



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ"ח סיון, תשע"ח
11 יוני, 2018

מדיניות אכיפה

בעניין

ביטול עסקה לרכישת טובין שיוצרו על פי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן

זכות הצרכן לבטל עסקה קיימת, לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן "החוק"), לגבי סוגי עסקאות שונים¹. מדיניות האכיפה של הרשות על פי מסמך זה נוגעת רק לסייג של זכות הביטול במקרה של "עסקה לרכישת טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות". סייג זה קבוע בתקנה 6(א)(2) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן "תקנות ביטול עסקה")².

רקע

לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן "הרשות") מגיעות פניות מבעלי עניין שונים באשר לפרשנות שיש לתת למונחים "ייצור" ו"מידות או דרישות מיוחדות" שבלשון התקנה המסייגת את זכות הביטול כאמור. אנחנו נשאלים מתי מתחיל שלב ה"ייצור" של הטובין, שממנו והלאה חל הסייג ואין עוד זכות ביטול; מה מידת הייחוד של הדרישות והמידות של הטובין עבור הצרכן, שבעטיין אין עוד זכות ביטול.

כך, למשל, לפי עמדת איגוד תעשיות הריהוט בישראל אין תשובה גורפת לכל הענפים לשאלה מתי חל הסייג. כך, למשל, ההבחנה השגורה בין "תכנון" לבין "יצור" אינה מעשית בענף הריהוט, בו שלב היצור מתחיל מידית עם חתימת הלקוח על ההזמנה לרכישת טובין מיוחדים, או לכל היותר כיומיים שלושה לאחר מכן. עם חתימת הלקוח מסתיים שלב התכנון וההזמנה יורדת לפס היצור.

הגישה הפרשנית של הרשות

איזון אינטרסים

הפרשנות של הרשות לעניין היקף תחולת הסייג לזכות הביטול שבתקנה 6(א)(2) לתקנות ביטול עסקה, מושתתת על איזון בין אינטרסים שהוא שונה במעט מאיזון האינטרסים שעשה המחוקק בעת שהוליד את זכות הביטול עצמה. הכרה בזכות הביטול עצמה הייתה מושתתת על איזון בין האינטרס הצרכני להתחרט במשך תקופה נקובה לאחר ביצוע עסקה, אף ללא חובה להמציא סיבה לחרטה, לבין האינטרס של העוסקים לצמצום אי הוודאות העסקית הנוצרת עקב קיומה של זכות החרטה ולצמצום עלויות העסקה הנוצרות עקב אי ודאות זו. כעת, ההכרה של המחוקק בזכות הביטול / בזכות החרטה מייצרת בהכרח עלויות עסקה מיוחדות. העוסקים צריכים להיערך מראש לכך שעסקאות עלולות להתבטל, גם כאשר הם עצמם לא גרמו לכך ולא יכלו למנוע זאת.

¹ עסקה ברוכלות – סעיף 14 לחוק; עסקה לרכישת יחידות נופש – סעיף 14א(ג); עסקה במכר מרחוק – סעיף 14 לחוק; סוגי עסקאות שנקבעו בתקנות מכוח סעיף 14 לחוק ("בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר"). ביטול עסקה עקב הטעיה או ניצול מצוקה – סעיף 32 לחוק.

² תקנות ביטול עסקה הותקנו מכוח סמכות השר לפי סעיף 14 לחוק המוזכר לעיל.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



משהוכרה הזכות עצמה, הסמכת מחוקק המשנה לקבוע לה סייגים (כפי שנקבעו בתקנות ביטול עסקה) נועדה למנוע מצב בו מתן זכות חרטה תייצר סיכון עסקי מופרז, כזה שמאין או מאיים לאיין את ההיתכנות העסקית של קיום סוג עסקה כזה על אף קיומה של זכות הביטול.

נזכור שסיכון של היעלמותן של עסקאות בשל נטל רגולטורי מופרז מהווה גם סיכון של פגיעה באינטרס הצרכן. הגנת יתר מייצרת אף היא פגיעה בצרכן.

מכאן שההגנה המרבית על הצרכן באה לידי ביטוי בתנאי שוק שמאפשרים ריבוי מרבי של עסקאות שהן הוגנות. סחר הוגן בעניין סיוג ביטול עסקאות יתממש אפוא על ידי מציאת האיזון העדין בין שני השיקולים – חרטה והיתכנות עסקית. זהו האיזון שצריך להנחות אותנו בבואנו לפרש את הסייגים לזכות הביטול שבתקנות ביטול עסקה.

זהו גם האיזון המנחה את בית המשפט העליון בבואו לבחון את ההסדרים הנוגעים לדמי ביטול עסקה שאף היא סוג של סייג לזכות הביטול:

”סוג ההגנות הראשון עניינו הצרכן הפרטי. תכליתן של הגנות אלו היא להתמודד עם פערי הכוחות הקיימים בין הצרכנים לעוסקים, ולהגן על הצרכן אשר נמצא בדרך כלל בעמדה חלשה מול העוסק. זאת, באמצעות אסדרת כללים הנוגעים להיבטים מהותיים בעסקאות הצרכניות, המתייחסים לחולשות של הצרכן מול העוסק.

סוג ההגנות השני עניינו ציבור הצרכנים כמכלול. תכליתן של הגנות אלו היא המשך קיומן של עסקאות צרכניות רבות וזולות – כלומר יצירה של שוק צרכני יעיל ומתפקד, בו משתתפים צרכנים ועוסקים רבים. סוג זה נוגע למכלול ההגנות שדיני הגנת הצרכן מקנים לציבור הצרכנים, הפוטר את הצרכנים מלבחון כל עסקה לגופה. כך, מעניקים דיני הגנת הצרכן ביטחון למכלול הצרכנים לבצע עסקאות צרכניות ללא חשש, מקלים על ביצוען ומורידים את עלותן (ראו והשוו: בג”ץ 344/89 ח.ס.ה. - סחר בינלאומי בע”מ נ’ שר התעשייה והמסחר, פ”ד מד(1) 470, 456 (1990); סיני דויטש, הגנת הצרכן, עמ’ 499-503; אורנה דויטש, מעמד הצרכן, עמ’ 35-38). כלומר, דיני הגנת הצרכן אינם מופנים רק כלפי עסקה מסוימת של צרכן מסוים, אלא מכוונים גם אל הציבור באופן כללי.

הסוג הראשון של ההגנות מקבל ביטוי בהגנות פרטניות על צרכן פרטני מול עוסק פרטני בעסקה פרטנית; לעומת זאת, הסוג השני של ההגנות מקבל ביטוי בהגנות כלליות יותר, שמטרתן אסדרת השוק הצרכני והגנה על ציבור צרכני לא-מסוים. האיזון בין שני סוגי ההגנות, קרי בין ההגנה המוענקת לצרכן בעסקה

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מסוימת לבין ההגנה הצרכנית הכללית שבקימו של שוק צרכני – מחייב לעיתים הגבלת הפגיעה האפשרית בעוסקים. בענייננו, כפי שאסביר בהמשך, זכות הביטול מהווה הגנה מהסוג הראשון, ואילו דמי הביטול הקבועים לצידה מהווים הגנה מהסוג השני. "דברי כבי' השופט סלים ג'ובראן בדיון הנוסף בעניין ליאור צמח נ. אל על נתיבי אוויר בע"מ³

שני תנאים מצטברים

תהא אשר תהא הפרשנות של "ייצור" ושל "מידות או דרישות מיוחדות", התקנות קובעות מבחן מצטבר לאיון זכות הביטול לצרכן:

1. האם מתקיימות מידות או דרישות מיוחדות בטובין? אם כן –
 2. האם טובין אלה כבר יוצרו או לכל הפחות הוחל ביצורם?
- יובהר כי ככל שלא מתקיימות מידות או דרישות מיוחדות בטובין, לא עולה כלל שאלת הייצור. יתרה מכך, מפסקה (5) בתוספת לתקנות ביטול עסקה⁴, עולה כי ככל שלא מדובר בטובין בעל מידות או דרישות מיוחדות, העובדה כי הטובין אינו קיים במלאי, ויש צורך לייצרו, אינה מאיינת את זכות הביטול. כמו-כן, לא תיפגע זכות הביטול לצרכן גם אם מדובר בטובין בעל מידות או דרישות מיוחדות, אולם העוסק כלל לא החל בייצורם.

כך הדבר בעסקה לרכישת טובין שייצורם כבר החל, ואף הושלם, מבלי צורך בהתאמתם לפי מידות או דרישות מיוחדות לצרכן וכך גם בעסקה לרכישת טובין שכרוכה בהיענות למידות או דרישות מיוחדות לצרכן אבל ייצורם טרם החל. בשני המקרים הצידוק לזכות החרטה מתקיים במלואו הגם שביטול העסקה עלול לייצר עלויות לעוסק (למשל כאלה שקשורות לניהול המלאי שלו), ברם אלה עלויות עסקה נוספות שהן משותפות לכל המצבים בהם זכאי הצרכן להתחרט.

1. האם מתקיימות מידות או דרישות מיוחדות בטובין

הקצוות ברורים. כאשר הטובין מורכבים מחומרי גלם שחותכים או מעצבים אותם לפי מידות של הצרכן או לפי דרישותיו – ברור שיש להגביל את זכות הצרכן לבטל עסקה לאחר תחילת הליך הייצור שלו. כאשר, לעומת זאת, הצרכן בוחר טובין סטנדרטים המוצגים למכירה, אין כאן שום ייחוד ותחול זכות הביטול במלואה. נבחן כעת מקרי ביניים.

³ דניא 5783/14 מיום 12.9.2017, פורסם בנבו.

⁴ זו פסקה המחילה את זכות הביטול על "טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמין ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן";

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



א) הזמנה על פי בחירה מקטלוג

לכאורה, הזמנה על פי קטלוג משקפת מצב לפיו המידות והדרישות לגבי אופי הטובין תוכננו ועוצבו מראש ואין בהם סממנים מיוחדים. עם זאת, יכולים להיות מקרים בהם קטלוג משקף מוצרים במידות או דרישות מיוחדות.

עוסקים טוענים לפנינו שאין בידם מלאי של כל הטובין המופיעים בקטלוג, לכן כל הזמנה על פי עיון בקטלוג מהווה הזמנה מיוחדת. **אין לקבל קביעה גורפת כזאת.** ראשית, מפני שכבר ראינו שמחוקק המשנה כבר אותת לכך שקיומו או היעדרו של מלאי אינו שיקול בלעדי – בפסקה (5) לתוספת לתקנות ביטול עסקה⁵. שנית, מפני שאמירה לפיה כל בחירה מתוך קטלוג כמוה כהזמנה על פי מידות או דרישות מיוחדות פותחת תחל למיצול לרעה ואיון זכות הביטול על מרבית העסקאות בענפים שונים, למשל בענף הריהוט.

עם זאת, ברור שלגבי כל מוצר ומוצר ניתן לעמוד על הסטנדרט הנמכר בשוק הן לגבי מידות והן לגבי צבעים. כך למשל, יש מגוון מסוים של מידות סטנדרטיות למיטה, ספות ארונות וכל חריגה מהסטנדרט עשויה להיחשב מידות מיוחדות. אותו הדבר לגבי צבע המוצר: גם כאן סביר להניח ומן הסתם העוסק יודע זאת הכי טוב, כי לכל מוצר יש את הצבעים הנמכרים באופן תדיר ועל כן אינם יכולים להיחשב מוצר על פי דרישות מיוחדות. כל חריגה מהסטנדרט, עשויה להיחשב דרישות מיוחדות.

למעשה, מצויים בשווקים קטלוגים מסוגים שונים: קטלוגים המציגים מגוון מוצרים סטנדרטיים בלבד, כאלה המציגים מוצרים מיוחדים בלבד וכאלה המציגים מוצרים סטנדרטיים בלבד בליווי הערה כי ניתן להשיג את המוצרים גם על פי מידות או דרישות מיוחדות. לרוב, הקטלוג מייצר רושם של סטנדרט. לכן הקטלוג עשוי להוות חזקה של תוכנו מהווה סטנדרט. אולם המבחן האבסולטי הוא מבחן אובייקטיבי – מהו הסטנדרט ביחס לכל מוצר ומוצר, אשר רווח במרבית העסקאות ומתאים למרבית הציבור.

לפיכך, מבחן הקטלוג על פי הפסקה הראשונה הינו מדד מאבחן, אולם אינו מדד אבסולוטי. הקטלוג מייצר חזקה לפיה המוצרים הנכללים בו הינם סטנדרטים.

אולם, חזקה זו ניתנת לסתירה והמוציא מחברו עליו הראיה. לכן ככל שהעוסק יראה כי העסקה בפועל נעשתה לגבי מוצר שאמנם מצוי בקטלוג אבל הוזמן במידות או דרישות שאינן סטנדרטיות ביחס לאותו מוצר וגם כי הדבר הובא לידיעת הצרכן כבר בשלב השייוק (לפני שלב התכנון והעיצוב, אם התקיים שלב כזה)⁶ – במקרה כזה נכון לומר שהמכירה הייתה על פי דרישות מיוחדות.

נוסיף שעצם הרישום על ההזמנה כי היא נעשית על פי דרישות מיוחדות, אינו קובע. מכיוון שמסמך מדיניות האכיפה של הרשות אינו יכול להגיע עד פירוט מידות ודרישות מיוחדות לגבי כל מוצר ומוצר רלוונטיים, יידרש כל עוסק החלטי בהגינות, ביחס למוצרים שהוא מוכר מהו הסטנדרט. ככל שידרש, תיבחן הרשות את החלטת העוסק, החלטה זו תיבחן על פי מבחן מהותי כאמור לעיל, ולא מבחן פורמלי של מה החלטי

⁵ ראה לעיל ליד הערה 4

⁶ הגילוי לצרכן בזמן אמת של מהות הדרישה בעיני העוסק הינו מבחן חשוב בכלל ורלבנטי למטריה הנדונה כאן במיוחד. נזכור כי תקנה 6(א) לתקנות ביטול עסקה מסייגת את איון זכות הביטול במלים אלה: "ובלבד שהעוסק גילה לצרכן, בטרם ההתקשרות את תנאי ביטול העסקה של נותן השירות מחוץ לישראל; נטל ההוכחה לעניין פסקה זו מוטל על העוסק".

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



העוסק. ככל שהחלטת העוסק בשאלה מהו סטנדרט תהיה גורפת מדי, באופן המאיין את זכות החרטה של הצרכן באופן בלתי סביר, תנקוט הרשות הליכים כנגד איון זכות הביטול.

יצוין שגם לפי הגישה הנוהגת במשפט האירופי אין מייחסים ערך מוחלט לקטלוג באשר הוא, אלא נוקטים מדיניות פרשנית של החרג של זכות הביטול וזאת - בגישה זהירה המצמצמת את תחולת החרג.⁷

ב) צבע הטובין

האמור לעיל בעניין הקטלוג חל בשינויים המחויבים על בחירת צבעים של טובין. ככל שהצרכן מבקש טובין בצבע סטנדרטי שמוצג למכירה, ובכלל זה בקטלוג או במקבץ של דוגמיות – חזקה שאין כאן דרישות מיוחדות. חזקה זו יכול העוסק לסתור אם הוא מראה שההזמנה כללה סטיה מן סטנדרט שהוא קבע לגבי המוצר, בהגיות, ושהוא הביא זאת לידיעת הצרכן כבר בשלב השיווק (לפני שלב התכנון והעיצוב, אם התקיים שלב כזה).

ג) טובים הנבנים על ידי הרכבה של מודולים סטנדרטים לפי בחירת הצרכן :

כאשר עוסק מציג לצרכן יחידות סטנדרטיות (מגירות, ארונות וכיו"ב) כאשר הייחוד של הטובין עבור הצרכן הוא רק באופן העיצוב של המכלול - יש אומנם גמישות רבה בעיצוב המוצר המוגמר, אולם הייצור של מכלול יחידות אלה אינו מושפע מן הדרישות המיוחדות של הצרכן. לכן אין לומר שההזמנה כזו הינה על פי דרישות מיוחדות של הצרכן. (אין בכך לגרוע מתקנה 6(א)1) לתקנות ביטול עיסקה לפיה מרגע הרכבה בבית הצרכן של מוצר שהוא "ריהוט" - פגה זכות הביטול⁸).

⁷ דירקטיבה 2011/83 של האיחוד האירופי קובעת זכות ביטול בעסקאות מכר מרחוק. בחלק 16 ישנה רשימה של חריגים לזכות הביטול, וסעיף (c) קובע את החרג הבא:

The supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised;

בחלק 2, סעיף ההגדרות מפרשים את הביטוי באופן הבא:

'goods made to the consumer's specifications' means nonprefabricated goods made on the basis of an individual choice of or decision by the consumer;

פירוש המילה "prefabricated" לפי המילון הוא:

1. to fabricate or construct beforehand

2. to manufacture in standardized parts or sections ready for quick assembly and erection, as buildings

כלומר, מוצרים שנוצרו מראש או נוצרו בחלקים להרכבה מהירה. בעצם לפי ההגדרה בחוק, החרג מדבר על מוצרים אשר לא נוצרו מראש ולא נוצרו בחלקים להרכבה מהירה אלא נעשו על בסיס התאמה אישית לצרכן ולגביהם אין זכות ביטול.

בסעיף ההסברים בתחילת הדירקטיבה כתוב שבזמן כתיבת הדירקטיבה נלקח בחשבון ש:

(49)The right of withdrawal should neither apply to goods made to the consumer's specifications or which are clearly personalised such as tailor-made curtains.

במסמך רשמי של האיחוד האירופי מוסבר שהיות ומדובר בחרג לכלל המעניק לצרכנים זכות ביטול מעסקאות מכר מרחוק, יש לפרש אותו בצמצום. מובאות כמה דוגמאות לחרג: מוצרים שהצרכן סיפק התאמות ספציפיות כמו מידות לרהיט או גודל בד, מוצרים שהצרכן ביקש מאפיינים ספציפיים ואישיים כמו עיצוב לרכב או מרכיב ספציפי למחשב שנדרש להשיג אותו באופן אינדיבידואלי להזמנה זו ולא היה חלק מההצעה הכללית של העוסק לציבור, תוויות עם פרטי ההתקשרות של הצרכן או חולצות עם כיתוב מותאם אישית. התאמה אישית בהקשר זה, משמעותה שהמוצרים הם באופן עקרוני, ייחודיים ונוצרו לפי בקשתו האינדיבידואלית והדרישות של הצרכן והוסכמו עם העוסק. לעומת זאת, כאשר צרכן מבקש מוצר על ידי בחירה מתוך האופציות הסטנדרטיות הקבועות מראש, כמו צבע וציוד נוסף לרכב, או יוצר סט רהיטים על בסיס אלמנטים סטנדרטיים, לא יראו בזה התאמה אישית https://www.cr-online.de/crd_guidance_en.pdf.

⁸ לפיה זכות הביטול לא תחול לגבי "ריהוט שהורכב בבית הצרכן".

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
195021 | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נ'ר 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 195021 | michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



עם זאת, אם המטבח אינו מורכב מאותן יחידות סטנדרטיות ונדרש ייצור מחדש של יחידות על פי מדידה בבית הלקוח - בטרם עשיית העסקה - נכון יהיה לומר שמדובר בעסקה לפי דרישה או מידה מיוחדת.⁹

2. ייצור – ממתני?

גם כאן הקצוות ברורים. כל מועד לפני מועד עשיית העסקה, אינו יכול להיחשב תחילת הייצור, מפני שזה מאיין את זכות החרטה באופן בלתי סביר. מתי יתחרט הצרכן אם לא לאחר החתימה שמגבשת את העסקה? כך מתחייב מן החוק, אף שיש בכך בהכרח כדי להטיל על העוסק עלויות עסקה מסוימות. עלויות אלה יכולות להיות משמעותיות, כגון אם העמיד לרשות הצרכן שירות תכנון או עיצוב, לשם גיבוש ההזמנה. אולם גיבוש ההזמנה עשוי לחשוף לצרכן משמעויות כספיות מן התכנון שנעשה עמו, שיחייבו אותו למחשבה שנייה. **העמדת שירותי תכנון ועיצוב לשירות הצרכן אינה אפוא אלא צעד שיווקי שהעוסק נוקט תוך ניהול סיכונים**, בתחשב בכך שיתכן שהשירות לא יוביל בסופו של דבר לעשיית עסקה.

נעיר כי עלות התכנון והעיצוב נכללת כיום על פי רוב בעסקת המכר. ככל שהעסקה נכרתת, עלות שלב התכנון והעיצוב נספגת במחיר. העוסקים קובלים על כך שהם עומדים בפני עלויות גדולות שאינן מניבות עסקאות, עקב ריבוי של ביטולים. משום כך מבקשים שנראה במועד התכנון כמועד תחילת הייצור. מעבר לכך שזה טיעון שבכוחו לאיין את זכות הביטול מעבר לכל קנה מידה סביר, נצויין שעוסקים יכולים לנהל אחרת את מתן שירותי העיצוב והתכנון שהם מעניקים. **עוסקים יכולים לתת את שירותי התכנון והעיצוב כעסקה נפרדת העומדת בפני עצמה, מתומחרת באופן נפרד ומוצגת לצרכן מראש כעסקה נפרדת, שיש לה מחיר נפרד (גם אם העוסק מחליט מטעמיו הוא שלא לגבות מחיר זה מראש) ובתנאי שהדברים יהיו ברורים לצרכן**. שימוש במינוח של "מקדמה" על חשבון העיסקה, למשל, נתפש על ידי הצרכן כחלק מאותה עסקה ולא כמחיר עבור שירות נפרד/אחר לעומת מחיר העסקה לרכישת המוצר.

השאלה היא אפוא כמה זמן לאחר מועד עשיית העסקה קרי המועד בו קיימת גמירות דעת של הצדדים לעשיית העסקה מתחיל תהליך הייצור ומתבטלת זכות החרטה?

גם הקצה השני ברור: סיום תהליך הייצור – המועד שבו ניתן לספק את הטובין לידי הצרכן – אינו יכול להיות רלבנטי, כי זה מאיין לחלוטין את הכדאיות העסקית של העסקה לחלוטין. אין דרך שעוסק ייטול סיכון של ייצור טובין מיוחדים המותאמים לדרישות צרכן ספציפי תוך שימוש בחומרי גלם, מכונות, עבודה ועוד מבלי שיידע שיקבל תמורה בעד הוצאותיו במיוחד כאשר קיימת ההנחה כי בטובין כאלה קיים קושי לחזור ולמכרם לצרכן אחר. יש לזכור בהקשר זה גם את הוראת תקנה 6(ב) לתקנות ביטול עסקה לפיה זכות הביטול מאויינת במקרים מסוימים של הספקת טובין במועד רחוק לאחר מועד העסקה.¹⁰

לפיכך מונחית הרשות להתייחס למועד בו פגה זכות הביטול כמועד שהינו תום 3 ימי עסקים לאחר מועד עשיית העסקה. כאשר נדרשות מדידות בבית הצרכן לאחר מועד עשיית העסקה – ייספרו 3 ימי עסקים ממועד המדידות ובכל מקרה לא יאוחר ממועד ההרכבה.

⁹ גם באירופה מונחים לנהוג באורח דומה. ראה הערה 6 לעיל

¹⁰ " (ב) ביקש הצרכן כי טובין שהזמין יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים ממועד העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה לאחר מועד ההספקה".

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
michaela@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



זהו הזמן המינימלי הנדרש לצרכן לחשוב מחדש על העיסקה, לדבר עליה עם קרוביו, ולגבש את דעתו סופית, מבלי להכניס את השוק לאי ודאות עסקית שתפגע בציבור הצרכנים בכללותו. שכן, ככל שנאריך את התקופה שבה מותר לצרכן להתחרט, לאחר מועד עשיית העסקה, אנחנו גם נדחה את מועדי ההספקה של אותם טובין.

בפועל, ברוב העסקים המספקים טובין על פי דרישות מיוחדות, חולפים מספר ימים עד שיוצאת ההזמנה מתורגמת לתהליך ייצור של ממש, שיש בו שימוש בחומרי גלם ואבדן הכנסות גדול במקרה של ביטול העיסקה. בין אם מפני שהעסק גדול ומתקיימים בו מעברים פנימיים ממחלקות השיווק למחלקות הייצור, ובין אם העסק קטן אך עמוס ומבורך בהזמנות קודמות. לכן השהיית תחילת הייצור בארבעה ימי עסקים אינה פגיעה של ממש בעוסקים ונותנת אפשרות ממשית לצרכנים להתחרט.

נכון, יכולים להיות חריגים. כך, למשל, עוסקים קטנים שאין להם הזמנות קודמות והם עלולים להיאלץ להמתין יומיים לאחר ההזמנה על מנת לא להיחשף לסיכון של ביטול העיסקה, אף שהם ערוכים להתחיל בייצור ביום עשיית העסקה ממש. ויכולים להיות צרכנים שגם שלשה ימי עסקים אינם מספיקים למימוש זכות החרטה ביחס לעיסקה. אבל ברוב העצום של המקרים, השיהוי בן שלושה ימי עסקים לאחר עשיית העסקה יאפשר לצרכן לממש את זכות החרטה מבלי לגרום לנזק לעסקים אשר יסכן את כדאיות העיסקאות מן הסוג הזה ולגרום אגב כך לפגיעה גם בהם וגם בציבור הצרכנים.

יובהר כי אין זכות הביטול לפי סעיף 14, הנדון כאן, אינו מאיין גם את זכות הביטול הקיימת לצרכן מכוח הוראות אחרות בחוק הגנת הצרכן ומכוח חוק החוזים (תרופות).

הפרת הוראות סעיף 14 לחוק הנה גם עבירה פלילית וגם הפרה מנהלית אשר בגינה ניתן להטיל עיצום כספי. לאור הספקות שרווחו בסוגייה נשוא הנחיה זו, הרשות נותנת תקופת היערכות של חודשיים מיום פרסום מסמך זה עד תחילת יישום מדיניות האכיפה על פי המבחנים הקבועים לעיל.

מיכאל אשתי, ענייד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032
| michaela@fia.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021