5 עשה ואל תעשה.....עמ' 5
- 5 שאלות ותשובות.....עמ' 5

עסקת מכר מרחוק

- 6 מהי עסקת מכר מרחוק.....עמ' 6
- 7 זכות הביטול בעסקת מכר מרחוק.....עמ' 7
- 8 דרכי ביטול עסקה.....עמ' 8
- 8 דמי ביטול.....עמ' 8
- 8 עשה ואל תעשה.....עמ' 8
- 9 שאלות ותשובות.....עמ' 9

אחריות ושירות לאחר מכירה

- 10 תקופת האחריות.....עמ' 10
- 10 אחריות היצרן לביצוע תיקונים.....עמ' 10
- 11 דוגמאות.....עמ' 11

איסור הטעיה והשפעה בלתי הוגנת

- 11 איסור הטעיה.....עמ' 11
- 12 איסור השפעה בלתי הוגנת.....עמ' 12
- 12 "עוקץ הפיננסים" – הטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת.....עמ' 12
- 13 עשה ואל תעשה.....עמ' 13
- 13 שאלות ותשובות.....עמ' 13

לאן לפנות

הקדמה

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בשיתוף עם משרד העלייה והקליטה שמחים להגיש לכם מידע על אודות זכויותיכם בתחום הגנת הצרכן. מידע זה יסייע לכם כצרכנים לעמוד על זכויותיכם, לנהל צרכנות נבונה והוגנת במגוון תחומי צרכנות ולהעמיק את המודעות שלכם לניסיונות פגיעה בזכויות הצרכן ולמעשי הטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת בתחומי צרכנות שונים, לרבות בתחום הפיננסי.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן היא רשות פנים ממשלתית עצמאית הפועלת לקידום מסחר הוגן בכל צורות השיווק והמכירה על בסיס איזון בין האינטרסים הכלכליים של הצרכן לאלו של העוסק ותוך מתן הגנה לצרכן והעצמתו מול העוסק. הפעולות נועדו להגברת הצריכה הנבונה, שכלול התחרות והורדת יוקר המחיה.

הרשות משמשת כרגולטור האמון על הוראות חוק הגנת הצרכן והיא פועלת במספר מישורים:

- ביצוע חקירות כנגד חברות ועוסקים החשודים בהפרת חוק הגנת הצרכן, ואם מתברר שאכן הפרו את החוק – הגשת כתב אישום נגדם או הטלת קנס מנהלי.
- מענה לפניות הציבור בנושאים צרכניים באמצעות מוקד ייעודי.
- ריכוז החקיקה בנושא צרכנות.

הרשות פועלת בכל תחומי הצרכנות (למעט בתחום הבנקים והביטוח, שלפי החוק הם אינם בטיפול הרשות) ובהם: קמעונאות, תקשורת, רכב, נדל"ן, תחזוקת הבית, סחר מקוון, שיווק מוצרים רפואיים, תיירות ועוד.

הרשות מגינה על הציבור מפני ניסיונות לפגוע בזכויות הצרכן ובמסגרת פעילותה אף הצליחה למגר את הפגיעה שנעשית על ידי טלמרקטינג במיוחד כלפי ציבור הקשישים. כעת היא פועלת ביתר שאת להגן על הציבור מפני הטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת בתחום הפיננסי.

בכל פנייה, בקשה או תלונה הקשורה למידע זה יש לפנות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בדרכים הבאות:

טלפון: 073-3717777 | **פקס:** 073-3717790
מענה טלפוני בימים א', ב', ד', בין השעות 9:00-13:00
הגשת תלונה מקוונת: <https://fta.gov.il/complaint>

המידע בחוברת זו מוגש על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©.
תרגום המידע לשפות השונות מוגש על ידי משרד העלייה והקליטה כשירות לעולים החדשים.

ביטול עסקה פרונטלית

עסקה פרונטלית היא עסקה שנעשית פנים אל פנים, בבית העסק.

זכות הביטול בעסקה פרונטלית

בעסקה פרונטלית יש לצרכן זכות ביטול מתוקף חוק הגנת הצרכן ותקנות ביטול עסקה, בתנאים הבאים:

1. מחיר המוצר הוא מעל 50 ₪.
2. המוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש בידי הצרכן הרוכש. החזרת המוצר באריזה מקורית תהיה הוכחה מספקת שהמוצר לא היה בשימוש.

צרכן רשאי לבטל את עסקאות רכישת **המוצרים הבאים** בתוך 14 יום מיום שקיבל את המוצר, בתנאי שהצרכן יחזיר את המוצרים לעוסק והמוצרים לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש: ריהוט, ציוד לבית ולגן (למעט כלי אוכל לא ארוזים), מכשירי חשמל, מוצרים באריזה מקורית שלא נפתחה, מוצרים שהוזמנו ועדיין לא סופקו, מטהר מים ומתקן למים מינרליים.

על העוסק להציג במקום העסק מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין.

שימו לב:

- ✓ פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה במוצר, אלא אם כן יוכח אחרת.
- ✓ חיבור המוצר לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש במוצר.
- ✓ החזרת המוצר באריזה המקורית תהיה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בו.
- ✓ מוצר חשמלי שמחירו מעל 150 ₪ הוא באחריות היצרן במשך השנה הראשונה לקנייתו (ללא תוספת תשלום). היצרן אחראי לתקן כל קלקול שנתגלה במוצר במהלך תקופת האחריות, ללא עלות, כולל החלפת המוצר, כולו או חלקים ממנו. אם הקלקול קרה לאחר הרכישה (עקב שימוש לא נכון או אם המוצר נרטב או נשבר וכדומה), לא יהיה היצרן אחראי לתקן את הנזק.



צרכן רשאי לבטל עסקאות של רכישת **ביגוד והנעלה** מיום הרכישה (לא כולל יום הרכישה עצמו) עד תום יומיים (שאינם ימי מנוחה) לאחריו, ובלבד שתווית המחיר לא הוסרה.

צרכן רשאי לבטל עסקת קניית **תכשיט** (שמחירו עד 3,000 ₪) מיום הרכישה (לא כולל יום הרכישה עצמו) עד תום יומיים (שאינם ימי מנוחה) לאחריו.

צרכן רשאי לבטל עסקת קניית **רכב מיבואן** בתוך 14 יום מיום הרכישה, ובתנאי שהרכב לא נרשם על שם הצרכן.

צרכן רשאי לבטל עסקאות של רכישת **שירותי נופש בישראל**, ושל הרשמה **לחוגים ולקורסים** (למעט קורס פסיכומטרי שלגביו יש חוק שונה) בתוך 14 יום מיום סגירת העסקה (לא כולל יום ביצוע העסקה), ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 14 יום (שאינם ימי מנוחה) לפני מועד התחלת השירות.

שימו לב:

לא ניתן לבטל עסקאות של שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל, לרבות טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל שניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת וטיסה שמתבצעת כולה מחוץ לישראל. חובה על העוסק לגלות לצרכן את תנאי ביטול העסקה של בותן השירות מחוץ לישראל.

צרכן רשאי לבטל **עסקאות קצובות** (שידוע תאריך התחלת העסקה ותאריך סיומה) בתוך 14 יום מיום סגירת העסקה או מיום קבלת החוזה בכתב (המאוחר מביניהם), בין אם כבר הוחל השירות ובין אם לא: שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, נופש ארוך טווח (מעל שנה), חברות או מינוי במועדון הנחות, שירותי טלפון חוטי ואלחוטי, שירותי אינטרנט, מינוי לחדר כושר או מועדון בריאות, מינוי למועדון

היכרות ושידוכים, מינוי להגרלות ולהימורים. אם העוסק אינו משיב את הכסף או אינו מבטל את החיוב, הצרכן רשאי להגיש לבית משפט לתביעות קטנות תביעה לפיצוי עד לסך של 10,000 ₪ (בכפוף לשיקול דעת בית המשפט) ללא צורך בהוכחת נזק.

הגבלת זכות הביטול

מקרים שבהם זכות הביטול האמורה אינה חלה

- ריהוט שהורכב בבית הצרכן.
- מוצרים בהזמנה אישית (כגון ריהוט על פי מידות או דרישות מיוחדות) – חלה זכות ביטול עד 3 ימים מיום ביצוע העסקה, ואחרי 3 ימים – אם עדיין לא החל הייצור. אם נדרשות מדידות בבית הצרכן לאחר עשיית העסקה, ייספרו 3 ימי עסקים ממועד המדידות, ובכל מקרה לא יאוחר ממועד ההרכבה.

מוצרים שעל פי דין אין להחזירם

- מוצרי מזון.
- תרופות ותוספי תזונה.
- מוצרים פסידיים כגון פרחים.
- מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995.
- מוצרים הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, כגון משחקי מחשב.
- הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים.
- גז, כהגדרתו בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989.
- תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 ₪, למעט שעונים.

דרכי ביטול עסקה פרונטלית

במקרים שהצרכן רשאי לבטל את העסקה לפי חוק הגנת הצרכן או לפי חוזה, הוא יוכל לבטלה באופנים הבאים:

• **בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק**, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה יעשה בדרך של הודעה בכתב.

• **בדואר רשום**.

• **בדואר אלקטרוני**.

• **בפקסימיליה**, אם יש לעוסק.

• **באינטרנט** – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה.

הביטול יעשה בהצגת חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה.

דמי ביטול

צרכן שמבטל עסקה נדרש לשלם דמי ביטול. דמי הביטול הם קבועים לכל סוגי העסקאות: 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ – הנמוך מביניהם. במקרים אלו לא יוכל העוסק לגבות דמי ביטול: פגם במוצר, אי־התאמה בין המוצר או השירות לבין הפרטים שנמסרו, אי־אספקה במועד.

עשה ואל תעשה

✓ טרם רכישת מוצר בררו מה הם זכויותיכם בחוק ובתקנות המקנות לכם זכות ביטול.

✓ בררו מהי מדיניות בית העסק בנוגע לביטול או להחלפת מוצרים שזכות הביטול אינה חלה עליהם, בטרם תבצעו את הרכישה.

✓ נצלו את העובדה שאתם נמצאים בחנות (בעסקה פרונטלית), ובקשו את עזרתו של המוכר שיסביר לכם על תכונות המוצר, הוראות השימוש וכד'.

✓ שמרו הוכחת קנייה, כגון חשבונית, קבלה, סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה.

✓ כאשר אתם רוכשים מוצרים שאינם ברי ביטול, כמו תרופות ותוספי תזונה או מוצרים שאינם ארוזים באריזה מקורית, הקפידו במיוחד על הכרת המוצר ותכונותיו, וודאו שזהו המוצר שהתכוונתם לרכוש.

✓ אל תחכו לרגע האחרון כדי לממש שוברי זיכוי – פעמים רבות הם נשכחים.

שאלות ותשובות

שאלה:

ביום ראשון רכשה רוני בחנות בגדים צעיף שמחירו 80 ₪. ביום חמישי של אותו השבוע שבה לחנות כדי לבטל את העסקה, והמוכרת הייתה מוכנה לתת לה זיכוי, אך לא החזר כספי. האם המוכרת הפרה את החוק?

תשובה:

לא. המוכרת נהגה כחוק. פריטי לבוש ניתנים להחזרה בטווח של יומיים מיום ביצוע העסקה. אם מדיניות בית העסק אינה מתירה החזרת מוצרים לאחר יומיים, לרוני אין זכות לקבל החזר כספי.

שאלה:

ליאור רכש בחנות ליד ביתו קומקום חשמלי במחיר 100 ₪. ליאור לא השתמש בקומקום אבל פתח את אריזתו. כעבור שבוע החליט ליאור שהוא רוצה לבטל את העסקה. המוכר הסכים לבטל את העסקה, אך דרש מליאור לשלם דמי ביטול – 5% מערך העסקה. ליאור טען כי המוכר פוגע בזכותו לביטול כחוק. מי צודק?

תשובה:

במקרה המתואר המוכר צודק. אומנם ליאור רשאי לבטל את העסקה מכיוון שהמוצר לא חובר לחשמל והעסקה בוטלה בתוך פחות מ-14 ימים מהרכישה, אך עם זאת המוכר רשאי לגבות מליאור דמי ביטול – 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ (הנמוך מביניהם).

מהי עסקת מכר מרחוק

עסקת מכר מרחוק היא עסקה המתבצעת ללא נוכחות פיזית של שני הצדדים - באמצעות אינטרנט, דואר, טלפון, פקס, רדיו, טלוויזיה ופלטפורמות נוספות. ההתקשרות בעסקת מכר מרחוק נעשית בעקבות שיווק מרחוק, כלומר פנייה של עוסק לצרכן באמצעות אינטרנט, דואר, טלפון, פקס, רדיו, טלוויזיה ותקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, לרבות פרסום קטלוגים או מודעות וכדומה.

הפרטים שעל העוסק לחשוף לפני הצרכן בזמן השיווק

- ✓ השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ.
- ✓ התכונות העיקריות של המוצר או של השירות.
- ✓ מחיר המוצר או השירות, תנאי התשלום החלים על העסקה ומועד ודרך אספקת המוצר או השירות.
- ✓ המחיר הכולל יוצג לצרכן טרם ביצוע העסקה.
- ✓ תוקף הצעת העסקה.
- ✓ מידע בדבר אחריות על המוצר או השירות.

נוסף על כך, העוסק מחויב ליידע את הצרכן בפרטים הבאים, בטרם סיפוק המוצר או השירות

- ✓ הדרכים והתנאים שלפיהם יכול הצרכן לבטל את העסקה.
- ✓ שם היצרן ואופן ייצור המוצר.
- ✓ כל פרט מהותי אחר בעסקה.



ביטול עסקאות של צריכת מוצרים

1. ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום סגירת העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה, המאוחר מביניהם.
2. שימוש במוצר אינו מונע מהצרכן את הזכות לבטל את העסקה.
3. העוסק ישיב לצרכן את כספו בתוך 14 יום מיום קבלת ההודעה על הביטול, וימסור לו עותק של הודעת ביטול החיוב.
4. אם קיבל הצרכן את המוצר, עליו להחזירו לעוסק.

חשוב להבהיר כי האחריות על החזרת המוצר לעוסק בעת ביטול עסקה היא **על הצרכן** למעט במקרים שהמוצר הגיע פגום.

עסקאות של רכישת המוצרים הבאים אינן ניתנות לביטול

- מוצרים פסידיים (מוצרים שערכם יאבד עד החזרתם לעסק), כמו מזון שעלול להתקלקל, תרופות ועיתונים.
- כל מידע המוגדר בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995.
- על מוצרים בהזמנה אישית (מידות או דרישות מיוחדות) חלה זכות הביטול עד 3 ימים מיום ביצוע העסקה, ואחרי 3 ימים – אם עדיין לא הוחל הייצור.
- מוצרים הניתנים להקלטה, שכפול או העתקה, שאריזתם נפתחה.

ביטול עסקה של מתן שירותים

ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום סגירת העסקה או מיום קבלת מסמך הגילוי, המאוחר מביניהם, ובתנאי שהביטול ייעשה לפחות 2 ימים (שאינם ימי מנוחה) קודם למועד שהשירות אמור להינתן. במקרה של ביטול עסקה לאחר שהוחל בנתינת השירות, על הצרכן לשלם את התמורה היחסית בעד השירות שכבר ניתן.

ביטול עסקאות של שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי

ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום סגירת העסקה או מיום קבלת החוזה או מסמך הגילוי, המאוחר מביניהם, ובתנאי שעד מועד מתן השירות יש יותר מ-7 ימים שאינם ימי מנוחה.

ביטול עסקאות מכר מרחוק – לאזרחים ותיקים, עולים חדשים ובעלי מוגבלות

זכות ביטול עסקאות לאזרחים ותיקים, עולים חדשים ובעלי מוגבלות היא בתוך 4 חודשים מיום ביצוע העסקה או מיום קבלת מסמך הגילוי מהעוסק, המאוחר מביניהם. זכות הביטול חלה על מוצרים ושירותים שרוכשים הנמנים עם אחת או יותר מאוכלוסיות אלה.

לדוגמה, אם עולה חדש קנה לו ולבנו כרטיסי טיסה, וביקש לבטלם בטווח האמור (עד 4 חודשים מיום הרכישה), יוחזר הסכום ששולם עבור הכרטיסים, בניכוי דמי ביטול של 5% או 100 ₪ (כמפורט להלן) עבור כל כרטיס, הנמוך מבין השניים. "עולה חדש" לעניין זה הוא מי שטרם חלפו 5 שנים מיום שניתנה לו תעודה עולה או תעודת זכאות כעולה ממשרד העלייה והקליטה.

- ✓ שימוש במוצר אינו מונע מהצרכן את הזכות לבטל את העסקה.
- ✓ אין האמור לעיל מונע מהעוסק לתבוע את הצרכן, אם נגרם לעוסק נזק של הפחתת ערך המוצר בעקבות הרעה משמעותית במצבו.
- ✓ העוסק ישיב לצרכן את כספו בתוך 14 יום מיום קבלת ההודעה על הביטול וימסור לו עותק של הודעת ביטול החיוב. אם קיבל הצרכן את המוצר, עליו להחזירו לעוסק.
- ✓ האחריות על החזרת המוצר לעוסק בעת ביטול עסקה היא **על הצרכן**, למעט במקרים הבאים, שבהם האחריות על החזרת המוצר היא על העוסק:
 - הביטול הוא עקב פגם במוצר.
 - אי-התאמה בין המוצר או השירות לבין הפרטים שנמסרו לו.
 - אי-אספקת המוצר או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה.

אם העוסק אינו משיב את הכסף או אינו מבטל את החיוב, הצרכן רשאי להגיש לבית משפט לתביעות קטנות תביעה לפיצוי עד לסך של 10,000 ₪ (בכפוף לשיקול דעת בית המשפט) ללא צורך בהוכחת נזק.

דרכי ביטול עסקת מכר מרחוק

העוסק יאפשר לצרכן לבטל את העסקה על ידי הודעת ביטול שימסור לו הצרכן בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן:

- **בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק**, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב.
- **בדואר רשום.**
- **בדואר אלקטרוני.**
- **בפקסימיליה**, אם יש לעוסק.
- **באינטרנט** – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה.

דמי ביטול

כמו בעסקה פרונטלית, גם בעסקת מכר מרחוק, צרכן שמבטל עסקה צריך לשלם דמי ביטול: 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ – הנמוך מביניהם. במקרה של פגם במוצר, אי-התאמה בין המוצר או השירות לבין הפרטים שנמסרו או אי-אספקה במועד, העוסק אינו רשאי לגבות דמי ביטול.

עשה ואל תעשה

עשה!

- ✓ בחרו את האתר שממנו אתם מזמינים בקפידה: ודאו את אמינותו, התייעצו עם חברים, חפשו ביקורות גולשים ואל תהססו לפנות לשירות הלקוחות שלו ולשאול שאלות.
- ✓ השוו מחירים טרם רכישת המוצר.
- ✓ בדקו את מדיניות ההחזרות, ההחלפות והביטולים של האתר, בין באתרים ישראלים ובין באתרי חו"ל.
- ✓ שמרו הוכחת קנייה! גם לטובת האחריות וגם לטובת קנייה חוזרת.
- ✓ עסקאות מקוונות לרוב כוללות תנאי שימוש, תנאי שירות או הסכמי רישוי של משתמש קצה (end user license agreements) שמסדירים את מערכת היחסים בין העוסקים לצרכנים. תנאים אלה כוללים הוראות בנושאים שונים, החל בתנאי המכירה או הרישוי וכלה בהגנת פרטיות, סמכות שיפוט ועוד. מומלץ לא להקליק אוטומטית על הסכמה מבלי שקראתם והבנתם את התנאים כולם.

שאלות ותשובות

שאלה:

עמיר רכש מכשיר טלפון נייד דרך אתר אינטרנט. המכשיר היה תקין ועבד כראוי. לאחר זמן מה, ראה באתר מכשיר אחר בעל תכונות משופרות באותו המחיר שקנה את המכשיר שלו. עמיר התלונן על הפרת חובת גילוי בעסקת מכר מרחוק, וטען כי העוסק היה צריך לתת לו את המידע גם על הדגם הנוסף של הטלפון. האם עמיר צודק?

תשובה:

לא. העוסק מחויב לספק לצרכן מידע על אודות המוצר או השירות שביקש לרכוש, ולא להציע לו מוצרים או שירותים אחרים.

שאלה:

כלנית רכשה טלוויזיה דרך אתר אינטרנט. הטלוויזיה הגיעה לאחר כשבוע בהובלה. כלנית פתחה את האריזה וחיברה את הטלוויזיה לחשמל, אך לאחר מכן החליטה שהיא מתחרטת על העסקה ומעוניינת לבטלה. כלנית טענה כי מכיוון שהעסקה נעשתה במכר מרחוק היא יכולה לבטל אותה ללא עלות. האם כלנית צודקת?

תשובה:

בעסקת מכר מרחוק ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 יום, גם אם נעשה שימוש במוצר. עם זאת, על כלנית מוטלת החובה לשלם דמי ביטול (5% ממחיר העסקה או 100 ₪, הנמוך מביניהם). כמו כן, כלנית מחויבת להחזיר את המוצר פיזית לבית העסק, על חשבונה.

✓ שימו לב כי למידע האישי שלכם ערך כלכלי רב והוא לרוב נשמר אצל העוסק; לכן חשוב לקרוא ולהבין מה השימוש שייעשה במידע זה לפני אישור והסכמה לאיסוף ולשימוש בפרטים.

✓ חשוב לבדוק שיש לאתר שירות לקוחות או כתובת לפנות אליה במקרה של שאלה או בעיה הנוגעת לעסקה.

✓ ברכישת מוצרים יש ללמוד את כללי המיסוי החלים בארץ ולבדוק היטב את עלויות המשלוח, אם יש.

✓ יש לבדוק היטב שאין תשלומים נלווים שלא צוינו בהצגת העסקה.

✓ ודאו מה המידות המתאימות לכם לפני רכישת בגדים; השתמשו במחשבוני המרה אם יש צורך ומדדו את עצמכם בסרט מידה.

אל תעשה!

✓ בעסקאות אינטרנטיות, אל תדלגו מיד לתשלום בטרם בחנתם את רכיבי התשלומים הנלווים.

✓ אל תמסרו את פרטי כרטיס האשראי באתרים שנראים חשודים או מפוקפקים.

✓ אל תוותרו על מסמכים רלוונטיים לביצוע העסקה, כחשבונית, חוזה עסקה או הסכם אחריות – העוסק מחויב לספק לכם אותם גם בעסקאות מכר מרחוק.

אחריות ושירות לאחר מכירה

תקופת האחריות

תקנות אחריות ושירות לאחר מכירה חלות על יצרנים, יבואנים, סיטונאים או קמעונאים של המוצרים: מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים, לרבות מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים, ובלבד שמחיר המוצרים גבוה מ-150 ש"ח. האחריות היא לתקופה של שנה מיום מסירת המוצר לצרכן. יוצא דופן: תקופת האחריות לדוד חימום חשמלי היא 4 שנים (לגוף החימום, לתרמוסטט, לרבות דיפרנציאלי, למשאבה במערכת סולרית, לברז הערבול ולמסנן האבנית – שנה).

חובת היצרן מתחילה עם מסירת המוצר בפועל לצרכן. אם מדובר במוצר הדורש התקנה או הדרכה, האחריות תתחיל עם סיום ההדרכה או ההתקנה. זאת בתנאי שעד למועד ההתקנה לא היה המוצר בשימוש ונשמר בתנאים ראויים.

אחריות היצרן לביצוע תיקונים

1. תיקון קלקול בזמן תקופת האחריות משמעותו להחזיר את המוצר למצב שהיה לפני הקלקול. אם התיקון כרוך בהחלפת חלקים, יהיו חלקי החילוף מקוריים וחדשים. אם אין ביכולתו של היצרן לתקן את המוצר, עליו לספק לצרכן מוצר חדש, זהה או מסוג ואיכות דומים ושווי ערך, או להשיב לצרכן את התמורה ששילם עבורו – לפי בחירת היצרן.
2. על היצרן לתקן (בעצמו או באמצעות אחר מטעמו) כל קלקול שנתגלה במוצר במהלך תקופת האחריות ללא תמורה. אם נדרש במסגרת התיקון להחליף את המוצר, תבוצע ההחלפה על ידי היצרן, כאמור, ללא תמורה.
3. אם הקלקול קרה לאחר הרכישה (עקב שימוש לא נכון או אם המוצר נרטב או נשבר וכדומה), לא יהיה היצרן אחראי לתקן את הנזק.
4. לאחר תיקון או החלפה, על היצרן לספק לצרכן אישור בכתב, המפרט את מהות ההחלפה או התיקון.



1. לדויד התקלקלה מכונת הכביסה בתקופת האחריות. דויד לקח אותה למעבדה פרטית שמצא דרך האינטרנט, שאינה בהסדר עם היצרן או היבואן, ונגרם נזק עקב התיקון. מכיוון שדויד פנה למעבדה שאינה קשורה ליצרן, לא תחול חובת האחריות על היצרן.
2. רונן קנה שואב אבק רובוטי והפעיל אותו כל ערב לפי הוראות השימוש המצורפת. כעבור חודשיים הפסיק שואב האבק לעבוד. רונן לקח אותו לבדיקה בתחנת שירות של היצרן, ושם טענו כי יש להחליף חלק פנימי ועל רונן להשתתף ב-300 ש"ח. רונן לא אמר להשתתף בעלויות התיקון, מכיוון שהוא השתמש במוצר על פי הוראות השימוש והמוצר נמצא עדיין תחת אחריות יצרן.

איסור הטעיה והפעלת השפעה בלתי הוגנת

איסור הטעיה

על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, אסור לעוסק לעשות דבר, במעשה או במחדל, העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה. העוסק מחויב לספק לצרכן כל מידע מהותי הנוגע לרכישת מוצר או שירות המוצעים לו. המידע חייב להיות מדויק ונכון. הדבר אמור הן לגבי רכישה פנים אל פנים (פרונטלית), הן לגבי רכישה טלפונית והן לגבי רכישה אינטרנטית.

העוסק צריך לספק לצרכן, טרם ביצוע העסקה, מידע בדבר איכותו של המוצר או השירות שהוא רוכש; מחירו, מידתו, משקלו וצורתו; וכן מועד האספקה או מתן השירות. נוסף על כך, צריך העוסק להסביר לצרכן מהו אופן השימוש ותפעול המוצר כדי להפיק ממנו תועלת וכדי להבין את הסיכונים הנובעים ממנו.

סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן מדגיש שיש לאפשר לצרכן לקבל החלטה האם להתקשר בעסקה, ללא הפעלת כל אמצעי שעלול לפגוע בחופש ההתקשרות.

השפעה בלתי הוגנת היא, בין היתר, אם העוסק:

- הגביל את יכולתו של הצרכן לעזוב את מקום העסק או יצר רושם שהצרכן מוגבל ביכולתו לעזוב.
- מנע מהצרכן את היכולת להתייעץ לגבי ההתקשרות בעסקה או לגבי תנאיה.
- ערך ביקורים חוזרים ונשנים בבית הצרכן על אף בקשת הצרכן שלא לעשות זאת.
- ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו על אף הבקשה לחדול מכך.
- ניצל מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של הצרכן.
- ניצל את העובדה כי הצרכן אינו מבין את השפה שבה נקשרת העסקה.
- איים או נקט אמצעי הפחדה כלשהו כלפי הצרכן או כלפי בני משפחתו.
- סיפק לצרכן מוצר או שירות ללא בקשה מפורשת של הצרכן.
- יצר רושם כי הצרכן יזכה בפרס או בהטבה אף שאין פרס או הטבה כאמור.

"עוקץ הפיננסים" – הטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת

תופעת עוקץ הפיננסים היא דוגמה להטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת: גורמים שונים ("עוקצים") נותנים הבטחות לצרכנים לסיפוק שירותים מסוימים, ובתוך כך גובים מכל צרכן מאות ואלפי שקלים על פתיחת תיק, אך השירות המובטח אינו ניתן. במקרים אחרים יש הטעיה במחיר השירות או במהות השירות. פעמים רבות יש התחזות לגופים ממשלתיים ולחברות נורמטיביות בשוק.

העוקץ הפיננסי מתרחש בעיקר בתחומים: תיווך להלוואות, מתן שירותים להחזרי מס, מתן שירות איתור כספים אבודים, תחום המשכנתאות ומימוש זכויות רפואיות. פעילות מודיעינית של הרשות להגנת הצרכן, כמו גם תלונות שהגיעו לשולחן הרשות, גילו שקיים גידול משמעותי בגורמים ה"עוקצים" ובציבור הצרכנים הנפגעים מפעילותם.

בחלק מהמקרים שניתנות הצעות להלוואות, נגבים סכומי כסף גבוהים נוספים מהצרכן מבלי שהוא הבין שהוא צריך לשלם אותם. במקרים שניתן מידע לגבי "כספים אבודים" מדובר בכספים ידועים של הצרכן כגון כספי פנסיה, וההטעיה גורמת לפגיעה באופק הפנסיוני – בתום העסקה הצרכן מבין בדיעבד כי שוכנע לבצע פעולה שמשמעותה משיכה בלתי כדאית ופגיעה בחסכונותיו.

התופעה שכיחה יותר בקרב צרכנים שאינם שולטים בשפה העברית. אלו מוחתמים על חוזה בעברית, בעוד הם אינם מבינים את תוכן החוזה מכיוון שאינם דוברי השפה.

עשה!

- ✓ בררו באינטרנט על החברה שמציעה לכם שירות, התייעצו עם חברים ובקשו פרטים מלאים על החברה: שם, מספר ח"פ (חברה פרטית), מספר טלפון וכתובת.
- ✓ אם ברצונכם לאתר כספים אבודים, פנו ישירות לבנק הישן שלכם, לחברת הביטוח או לחברת הפנסיה, ובדקו האם הם חייבים לכם כסף. השימוש בסמלים של המדינה או של גופים ממשלתיים מטעה. זכרו! לרוב המדינה אינה פונה לאזרח באופן פרטני בטלפון.
- ✓ עקבו אחר חיובי האשראי שלכם. אולי נגבה מכם סכום שונה מזה שהוצג לכם במעמד הרכישה, במכוון או בשוגג.
- ✓ נסו להשיג את שירות הלקוחות של החברה לפני ביצוע העסקה. האם הם זמינים? האם ניתן לכם שירות הולם?
- ✓ הובטח לכם כי אתם זכאים להלוואה או להחזרי מס? בקשו אסמכתאות לכך.

אל תעשה!

- ✓ אל תניחו שאם הנציג נשמע אמין החברה אמינה. אם יש ספק – אין ספק.
- ✓ אל תאשרו שום עסקה מבלי לקרוא את החוזה או את תנאי השירות שמספקת החברה. בקשו פרטים מלאים של העסקה בכתב ולפני התשלום. ודאו שמה שכתוב תואם למה שנאמר בעל פה! מסרו את החוזה לאדם נוסף לבדיקה.

- ✓ אל תתפתו למסור את פרטי כרטיס האשראי שלכם למי שמבטיח לכם "הרים וגבעות" – גם לא "רק לצורך בדיקה".
- ✓ אל תתחייבו לעסקה לפני שבדקתם אם השירות ניתן חינם.

שאלות ותשובות

שאלה:

חדווה קיבלה שיחת טלפון מחברה לאיתור כספים אבודים. הנציג הבטיח לה שבעבור 500 ₪ בלבד יוכל לבדוק עבורה אילו סכומים מגיעים לה מקופות גמל ופנסיה ישנות. חדווה מסרה את פרטי כרטיס האשראי שלה לביצוע העסקה. כחודש לאחר מכן היא גילתה שהחברה גבתה ממנה 1,500 ₪. כשניסתה לברר עם שירות הלקוחות מדוע גבו ממנה סכום זה היא נענתה כי לא הבינה נכון את הנציג, וזה המחיר. חדווה התלוננה על הטעיה. האם היא אכן הוטעתה?

תשובה:

אכן, מדובר בהטעיה במחיר העסקה. לחדווה נאמר כי העלות היא 500 ₪ ואילו בפועל נגבו ממנה 1,500 ₪.

שאלה:

ארז קיבל שיחת טלפון ובה הציעו לו בדיקת זכאות להחזרי מס. הוא קיבל חוזה המפרט את תנאי השירות, והסכים לגובה התשלום. נאמר לארז מפורשות כי לא לכולם מגיע החזר מס. לאחר כמה ימים הגיעה תשובה: "מבדיקת החברה נמצא כי לא מגיע לך החזר מס". ארז התלונן על הטעיה. האם ארז הוטעה?



תשובה:

לא מדובר בהטעיה. החברה סיפקה בעבור ארז את השירות כפי שהתחייבה ובהתאם להסכם.

שאלה:

ילנה קיבלה שיחת טלפון מחברה למימוש זכויות רפואיות והנציג הציע לה את שירותי החברה. ילנה סירבה, אך קיבלה טלפונים מרובים. לבסוף לאחר לחץ גדול מצד נציג השירות היא הסכימה לקבל את השירות והוחתמה על חוזה בעברית, שפה שהיא איננה מסוגלת לקרוא. ילנה התלוננה על השפעה בלתי הוגנת. האם היא צודקת?

תשובה:

פניות טלפוניות מרובות והעובדה שילנה אינה דוברת את השפה והוחתמה על חוזה שלא ידעה לקרוא, מעידים כי מדובר בהשפעה בלתי הוגנת.

לאן לפנות

בכל פנייה, בקשה או תלונה הקשורה לזכויותיכם בתחום הגנת הצרכן יש לפנות למחלקת פניות הציבור ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, והיא תעמוד לרשותכם בדרכים הבאות:

טלפון: 073-3717777 | **פקס:** 073-3717790

מענה טלפוני בימים א', ב', ד', בין השעות 9:00-13:00

הגשת תלונה מקוונת: <https://fta.gov.il/complaint>

המידע בחוברת זו מוגש על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
Consumer Protection and Fair Trade Authority



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
תלונה מקוונת: <https://fta.gov.il/complaint>
טלפון: 073-3717777 | פקס: 073-3717790
www.fta.gov.il

Consumer Protection and Fair Trade Authority
Online complaint: <https://fta.gov.il/complaint>
Tel: 073-3717777 | Fax: 073-3717790

משרד העלייה והקליטה
Ministry of Aliyah and Integration



משרד העלייה והקליטה, אגף מידע ופרסום
דוא"ל: info@moia.gov.il
מרכז מידע טלפוני 03-9733333 | *2994

The Ministry of Aliyah and Integration
The Publications Department
Telephone Information Center 03-9733333 | *2994
<https://go.gov.il/Moia-contact-he> | www.klita.gov.il