

יודגש כי מסמך זה מבאר את הדין הקיים בלבד, ואינו מהווה המלצה ו/או הנחיה מצד ההתאחדות או מי מטעמה לבצע או שלא לבצע כל פעולה שהיא. למען הסר ספק, המידע המופיע במסמך זה הוא מידע כללי בלבד, אינו מתייחס למקרים פרטניים ואינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי ספציפי.

הדין החל על ביטול עסקאות ביוזמת הלקוח (פברואר 2020)

1. לנוכח גל ביטולים של עסקאות לשירותי תיירות שהוזמנו בשל התפרצות נגיף הקורונה, ולנוכח בקשות של חברים רבים לקבל עדכון בדבר הדין החל בנסיבות אלה, ההתאחדות מוצאת לנכון להבהיר את הדין החל בכל הנוגע לביטול עסקאות כאמור, וכן באשר לחובת הגילוי הנאות הרלוונטית לכך.
2. להלן תובא התייחסות בקצרה לחובות המוטלות על משרד נסיעות (ועל כל "עוסק" באופן כללי) בסיטואציות שונות הנוגעות לביטול עסקה על-ידי הלקוח, בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (והתקנות שהותקנו מכוחו) וכן מכוח חוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976 (והתקנות שהותקנו שמכוחו).

א. עסקת מכר מרחוק

3. סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן מגדיר "עסקת מכר מרחוק" כ:
 - 3.1 התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות
 - 3.2 הנעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה (ובכלל זה באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים).

א.1. כללי הביטול החלים על עסקת מכר מרחוק

4. התקשרות מסחרית שנעשתה באמצעות הטלפון (לרבות אפליקציות) או האינטרנט מהווה "עסקת מכר מרחוק", ובהתאם – חלים עליה הכללים הקבועים בסעיף 14ג להוראות חוק הגנת הצרכן.
5. סעיף 14ג(ג) קובע, כי בעסקת מכר מרחוק של שירות רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך **ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה**, לפי המאוחר, כמפורט להלן:
 - 5.1 בעסקה מתמשכת¹ - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו ;
 - 5.2 בעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה,² קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
6. חריג להוראה זו הוא הוראת סעיף 14ג(ד)(2), הקובעת כי כאשר מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן (כשמדובר בשירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי), אופציית הביטול שלעיל אינה קיימת.

¹ "עסקה מתמשכת" - עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך, לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה.

² ימי עסקים שהינם ימי חול, לא כולל שבת או חג.

יודגש כי מסמך זה מבאר את הדין הקיים בלבד, ואינו מהווה המלצה ו/או הנחיה מצד ההתאחדות או מי מטעמה לבצע או שלא לבצע כל פעולה שהיא. למען הסר ספק, המידע המופיע במסמך זה הוא מידע כללי בלבד, אינו מתייחס למקרים פרטניים ואינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי ספציפי.

7. בנוסף, סעיף 2ג14 לחוק קובע כי למרות הוראת סעיף 14ג(ג), עוסק המציע לצרכן להתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, **דשאי** להציע לצרכן, לגבי אותו שירות שהוצע, לבחור בין:

7.1 זכות ביטול לפי הוראות סעיפים 14ג(ג) ו-14ה³;

7.2 מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל.

זאת, בתנאי ש:

(1) העוסק לא יציע לצרכן עסקה הכוללת מדיניות ביטול, אלא אם כן מסר לצרכן בעת השיווק מרחוק וטרם ההתקשרות מידע בדבר מדיניות הביטול בעסקאות מהסוג המוצע, ובכלל זה אם היא כוללת זכות לבטל את העסקה (ואם כן – חייב להימסר גם מידע בנוגע למועדי הביטול, לדמי הביטול ולאפשרות לקבל החזר כספי);

(2) אם העוסק פרסם באתר האינטרנט שלו עסקאות שיש לגביהן זכות ביטול ומדיניות ביטול, עליו לפרסם גם מידע בדבר מדיניות הביטול.

2.א. משמעות ביטול עסקת מכר מרחוק ביוזמת הצרכן [בתוך תקופת הביטול לפי פרק א.1.]

8. סעיף 14ה(א) לחוק קובע שאם צרכן ביטל עסקת מכר מרחוק בשל כל אחת מהסיבות הללו:

8.1 אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו

8.2 אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה

8.3 כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק -

אזי –

(1) העוסק יחזיר לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור, ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(2) אם הצרכן קיבל את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לעוסק, וכך גם לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

9. במידה והצרכן ביטל את החוזה מכל טעם אחר –

9.1 העוסק יחזיר לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול **בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס** נושא החוזה או העסקה, או על 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.

³ על סעיף 14 לחוק יפורט בהמשך.

יודגש כי מסמך זה מבאר את הדין הקיים בלבד, ואינו מהווה המלצה ו/או הנחיה מצד ההתאחדות או מי מטעמה לבצע או שלא לבצע כל פעולה שהיא. למען הסר ספק, המידע המופיע במסמך זה הוא מידע כללי בלבד, אינו מתייחס למקרים פרטניים ואינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי ספציפי.

9.2 במידה והצרכן קיבל את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, וכך גם לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

יודגש, כי הוראות אלה אינן חלות באם בוטלה העסקה לאחר תקופת הביטול המצוינת לעיל.

10. במידה והצרכן אינו זכאי להחזר כספי למרות שביטל הסכם לרכישת טובין או שירותים, והעוסק נתן לו שובר זיכוי בשל הביטול, קובע סעיף 14 לחוק כי השובר יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו, ולא יהיה תוקף לתנאי המגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת.

ב. עסקה שנערכה במשרד

11. תקנה 6(א)(12) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010 מחריגה מתחולת תקנות אלה שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל לרבות טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת (טיסת המשך) וחבילת נופש מחוץ לישראל.⁴

12. המשמעות היא שכאשר עסקת הרכישה במקרים אלה נעשתה במשרד הנסיעות עצמו, רשאי משרד הנסיעות לקבוע את תנאי הביטול של העסקה ובכלל זה, גם את מועדי הביטול ודמי הביטול ובלבד שגילה לצרכן מהם תנאי הביטול, טרם השלמת העסקה.

ג. עסקה ברוכלות

13. בעסקה ברוכלות⁵ רשאי הצרכן לבטל את ההסכם (כאשר מדובר בשירות) בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת פרטי העסקה שעל העוסק למסור לצרכן, לפי המאוחר, כמפורט להלן:

13.1 בעסקה מתמשכת - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו

13.2 בעסקה שאינה עסקה מתמשכת, אם טרם הוחל במתן השירות.

14. משמעות הביטול – משבוטל הסכם לעסקה ברוכלות (בתוך המועד המותר המצוין לעיל), על העוסק להשיב לצרכן את התמורה ששילם.

15. אם מדובר בעסקה מתמשכת, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, אם קיבל טובין כאמור.

ד. ביטול עסקה ברוכלות או עסקת מכר מרחוק בידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש

16. סעיף 14ג(ג) לחוק קובע שבעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק (בן 65 שנים ומעלה) או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום

⁴ למעט טיסה מחוץ לישראל ואליה, שאינה טיסת המשך.

⁵ "רוכלות" היא הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן - מקום הצרכן), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה.

יודגש כי מסמך זה מבאר את הדין הקיים בלבד, ואינו מהווה המלצה ו/או הנחיה מצד ההתאחדות או מי מטעמה לבצע או שלא לבצע כל פעולה שהיא. למען הסר ספק, המידע המופיע במסמך זה הוא מידע כללי בלבד, אינו מתייחס למקרים פרטניים ואינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי ספציפי.

קבלת הנכס או מיום קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

17. כידוע, מדובר בהוראה שמטרתה הייתה להרחיב את אפשרות ביטול העסקה בעסקת מכר מרחוק שנעשתה באמצעות "שיווק אגרסיבי" כנגד אוכלוסיות שהמחוקק ראה בהן כמוחלשות.

ה. גילוי נאות הרלוונטי לביטול עסקה

18. תקנות 2 ו-3 לתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות) קובעת שעל סוכנות נסיעות לגלות למי שרוכש חבילת תיור (חבילת תיור - צירוף של שניים או יותר משירותי סוכנות נסיעות⁶) שהיא מוכרת, או למבקש לרכוש חבילת תיור כאמור, בין היתר:

18.1 מידע שבידי הסוכנות, שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור, וכן

18.2 מידע שנותנת הרשויות בישראל לסוכנויות נסיעות על מדינות יעד מסוכנות או על דרישות לחיסונים.

⁶ "שירותי סוכנות נסיעות" - כל אחד מאלה: (1) ארגון ומכירה של סיור לישראל או למדינות חוץ או הזמנת שירותים לצורכי סיור כאמור; (2) הזמנה או מכירה של כרטיסי נסיעה או שוברי נסיעה אל מחוץ לישראל, למעט הזמנה או מכירה כאמור, אף אם היא כוללת הזמנת שירותי לינה בבתי מלון, המבוצעת ישירות בחברת תעופה; (3) הזמנת שירותי לינה בבתי מלון בישראל או מחוץ לישראל; (4) טיפול בהשגת אשרות כניסה, שהייה או יציאה לצורכי סיור או נסיעה כאמור; (5) מתן ייעוץ מקצועי באשר לכל אלה.