

30 דצמבר 2018
ס' 1126930

לכבוד
הגב' ביתיה גוטל
כלכלנית ראשית
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

שלום רב,

הנדון: השוואת תנאי לקוח – החלפת המונח "ימים" במונח "ימי עסקים" בחוק הגנת הצרכן
ובתקנות ביטול עסקה

איגוד לשכות המסחר העביר את פניית הרשות בעניין שבנדון לכלל חברי הלשכה והוא מתכבד להגיש עמדה, כדלהלן:

הערה מקדמית

1. ברקע לקול הקורא טוענת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, כי בחינת עיקרי ההוראות מעידה כי פרק הזמן העומד לרשות הצרכן נמנה בעיקר בימים, בעוד שפרק הזמן העומד לרשות העוסק נמנה בעיקר בימים שהם ימי עסקים. אלא שבכל הכבוד הראוי, טענה זו כלל איננה נכונה.
2. הח"מ בחנה את כלל הוראות חוק הגנת הצרכן, ומצאה כי **רובן ככולן** של הוראות החוק נוקטות במונח "ימים" ולא "ימי עסקים". החלק הארי של הוראות אלו, הלכה למעשה, פוגע בעוסק ולא בצרכן, ועל כן כלל לא ברור על שום מה ולמה נדרשו הצעות חוק ובחינת הצורך להשוות את תנאי הלקוח לתנאי העוסק.
3. כך, לשם ההמחשה, יובאו להלן דוגמאות לסעיפים מחוק הגנת הצרכן אשר נוקטים במונח "ימים" ולא "ימי עסקים" (שינוי אשר היה מיטיב עם העוסקים עד מאוד):
סעיף 13 לחוק מטיל על עוסק חובה לשלם ריבית להשבת מקדמה לצרכן אם הנכס לא סופק **תוך שבועיים** מיום שהוסכם עליו;
סעיף 13 א' לחוק המתייחס לעסקה לתקופה קצובה, קובע כי על העוסק להודיע לצרכן על מועד סיום העסקה בתוך התקופה החלה בין **שישים הימים** שלפני מועד סיום העסקה **לשלושים הימים** שלפני אותו מועד, וכן מחייב הודעה במסרון **21 ימים** לפני מועד סיום העסקה;
סעיף 13 ב' מחייב עוסק להציע לצרכן מועדי חיוב שיש ביניהם **שישה ימים** לפחות בין מועד אחד למשנהו;
סעיף 13 ב' לחוק מחייב עוסק לשלוח לצרכן תיעוד על קיומה של עסקה **בתוך 14 ימים** ממועד בקשת הצרכן;

סעיף 14 ה' מחייב עוסק להשיב לצרכן את הסכום ששילם וכן ביטול החיוב תוך 14 ימים מיום הודעת הביטול מצד הצרכן ;
סעיף 17 ה' מאפשר לעוסק שלא לכלול במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה של מס במשך שבעה ימים מיום השינוי ;
סעיפים 22 ו' ו-22 ז' מאפשרים לעוסק לטעון טענות בפני הממונה בתוך 45 ימים ממועד הכוונה להטיל עליו עיצום כספי ;
סעיף 22 יא מחייב עוסק לשלם עיצום כספי בתוך 45 ימים מיום מסירת דרישת התשלום ;
סעיף 22 יד' מקנה לעוסק 45 ימים לפנות בבקשה לביטול התראה מינהלית ;
סעיף 22 יז' העוסק בתוצאות הגשת כתב התחייבות ועירבון, מתייחס אף הוא לפרק זמן של 45 ימים בלבד ;
סעיף 22 יח מקנה לעוסק פרק זמן של 45 ימים לטעון טענות בדבר חילוט העירבון ;
סעיף 22 כ' מקנה 45 ימים להגשת ערעור ;
סעיף 32 מחייב עוסק להשיב לצרכן בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעת ביטול, את התמורה ששולמה.

4. למעשה, הסעיפים היחידים בחוק הגנת הצרכן שמתייחסים למונח "ימי עסקים" להבדיל מ"ימים" הינם סעיפים 13ד' וסעיף 21 ג'. הא ותו לא.

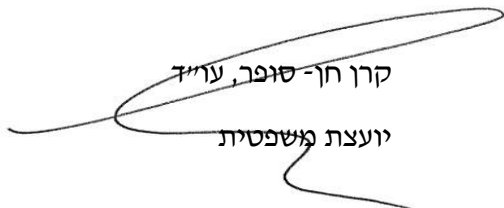
5. מטעם זה כלל לא ברור למה כוונת הרשות כאילו יש בקביעת מניין הימים באופן שונה כדי להעמיק את הפער בין הצרכן לעוסק. אדרבא, כף המאזניים נוטה בבירור לטובת הצרכן, ואיגוד לשכות המסחר יבקש כי אם וככל שטענותיו להלן לא יתקבלו, והשינוי אכן יחול, יבוצע שינוי רוחבי על כלל הוראות החוק, ובכללן אלו שנמנו לעיל.

לגופו של עניין

6. עוד בטרם נתייחס להוראות החוק לגביהן מתבקש השינוי, יודגש, כי אנו סבורים שאין מקום להרחיב את הגדרת "ימי עסקים" מעבר להגדרה של "יום שאינו יום מנוחה".
7. פקודת סדרי שלטון ומשפט מגדירה את המונח יום מנוחה כ- "שבת ומועדי ישראל – שני ימי ראש השנה, יום הכיפורים, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, ראשון ושביעי של פסח וחג השבועות".
8. אלא שכעת ההצעה מבקשת להגדיר "יום עסקים" ככל יום שאינו יום מנוחה כהגדרתו בפקודת סדרי שלטון ומשפט, ואינו ערב של יום מנוחה כאמור. מדובר בהגדרה מרחיבה מאוד ולה השלכות קשות.
9. מכיוון שכלל החנויות פתוחות בימי שישי וערבי חג, אין כל סיבה לסטות מההגדרה האמורה ולהרחיב אותה.
10. יתרה מכך, חנויות רבות כיום אף פתוחות ופועלות בשבת עצמה ואף מטעם זה אין כל מקום לערוך את השינוי המבוקש.

11. באשר להוראות החוק לגביהן מבוקש להחיל את השינוי, איגוד לשכות המסחר מתנגד בעיקר לשני שינויים: סעיף 14ג – ביטול עסקה במכר מרחוק, ותקנות ביטול עסקה.
12. באשר לתקנות ביטול עסקה, יוזכר כי הן עוסקות במקרה בו צרכן רכש מוצר כלשהו והתחרט. אין המדובר במקרה בו התגלה פגם כלשהו במוצר ו/או הפרה מצד העוסק. על העוסק לאפשר את הביטול ולהשיב לצרכן את כספו. ממילא מדובר בנטל כבד על העוסקים, ואין כל הצדקה להרחיב את פרק הזמן ל-14 ימי עסקים.
13. ברכיבים של "ביגוד והנעלה" ושל "תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3000 ₪" – היחידים שניתן להם נכון להיום פרק זמן קצר יותר לביטול, של עד תום יומיים מיום הרכישה, ממילא נקבע בתקנות כי הכוונה ליומיים שאינם ימי מנוחה.
14. על שום מה ולמה נדרש לצרכן שרכש שעון/סט ספלים או כל רכיב אחר המוגן תחת תקנות ביטול עסקה, מעל 14 ימים כדי להתחרט ולבקש ביטול של העסקה? כל יום נוסף הוא יום שבו העוסק מאבד את האפשרות למכור את המוצר שהוחזר לחנותו, מחדש.
15. כאמור, כבר נעשתה מחשבה על עניין זה בעת התקנת התקנות והוחלט להתייחס לשאלת ימי המנוחה רק בפרקי הזמן של יומיים, ולא של 14 יום, ולא בכדי. מטבע הדברים, אז, כמו היום, היה ברור וידוע כי בתוך 14 יום כלולים שני סופי שבוע, ונתון זה לא שינה מההחלטה להותיר את המונח "ימים" ולא "ימי עסקים".
16. עוד יצוין, כי הצעות החוק הפרטיות שהוצעו עד היום בעניין זה לא החילו את השינוי על תקנות ביטול עסקה, כי אם רק על חוק הגנת הצרכן.
17. באשר למכר מרחוק, אנו סבורים כי גם במקרה כזה ביטול בתוך פרק זמן של 14 יום, הינו די והותר. יוזכר, כי כבר כעת ההסדר החוקי של ביטול עסקת מכר מרחוק הינו הסדר לא מאוזן ולא ראוי, כאשר לצרכן ישנה אפשרות לבטל עסקה ולדרוש כספו חזרה בתוך 14 ימים, וזאת מבלי שקיימת מגבלה על עשיית שימוש במוצר ו/או השבתו פגום.
18. יתרה מכך, החריגים לזכות ביטול עסקת מכר מרחוק לא הותאמו לחריגים של ביטול עסקה פרונטאלית, ולפי הדין הקיים, ניתן להחזיר למשל מוצר מזון/ תרופה/ תוסף תזונה שנרכשו באתר אינטרנט. ברור שבמידה ומדובר במוצר בעל תאריך תפוגה, המשמעות של הקניית יומיים נוספים (לכל הפחות) יכולה להיות קריטית מבחינת העוסק. זאת, כאשר כלל לא ברור באילו תנאים המוצר הוחזק על-ידי הצרכן, וכאשר כאמור אין לעוסק זכות לסרב לביטול העסקה מהטעם שהמוצר נפגם.
19. באשר לביטולי עסקאות של שירותים, הרי שבמקרים רבים, הדבר מביא לפגיעה אף בצדדים שלישיים. כך למשל במקרים של פתיחת קורס המותנית ברישום של מינימום משתתפים, טיול מאורגן, אטרקציות וכדומה. לעיתים ביטול עסקה מצד גורם אחד עשויה להשפיע על כל יתר הנרשמים, ובוודאי שיוצרת אפקט שרשרת לביטולי עסקאות עם צדדים שלישיים: מרצים בקורס, מדריכי טיולים, הזמנת בתי מלון וכדומה. אין כל מקום להרחיב את פרק הזמן בו עלול להיגרם כשל מערכת שכיזה.

20. בנוסף, יוזכר כי סעיף 14ט' לחוק מנגיש לצרכן את כל האופציות האפשריות לדרוש ביטול עסקה והוא רשאי לעשות זאת כיום בדרכים רבות, כולל שיחת טלפון. אף מטעם זה אין כל מקום או צורך לספק לצרכן פרק זמן נוסף לדרוש ביטול העסקה.
21. כאמור, רובן הגדול של רשתות השיווק פתוחות כיום בימי שישי, בערבי חג, במוצאי שבת ובמוצאי חג (וחלק ניכר אף בשבת עצמה) ואין שום סיבה להוסיף עוד ימים לזכות שהיא גם כך זכות מורחבת להחזרת מוצר, שאין בו כל פגם ולמעשה ללא סיבה מוצדקת.
22. לבסוף, יצוין, כי הבעיה אותה מציפה הרשות באשר למקרה בו המועד חל על יום שהוא יום מנוחה, ניתנת בקלות לפתרון מידתי יותר, בעצם הקביעה כי במקרה כזה המועד יידחה ליום העסקים הקרוב.
23. אשר על כן, ומכל הטעמים המפורטים, איגוד לשכות המסחר סבור כי יש לצמצם את היקף ההצעה, כך שהיא לא תחול על ביטול עסקת מכר מרחוק ולא על תקנות ביטול עסקה, וכי יש להיצמד בהגדרת יום עסקים ליום שאינו יום מנוחה כהגדרתו בפקודת סדרי שלטון ומשפט. כמו כן, יש להרחיב את המונח ל"ימי עסקים" גם לסעיפים העוסקים בחובות העוסק לתשלום עיצום כספי והעלאת טענות בפני הממונה.


קרן חן-סופר, עו"ד
יועצת משפטית