

עסקת מכר מרחוק – רלוונטיות מתמיד מזכר לקוחות מחלקת רגולציה מונעת – מרץ 2020

נוכח התפשטות הגוברת של נגיף הקורונה, חובת הבידוד המוטלת על רבים מצרכני ישראל והאיסור על התקהלויות במקומות מסחר, אנו צופים כי שוק הצרכנות יעשה שימוש גובר אף ביתר שאת בעסקאות מכר מרחוק כהגדרתן בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 וזאת בדומה להתפתחות בתחום האונליין שארעה בנסיבות דומות, בעת התפרצות נגיף הסארס בשנת 2003. בהתאם לכך, קיבצנו עבורכם מספר נקודות מרכזיות הכרוכות בהתקשרויות אשר נעשות מרחוק ו"ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה".

1. חובות גילוי - נקודת המפתח היא גילוי מלא ורחב ככל הניתן של פרטי העסקה. שם העוסק, תכונות השירות או הנכס, מחיר, תנאי תשלום, דרך אספקה, אחריות וזכות הביטול הן רק חלק מהרשימה הארוכה (והלא סגורה) המפורטת בחוק הגנת הצרכן שיש לגלות לצרכן.

2. מימוש העסקה – כחלק ממימוש העסקה עליכם להעביר לצרכנים מסמך כתוב, בשפה העברית (או בשפה שבה פנו אליכם לביצוע העסקה), הכולל את פרטי העסקה העיקריים, לרבות שם החברה, תכונות הנכס, מחיר ותנאי התשלום. אין לשכוח את דמי ההובלה וכל תוספת אחרת, שגם הם נחשבים כחלק מהמחיר.

3. זכות הביטול - ככלל, לצרכן עומדים 14 ימים לביטול העסקה. ימים אלה נספרים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך הכתוב בעניין תנאי השירות. לא ניתן לבטל עסקאות של טובין פסידיין; של שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי החלים שאמורים לחול בתוך 7 ימים; טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן; של מידע המוגדר בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995; ושל טובין שניתן להעתיק או לשכפל ואשר אריזתם נפתחה. במקרה של ביטול העסקה, בדומה לביטול הקיים ביתר סוגי העסקאות, יש לבחון את סיבת הביטול. ככל שמדובר בפגם במוצר, אי התאמה או איחור בהספקה יש להשיב את מלוא הכספים ללא דמי ביטול. ככל שמדובר בביטול מסיבה אחרת, הכספים מושבים במלואם אך ניתן לגבות דמי ביטול.

4. טיסות, חופשות ותיירות – שוק התיירות מושפע בעת הזאת יותר מתמיד, במיוחד באפשרויות הביטול. בהתאם לכך, נזכיר כי במסגרת התקשורת באמצעות מכר מרחוק של עסקה של שירותי תיירות מחוץ לישראל, ניתן להציע לצרכן אפשרות לבחור בין חלופת הביטול הרגילה של עסקת מכר מרחוק ובין "מדיניות הביטול" של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל. כמובן שיש להציג לצרכן מהי אותה "מדיניות ביטול" בטרם ההתקשרות, לרבות פרטי תנאיה ומועדיה. נדגיש כי אפשרות השימוש במדיניות הביטול היא רק לגבי שירותי תיירות מחוץ לישראל. רכישת טיסה מישראל (גם אם כקונקשיון) למדינת היעד, לא נחשבת לשירותי תיירות מחוץ לישראל.

5. דמי ביטול של טיסות - אגב טיסות וביטולים, לאחר גלגולים רבים ואף שינוי הלכות שניתנו בעבר (רע"א 3429/13 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ), בית המשפט העליון קבע ברוב דעות במסגרת פסיקתו בדנ"א 5783/14 ד"ר ליאור צמח נ' אל-על נתיבי ישראל בע"מ (12.9.2017) כי לחברת התעופה אפשרות לגבות דמי ביטול מירביים בעסקאות מכר מרחוק וזאת עד לגובה של 5% ממחיר העסקה, על כל כרטיס בנפרד, גם אם אלו הוזמנו בהזמנה אחת.

הסקירה לעיל הינה כללית ואין בה כדי להוות חוות דעת משפטית

אנו נשמח לסייע להבנת המצב הרגולטורי החל על העסקאות שאתם עורכים ולעמוד לרשותכם בכל שאלה

עו"ד הלה פלג, ראש מחלקת רגולציה מונעת hilla@agmon-law.co.il



עו"ד עינת שרקי, שותפה, מחלקת רגולציה מונעת einat@agmon-law.co.il



עו"ד נועה וילינגר, מחלקת רגולציה מונעת noa@agmon-law.co.il

