

קמעונאות וצרכנות – ניוזלטר מאי 2019

• עסקאות במרשתת – עסקאות מכר מרחוק

גל הקניות במרשתת הינו תופעה עולמית, שלא פסחה על ישראל, וכיום יותר ויותר צרכנים ישראלים מבצעים קניותיהם באמצעות אתרים במרשתת. בהתאם לכך, עוסקים רבים מעמידים לרשות הצרכנים את האפשרות לרכוש מוצרים ושירותים, באתרים שלהם, כאשר חלק מהעוסקים מציעים את מרכולתם בדרך זו בלבד. עסקאות במרשתת מוגדרות בחוק הגנת הצרכן כעסקאות מכר מרחוק, וחלות עליהן כללים ספציפיים. להלן מדריך תמציתי של כללים החובות: **שלב השיוק** - בעת הצגת המוצרים או השירותים באתר יש לוודא כי הפרטים הבאים יהיו גלויים: שם חברה, מספרה (ח.פ) וכתובת העסק; תכונות הנכס או השירות; מחיר הנכס או השירות ותנאי תשלום אפשריים; מועד ודרך אספקת הנכס או השירות; התקופה בה ההצעה תהיה בתוקף; מידע אודות האחריות ותנאי ביטול העסקה. כמו כן, עוסק חייב לפרסם גם את דמי המשלוח, אם ישנם. אם מדובר במוצר שחלה חובה לציין את מחירו ליחידת מידה - חובה זו חלה גם בהצגת המוצר באתר.

שלב ביצוע העסקה - יש לספק לצרכן לא יאוחר ממועד אספקת הנכס או השירות, חוזה או טופס גילוי נאות בו מצוינים הפרטים המהותיים לעסקה (חוזה), לרבות: שם העוסק; מספר החברה (ח.פ) וכתובת העסק; תכונות הנכס או השירות; מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום; אופן ביטול העסקה; שם היצרן וארץ ייצור; מידע אודות אחריות וכל תנאי נוסף שחל על העסקה.

ביטול העסקה - עסקאות מכר מרחוק זוכות להגנות רחבות ביותר וניתן לבטל את העסקה ולהחזיר את המוצר **אף אם נעשה בו שימוש** ההגנה היחידה העומדת לעוסק בעניין זה, הינה שהוא רשאי לתבוע את הפחת שנגרם בקשר למוצר.

עסקה של רכישת נכס שאין בו פגם, ניתנת לביטול תוך 14 ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת החוזה, לפי המאוחר. חובת החזרת הנכס חלה על הצרכן.

עסקת שירות, שהיא עסקה חד פעמית, ניתנת לביטול תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, או מיום קבלת החוזה לפי המאוחר, בתנאי שביטול העסקה ייעשה לפחות תוך שני ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד בו אמור השירות להינתן.

עסקת שירות מתמשכת ניתנת לביטול בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, או מיום קבלת החוזה, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו. הצרכן ישלם את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

בגין ביטול עסקאות לעיל, יחזיר העוסק לצרכן את הסכום ששולם למעט דמי ביטול של 5% או 100 ש"ח לפי הנמוך מביניהם. דמי הביטול כוללים הוצאות של העוסק בגין משלוח.

אם ההתקשרות היא עם **צרכן בעל מוגבלות, עולה חדש או אזרח ותיק** ונעשה שימוש בצ'אט או שהתקיימה שיחת טלפון עם נציג לשם השלמת העסקה, ניתן לבטל את העסקה תוך **ארבעה חודשים** מיום עשיית העסקה, מיום קבלת החוזה או מיום קבלת המוצר, לפי המאוחר מביניהם.

מתי לא ניתן לבטל את העסקה - ברכישת טובין פסידיים (מוצרים עם חיי מדף קצרים או מוצרים מתכלים); טובין שיוצרו במיוחד עבור הלקוח; מוצרים שניתן להעתיק כשאריותם נפתחה.

ביטול שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי – ניתן לבטל תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שמועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו השירות אמור להינתן. **ביטול שירותי תיירות שניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל** - עוסק רשאי להציע לצרכן שני מסלולים של השירות - עם זכות ביטול על פי החוק או ללא זכות ביטול.

האמור לעיל הינו מידע כללי ואינו מהווה חוות דעת משפטית. לקבלת ייעוץ משפטי במקרה ספציפי יש לפנות לעורך דין. עו"ד שושנה רבינוביץ הינה עורכת דין העוסקת בדיני צרכנות, ציות רגולטורי, משפט מסחרי ודיני מסחר בינלאומי. shosh@law-sr.co.il, www.law-sr.co.il רחוב אחד העם 35 תל אביב 03-7266111
אם אינך מעוניין לקבל ניוזלטר זה אנא תודיעו לנו במייל shosh@law-sr.co.il