

## קמעונאות וצרכנות – ניוזלטר יולי 2019

### • תנאי ביטול של שירותי תיירות שניתנים במלואם בחו"ל – על פי בחירת הצרכן

ביום 6.2.19 נכנס לתוקף תיקון 58 לחוק הגנת הצרכן שעיקרו הוספת סעיף 2ג14 לחוק, המאפשר לעוסק הישראלי להציע לצרכן עסקה למתן שירותי תיירות הניתנים כולם בחו"ל, הכוללת את תנאי ביטול העסקה הקבועים בחוק אך את מדיניות הביטול של נותן השירות בחו"ל. מאחר והתיקון כבר בתוקף מספר חודשים אי עמידה בהוראותיו חושפת את העוסקים לעיצומים כספיים. להלן סקירה של עיקרי התיקון.

**הרקע לתיקון:** חוק הגנת הצרכן מעניק לצרכן בישראל רשת הגנה רחבה, המאפשרת לו לבטל עסקאות בקלות יחסית, גם ללא סיבה נראית לעין, ובפרט כאשר מדובר בעסקת מכר מרחוק, בה ההתקשרות מבוצעת בטלפון או באינטרנט. בעסקת מכר מרחוק שעניינה מתן שירות, הצרכן יכול לחזור בו ולבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשייתה או מיום קבלת מסמך עם פרטי העסקה, המאוחר שביניהם. הוראה זו חלה גם על שירותי תיירות כגון: הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, למעט במקרים בהם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

בשנים האחרונות, גובר הביקוש בעולם כולו לשירותי תיירות כגון הזמנת בתי מלון, טיסות מוזלות, חופשות או בילוי וכך גם בישראל. לעיתים, שירותים אלה משווקים לצרכנים בישראל על ידי נציגים מקומיים של עוסקים מחו"ל, בעוד שהעוסק הישראלי כפוף לחוק הישראלי המאפשר ביטול עסקאות בתשלום דמי ביטול מזעריים, נציגים מתחרים מחו"ל יכולים להציע עסקאות זולות יותר, עם תנאי ביטול נוקשים. המחוקק הישראלי הכיר בכך שמדובר בתחרות בלתי הוגנת ותיקן את הוראות החוק וכך למעשה יוכל גם העוסק הישראלי להציע עסקאות מוזלות ללא אפשרות ביטול (ובתנאי שהעסקה עומדת בתנאי התיקון, כפי שיפורט להלן)

#### הוראות החוק

עוסק בישראל, המציע לצרכן להתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות (המוגדרים בתיקון כשירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי) הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, רשאי להציע לצרכן לבחור בין שתי חלופות לביטול העסקה: 1. תנאי ביטול העסקה הקבועים בחוק אך 2. מדיניות הביטול של נותן השירות בחו"ל. כך למעשה יוכל גם העוסק הישראלי להציע עסקאות מוזלות ללא אפשרות ביטול. על העוסק להעמיד את שתי האפשרויות לבחירתו של הצרכן.

התנאי להצעת החלופות הוא גילוי מלא ומראש של שתי החלופות בעת שלב השיווק וטרם ההתקשרות. אם המדיניות של החברה הזרה כוללת זכות ביטול יש לפרט מה היא כוללת: האם ישנם דמי ביטול, האם מקבלים החזר כספי, תוך כמה זמן ניתן לבטל וכדומה. יש למסור את הפרטים הללו גם במסמך כתוב.

במקרה של עסקאות מכר מרחוק המתבצעות באמצעות האינטרנט יש לפרסם את מדיניות הביטול עם פירוט מלא גם באתר.

התיקון מדגיש כי מדובר בשירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל – ולעניין רכישת כרטיס טיסה מישראל או אליה הכוללת חניית ביניים מחוץ לישראל, לא יראו בקטע הטיסה מיעד ביניים ליעד ביניים אחר או ליעד הסופי, שירות הניתן במלואו מחוץ לישראל.

אי עמידה בהוראות התיקון חושפת את העוסק לעיצום כספי של 22,000 ₪ בגין כל הפרה. כמו כן, ניתן לתבוע פיצוי ללא הוכחת נזק עד לסך של 10,000 ₪, אם עוסק, לא פעל על פי בקשת הצרכן לבטל את העסקה או להשיב לו את החלק מהמחיר ששילם, בהתאם להוראות החוק.

נטל ההוכחה לעניין מדיניות הביטול, לרבות גילוייה לצרכן, מוטל על העוסק.

התיקון נועד, כאמור, בכדי לאפשר תחרות הוגנת בין נותני שירותי תיירות ולהשאיר בידי הצרכן את הבחירה האם לבחור בעסקה זולה (אך בתנאי ביטול נוחים פחות, אם בכלל) או בעסקה יקרה יותר עם אפשרויות ביטול, כאשר החוק מדגיש את חובת הגילוי ומאפשר לצרכן לבחור מה מתאים לו. על אף שהתיקון מאפשר להציע שירותי תיירות אטרקטיביים לצרכן הישראלי תוך שחרור מן ההוראות הנוקשות בדין הישראלי, יש לזכור שאם הצרכן לא מעוניין במדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל, הנציג הישראלי חייב לנהוג על פי כללי הביטול הקבועים בחוק הגנת הצרכן ובכלל זה לתת החזר כספי.

---

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](mailto:shosh@law-sr.co.il), [www.law-sr.co.il](http://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](mailto:shosh@law-sr.co.il)