‏‏

‏‏‏

**הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן מסבה את תשומת לב ציבור הצרכנים לכך שחוק הגנת הצרכן חל הן בעתות רגיעה והן בעתות מתיחות - וכל זכויות הצרכנים עומדות בעינן.**

במסגרת חוק הגנת הצרכן רשאי צרכן לבטל עסקאות (לרבות עסקאות תיירות ונופש), כדלקמן:

• עסקאות מכר מרחוק (הנעשות ללא נוכחות משותפת של הצדדים, למשל באמצעות האינטרנט) ניתנות לביטול תוך 14 יום מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך הגילוי, לפי המאוחר מביניהם, כאשר עסקאות תיירות ונופש ניתנות לביטול כאמור ובתנאי שעד מועד מתן השירות נותרו לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה.

• עסקאות הנעשות ישירות בבית העסק ניתנות לביטול על פי המועדים הקבועים בתקנות ביטול עסקה, לדוגמה:

עסקאות ביגוד והנעלה ניתנות לביטול תוך יומיים שאינם ימי מנוחה

רכישות של מוצרי חשמל ניתנות לביטול תוך 14 יום מיום קבלת המוצר

עסקאות תיירות ונופש ניתנות לביטול במקרה בו נרכשה טיסה מישראל ואליה, שאינה טיסת המשך, בין אם הטיסה היא חלק מחבילת הנופש ובין אם עצמאית, בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 14 ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

הרשות מבקשת להדגיש כי ביטול שמבקש הצרכן לעשות מחמת אירועים ספציפיים, כגון, מצב בטחוני ובכלל זה גיוס בצו 8 ואזהרות מסע למדינות שונות, איננו נכלל במסגרת חוק הגנת הצרכן ואפשרות הצרכן לדרוש ביטול של העסקה בשל סיכול מחמת אירועים שאינם בשליטתו, ניתנת להיעשות במסגרת הליך אזרחי כאשר ביהמ"ש הוא שיכריע בדבר. **עילת "הסיכול" יכולה לעמוד לצרכן בסוגי עסקאות שונות,** כמו ביטול נסיעות לחו"ל, ביטול נופשים בארץ, ביטול אירועים וכד'. כאשר יש לקחת בחשבון שפסיקת בתי המשפט בנסיבות של "סיכול" אינה אחידה.

* הרשות להגנת הצרכן מציעה לצרכנים לבחון בעת ביצוע עסקאות תיירות ונופש, אם במכר מרחוק ואם ישירות בבית העסק, **רכישת כיסוי ביטוחי,** המכסה ביטול נסיעה, שניתן יהיה להפעילו במקרים כאלה ובכך למזער את סיכון הצרכן. יש לקרא את הפוליסה בעיון ולוודא פוזיטיבית עם הסוכן כי הכיסוי אכן מכסה גם ביטול במקרה של מצב בטחוני, על השלכותיו השונות, ובכלל זה קריאה לשירות מילואים.
* הרשות להגנת הצרכן מבקשת מהציבור לעקוב אחר פרסומי חברות התעופה וסוכני הנסיעות ולבדוק האם החברות למיניהן מאפשרות לבטל עסקאות אף כאשר הדבר אינו מחויב על פי החוק.

**דברי הממונה על הרשות עו"ד תמר פינקוס "הציבור בישראל כולו מצוי באותה סיטואציה ,עוסקים וצרכנים, אך טבעי הוא שכל אחד מנסה למזער את נזקיו הכלכליים עד למינימום. בנסיבות אלו מצופה מכולנו לנסות ולמצוא את האיזונים האפשריים למזעור הנזקים, בין באמצעות ביטוחים קיימים, דחית טיסות במידה וניתן ובין בפניה לחברות וסוכנויות זרות לביטול העסקאות, ודחיית נופשים בארץ למשפחות"**