



ביטול עסקאות הנעשות בבית העסק

תנאים לביטול

ביטול עסקאות הנעשות בבית העסק
תקנות הגנת הצרכן התשע"א - 2010
התקנות חלות אך ורק על עסקאות הנעשות בבית העסק.
התקנות קובעות רשימה סגורה של עסקאות לרכישת טובין או שירותים אשר רק לגביהם תחול זכות הביטול וכן את
פרק הזמן העומד לצרכן למימוש הזכות בהתאם למוצר שנרכש.

להנחיה מפורטת של הממונה לחץ כאן

לגבי עסקאות לרכישת טובין הזכות תחול בהתקיים תנאים נוספים והם –

ערכם של הטובין עולה על 50 ₪;

הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; ברוב המקרים החזרת הטובין באריזתם המקורית, גם
אם היא נפתחה, היא ראייה מספקת לאי עשיית השימוש בהם; אריזה מקורית מוגדרת כך – "חפץ וכל חומר שהוא
המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או שייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני
לצורך השימוש במוצר".
הטובין הוחזרו לעוסק;

קיימות 7 קבוצות שונות של עסקאות – פרק זמן הביטול משתנה בהתאם למוצר שנרכש.

קבוצה א'

כוללת למשל ריהוט, מכשירים חשמליים ואלקטרוניקה לרבות ציוד קצה.
פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום שהצרכן קיבל את הטובין. פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה אינה
נחשבת שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת. עוד קובעות התקנות כי אם הטובין חוברו לחשמל, גז או
מים ייחשב עניין זה לשימוש בטובין.

קבוצה ב'

ביגוד והנעלה – זכות הביטול מכוח התקנות תחול בתנאי שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה. פרק הזמן לביטול – מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

קבוצה ג'

כוללת למשל שירותי הארחה נסיעה חופש ובילוי, למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל (ובלבד שהעוסק גילה לצרכן, בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל). לתשומת לבכם זכות הביטול חלה על טיסה מישראל ואליה שאינה טיסת המשך בין אם הטיסה היא חלק מחבילת הנפש ובין אם עצמאית.

פרק הזמן לביטול - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 18 ימים, שאינם ימי מנוחה, לפחות, קודם למועד תחיל השירות (בתוקף עד 1.1.2013).

קבוצה ד'

כוללת למשל שירותי כבלים ולווין; חברות או מנוי במועדון כושר לרבות מועדון בריאות (ספא); חברות או מנוי במועדון היכרות ושידוכים ועוד. פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב (כפי שמתחייב מסעיף 13ג) לחוק הגנת הצרכן הדין בחובות גילוי בעסקה מתמשכת), לפי המאוחר – כל זאת בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא וכן גם אם העסקה היא לתקופה קצובה.

קבוצה ה'

טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה (פרזנטציה), כלומר במסגרת אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור. זאת בשונה מעסקת רוכלות כהגדרתה בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן ואשר עליה יחולו הוראות החוק כאמור. פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין, אם מדובר בשירות – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב (כפי שמתחייב מסעיף 13ג) לחוק הגנת הצרכן הדין בחובות גילוי בעסקה מתמשכת), לפי המאוחר – כל זאת בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא וכן גם אם העסקה היא לתקופה קצובה. אם השירות שנמכר הינו חד פעמי – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות.

קבוצה ו'

רכב חדש שנרכש מיבואן. פרק הזמן לביטול – בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם הרכב כ"יד".

קבוצה ז'

תכשיט שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3000 ₪. פרק הזמן לביטול – מיום הרכישה ועד יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה (כמו ביגוד והנעלה).

-

החזרת התמורה

צרכן המבקש לבטל עסקה, חייב להציג לעוסק חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה, המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק. ככל שלא מדובר באחד משלושת דרכי הוכחה אילו, הצרכן יכול להציג הוכחה אחרת, אך היא צריכה להעיד על עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

ברגע שצרכן מממש את זכותו לביטול העסקה מתקיימת השבה הודדית – בהתאם לאופן התשלום.

מבחינת הצרכן – אם העסקה היא לרכישת טובין, חייב להחזיר את הטובין לעוסק;

אם הצרכן נדרש לרכוש מוצר לצורך קבלת שירות (כגון ממיר בעסקה לרכישת שירותי כבלים ולווין), הצרכן זכאי להחזיר את המוצר אף אם עשה בו שימוש ובלבד שלא נפגם. יודגש כי עמדת הרשות היא כי סעיף זה לא חל על רכישת טלפון סלולרי מאחר שטלפון אינו חלק "משירות טלפוניה ניידת" וניתן לרכשו בנפרד כמוצר עצמאי. אם בוצעה בבית הצרכן התקנה של מוצר המשמש למתן השירות, על הצרכן לשם לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 ₪. זכות הביטול תחול גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק. המונח טובין כולל גם שובר מתנה בסכום מסוים, שקיבל הצרכן למימוש אצל עוסק, אך לא יכלול תווי קניה, (למשל תווי קניה שניתנים לצרכן במסגרת שי ועד עובדים).

* בהתאם לחוק הפרשנות הימים נספרים מהיום למחרת וכוללים ימי מנוחה, פגרה או שבתון אלא אם הם הימים האחרונים בתקופה

** יום מנוחה- יום שבת ויום מנוחה קבועים בחוק שעות עבודה ומנוחה ופקודת סדרי השלטון והמשפט. יום מנוחה הינו יום שבת או חג בלבד. על כן עוסק הפתוח 5 ימים בשבוע עדיין מחוייב להוראות החוק הקובעות מהם ימי המנוחה ללא התחשבות בכמה ימים בפועל פתוח בית העסק.