



## היבטים משפטיים בהקמת/ניהול עסק – עו"ד תמר רון-שטיין

הנושאים הנלמדים:

1. התקשרויות משפטיות – חוזים/זיכרון דברים (דיני חוזים);
2. חובות החלים על עוסקים כלפי צרכנים (דיני הגנת הצרכן).

### 1. התקשרויות משפטיות

"חווה נכרת בדרך של הצעה וקיבול...." (ס' 1 לחוק החוזים).

הצעה – מהי?

פנייתו של אדם לחברו היא בגדר הצעה, אם היא מעידה על גמירת דעתו של המציע להתקשר עם הניצע והיא מסוימת כדי אפשרות לכרות את החווה בקיבול ההצעה..." (סעיף 2 לחוק החוזים).

הקיבול יהיה בהודעת הניצע שנמסרה למציע והמעידה על גמירת דעתו של הניצע להתקשר עם המציע בחווה לפי ההצעה (סעיף 5 לחוק החוזים).

### 2. חובות החלים על עוסקים כלפי צרכנים

חוק/תקנות	סעיף	נושא
חוק הגנת הצרכן	1	כללי- הגדרות עוסק וצרכן
	2	איסור הטעיית צרכנים
	3	איסור ניצול מצוקת צרכנים
	4	חובת גילוי לצרכנים של פגם או איכות נחותה במוצר או בנכס
	ג 4	חובת גילוי מדיניות החזרת סחורה והשבת התמורה כפי ששולמה (חוקיות קבלת זיכוי)
	א13	עסקה לתקופה קצובה
	ג13 א13	חובת גילוי בעסקה מתמשכת וביטול עסקה מתמשכת
	ג-14	עסקה בשיווק מרחוק
	15	מכירה מיוחדת
	17	סימון טובין
	ב17	חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב
	א18	אחריות לטובין ולשירותים
	א23 23	עונשין ותרופות
	א24 24-ו	סמכויות נוספות
	א31	פיצויים לדוגמה
	32	ביטול עסקה תוך הטעייה
תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה)	2	ביטול עסקה
	3	החזרת התמורה
	4	אופן החזרת התמורה
	5	דמי ביטול
	6	הגבלת זכות הביטול



## תוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 – תקציר\*

### ס' 1 לחוק – הגדרות

- "מכר" – לרבות השכרה... הצגה למכירה, הצעה מכירה, וחליפין;  
"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;  
"עסקה" – מכירת נכס או מתן שירות;  
"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;

### ס' 2 לחוק – איסור הטעיית צרכנים

לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת- העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן: "הטעיה")... יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

- 1 הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;
- 2 המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
- 3 מועד ההספקה או מועד מתן השירות;
- 4 השימוש שניתן לעשות בנכס, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;
- 5 דרכי הטיפול בנכס;
- 6 זהות היצרן, היבואן או נותן השירות;
- 7 השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות;
- 8 מקום הייצור של הנכס;
- 9 תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו;
- 10 החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות;
- 11 התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למפרט או לדגם;
- 12 קיומם של חלפים, אביזרים או חומרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;
- 13 המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;
- 14 חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם והסיכונים הכרוכים בהם;
- 15 השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;
- 16 שירות אחזקה ותנאיו;
- 17 תנאי אחריות לנכס או לשירות;
- 18 כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;
- 19 היות העסקה שלא במהלך עסקים;
- 20 היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של חברה;
- 21 תנאי הביטול של העסקה.

### ס' 3 לחוק – איסור ניצול מצוקת צרכנים

לא יעשה עוסק, כדי לקשור עסקה, דבר- במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול:

- (1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן;
- (2) אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה;
- (3) מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

\*הבהרה: אין באמור כדי להוות תחליף להוראות החוק והאמור לעיל מובא לשם המחשה בלבד.



#### **ס' 4 לחוק – חובת גילוי לצרכנים**

חייב לגלות לצרכן –

- (1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;
- (2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

#### **ס' 4 ג לחוק – חובת גילוי מדיניות החזרת סחורה**

- (1) עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי החזרה, אופן וסוג החזר שיקבל הצרכן...
- (2) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות או לא הציג העוסק מודעה כלל, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין. לעניין זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין.
- (3) הוראות סעיף זה לא יחולו על מוצרי מזון או טובין פסידים, טובין הניתנים להקלטה או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן, תרופות ועוד.

לעניין זה – ראו תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010

#### **ס' 13 א לחוק – עסקה לתקופה קצובה**

"עסקה לתקופה קצובה" – עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים או עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם (עסקאות בהתחייבות-כגון: קבלת שירותי אינטרנט, שרותי טלפון קווי, שרותי טלפונים ניידים ועוד);

- (1) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי, יודיע העוסק לצרכן על מועד סיום העסקה או ההתחייבות;
- (2) המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה: בחוזה אם קיים, בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות;

#### **ס' 13 ג ו-13 ד לחוק – חובות גילוי בעסקה מתמשכת וביטול עסקה מתמשכת**

"עסקה מתמשכת" – עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך (כגון: שירותי טלוויזיה, לויין וכבלים, מגוי לעיתונים וירחונים, הוראות קבע למיניהם ועוד);

חובה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול ואם נמסרה באמצעות דואר רשום - בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח... במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.



- העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים
- (1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת ודרכי ביטולה...;
  - (2) פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל הביטול, ככל שישנם, לפי תנאי העסקה המתמשכת, ודרך חישוב התשלומים כאמור, ככל שנקבעה;
  - (3) הכתובת ומספר הטלפון של העוסק, וכן מספר הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים, שבאמצעותם ניתן למסור לעוסק הודעת ביטול;

**צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן-**

- (1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;
- (2) בכתב - בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

**ס' 14 ג - עסקה בשיווק מרחוק**

"שיווק מרחוק" - פנייה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא (כגון: אינטרנט), פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעים כיוצא מאלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים...

**בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:**

- (1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;
- (2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;
- (3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים (לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאות אחרות שיחולו על הצרכן);
- (4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;
- (5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;
- (6) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה בתוך 14 יום מיום קבלת הנכס...

הוראות סעיף זה לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של - טובין פסידיים (כגון: מזון), שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי במגבלות מסויימות, טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה, טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית. הוראות סעיף זה יחולו אף על עסקה ברוכלות.

**ס' 15 לחוק - מכירה מיוחדת**

"מכירה מיוחדת" - מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת לצרכן הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם (מבצעים וכו'):

- (1) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבחר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה, וכן תנאי המכירה המיוחדת.
- (2) עוסק שהודיע ברבים, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית.
- (3) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת.

אזל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך העוסק לפרסם את ההודעה שפרסם על אותה מכירה.

### **ס' 17 לחוק – סימון טובין**

על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר –

- (1) שם המצרף וכינויו המסחרי;
- (2) ארץ הייצור;
- (3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרף מיובא- שם היבואן, מספר זהותו ומענו;
- (4) כמות המצרף ופירוט חמרי היסוד שמהם הוא מורכב.
- (5) פרטים נוספים שיש לסמן, לרבות פרטים בדבר מחיר הטובין לצרכן, תאריך ייצורם, מועד תפוגתם, היותם מסוכנים לשימוש, דרך כלל או לשימוש של ילדים לקבוצות גיל שונות כפי שייקבע, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או תכונותיהם האחרות, לרבות תכונות שיש בהן לעשותם כשרים בעיני הציבור כולו או מקצתו.

### **ס' 17 ב לחוק – חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב**

עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל. הצגת המחיר כאמור תהיה-

- (1) של המחיר הכולל בלבד (כולל מע"מ) ורק במטבע ישראלי;
- (2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.

המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירם בקופה גבוה מהמחיר כאמור.

### **ס' 18 א לחוק – אחריות לטובין ולשירותים**

- (1) נדרש ביקור טנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים בתקופת אחריות, יתאם מי שמחוייב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן.
- (2) זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו.
- (3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור.
- (4) הפר נותן השירות את ההוראות הנ"ל, יהיה הצרכן זכאי לפיצוי בלא הוכחת נזק כמפורט להלן:  
תואם מועד לביקור טכנאי וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים. חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים.
- (5) נותן השירות רשאי להציע לצרכן פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך.

### **ס' 23 ו-23 א לחוק – עונשין ותרופות**

עוסק שעושה אחד מאלה כדלעיל דינו – מאסר שנה או קנס של עד פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61 (א)(2) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977, כיום עד ל-200 אלף ₪.



הייתה העבירה עבירה נמשכת, רשאי בית המשפט להטיל קנס נוסף, בשיעור של עד חמישה אחוזים מסכום הקנס הקבוע לאותה עבירה, לכל יום שבו נמשכת העבירה מעבר למועד שבו נמסרה הודעה או ניתן צו, צו מעבר לתקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו שנתן בית משפט.

**נעברה עבירה בנסיבות מחמירות** - דינו של עובר העבירה מאסר שנתיים או קנס פי עשרה מהקנס כאמור בסעיף 61 (א) (4) לחוק העונשין, כיום מעל ל-2 מליון ₪.

"נסיבות מחמירות" – אחת מאלה:

- (1) המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים;
- (2) המעשה גרם נזק חמור במיוחד לצרכן או לקבוצת צרכנים;
- (3) עובר העבירה הפיק רווחים, או טובות הנאה גדולים במיוחד מהמעשה.

### **ס' 24 ו-25 לחוק - סמכויות נוספות**

**הורשע אדם בעבירה, רשאי בית המשפט, בנוסף לכל עונש אחר, לצוות-**

- (1) כי טובין של הנאשם שבהם או לגביהם נעברה העבירה או דמי מכרם יחולטו, כולם או מקצתם;
- (2) כי עסק של הנאשם ייסגר לתקופה שיקבע בית המשפט ובדרך שיקבע;
- (3) כי רישיון שניתן לנאשם יבוטל או יותלה לתקופה שיקבע בית המשפט.

היה הממונה סבור כי אדם עבר עבירה על הוראות חוק זה, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, לקבל ממנו התחייבות בכתב-

- (1) להימנע ממעשה או מחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת הממונה הוא מהווה עבירה לפי חוק זה; התחייבות לפי פסקה זו תהיה מלווה בערובה, בערבים או בלי ערבים...;
- (2) להחזיר כסף או נכס לצרכן;
- (3) לפרסם מודעות ברבים כפי שיוורה הממונה.

### **ס' 31 א – פיצויים לדוגמה**

- (1) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות השונות בחוק, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק בסכום של עד ל-10,000 ₪.
- (2) לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה, אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה בכתב.
- (3) על אף האמור, רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 ₪ ובלבד שאינו עולה על 50,000 ₪, אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת או שהיא נעשתה בנסיבות מחמירות.

### **ס' 32 לחוק - ביטול עסקה תוך הטעיה**

- (1) נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בחוק זה, רשאי הצרכן לבטל העסקה בתוך זמן סביר מיום שנודע לו על ההטעיה או מיום שנודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין.
- (2) בוטלה עסקה כאמור, ישיב העוסק לצרכן בתוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם הייתה העסקה עסקה למכירת נכס - ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן...;
- (3) אין באמור כדי לגרוע מזכותו של העוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 – תקציר\***



(א) צרכן רשאי לבטל רכישת טובין (לבטל הסכם/עסקה לרכישת טובין) כדלקמן - בתוך 14 יום מיום

שקיבל הטובין

- (1) ריהוט
- (2) ציוד לבית ולגן למעט כלי אוכל לא ארוזים;
- (3) מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני;
- (4) טובין הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן;
- (5) טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן כגון: ארוגות מטבח;
- (6) מטהר מים ומיתקן למים מינרליים;
- (7) שעונים;

(ב) צרכן רשאי לבטל רכישת טובין כדלקמן - מיום הרכישה ועד תום שני ימי עסקים שלאחריו

- (1) ביגוד והנעלה למעט הלבשה תחתונה ובגדי ים ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;
- (2) תכשיט בסכום שאינו עולה על 3,000 ₪.

(ג) צרכן רשאי לבטל רכישת שירות כדלקמן - בתוך 14 יום מיום עשיית העסקה/ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימי עסקים קודם למועד תחילת השירות -

- (1) שירותי הארחה, נסיעה, חופש וביילוי, "נסיעה" משמע- טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצ"ב (הערה: בשלב זה האמור יחול אך ורק על שירותי הארחה ונסיעה בישראל ולא יחול אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל);
- (2) חוגים וקורסים;

(ד) צרכן רשאי לבטל רכישת שירות כדלקמן - בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה או מסמך בכתב (הכולל פרטים הנוגעים לזכות הצרכן לבטל העסקה, פרטי העוסק לשם מסירת הודעת ביטול, דרכי ביטול העסקה, פירוט התשלומים שעל הצרכן לשלם בשל ביטול העסקה וכו') כדלהלן, לפי המאוחר -

- (1) שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה לרבות טיפולי הסרת שיער;
- (2) עסקת נופש ארוך טווח כגון: רכישת יחידת נופש לתקופה העולה על שנה אחת;
- (3) חברות או מנוי במועדון הנחות, במועדון כושר או במועדון בריאות (ספא), במועדון היכרות ושידוכים או מנוי להגרלות והימורים;
- (4) שירותי בזק פנים ארציים נייחים, רדיו טלפון נייד, שירותי גישה לאינטרנט או שידור;

(ה) צרכן רשאי לבטל רכישת טובין כדלקמן - בתוך 14 יום מיום עשיית העסקה -

- (-) רכב חדש שנרכש מיבואן ובלבד שהרכב טרם נירשם ע"ש הצרכן;

\*הבהרה: אין באמור כדי להוות תחליף להוראות התקנות והאמור לעיל מובא לשם המחשה בלבד.

- העדר השימוש בטובין או בשירות ופתיחת האריזה המקורית לצורך זכות ביטול העסקה
- צרכן רשאי לבטל רכישת טובין במקרה והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן. חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;

- החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראייה מספקת לאי עשיית שימוש בהם; "אריזה מקורית" - ייחשב הפץ וכל חומר שהוא המשמש כעטיפה למוצר ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ושאינו חיוני לצורך השימוש במוצר;
- במקרים מסויימים תחול זכות הביטול –
- אף אם נפתחה האריזה המקורית שכן פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגיעה בטובין, אלא אם יוכח אחרת;
- בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו;
- אף על עסקה לתקופה קצובה; "עסקה לתקופה קצובה" – עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם כדוגמת עסקאות בהתחייבות- כגון: קבלת שירותי אינטרנט, שירותי טלפון קווי, שירותי טלפונים ניידים ועוד.

### ס' 3 – החזרת התמורה

- (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה/העסקה ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור להלן, את מלוא התמורה ששילם או יבטל את חיובו, ובלבד שהצרכן הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
- (ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא ניפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו.
- (ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בשיעור שלא יעלה על 100 ש"ח.
- (ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות ("עסקה מתמשכת" - משמע עסקה לרכישת טובין או שירותים באופן מתמשך כגון: עסקה לקבלת שירותי טלוויזיה לוויין וכבלים, מנוי לעיתונים וירחונים, הוראות קבע למיניהם ועוד).

### ס' 4 – אופן החזרת התמורה

- החזרת התמורה תהיה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן או במועד הקרוב ביותר לכך וולא מאוחר משבעה ימי עסקים ותיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום –
- היה התשלום במזומן – השבת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן;
- היה התשלום בשיק - יושב השיק, ואם ניפרע השיק, השבת התמורה תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שניפרע;
- היה התשלום בכרטיס אשראי - יבטל העוסק החיוב וישיב לצרכן הסכום במזומן או ידאג כי חברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיסי האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב;
- היה התשלום באמצעות הרשאה לחיוב החשבון (בעסקה מתמשכת) וחוייב חשבון הצרכן - יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב;

(קרי: לא ינתן זיכוי!)

### ס' 5 – דמי ביטול

- ביטל הצרכן את הסכם הרכישה רשאי העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם.





ביטול" - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, מענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

**ס' 6 - הגבלת זכות הביטול**

- (א) זכות הביטול לא תחול לגבי טובין כדלקמן-
- (1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;
  - (2) טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;
  - (3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;
  - (4) מוצרי מזון;
  - (5) תרופות ותוספי תזונה;
  - (6) טובין פסידים כגון: צמחים;
  - (7) מידע כגון: קבצי מחשב;
  - (8) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול כגון: דיסקים, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
  - (9) הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים;
  - (10) שירותי גז;
  - (11) תכשיט בסכום העולה על 3,000 ₪;
  - (12) שירותי הארחה נסיעה וכו' המיועדים להתבצע מחוץ לישראל (זמני ועשוי להשתנות);
- (ב) זכות הביטול לא תחול אם-
- (1) ביקש הצרכן כי הטובין שסופקו לו לבקשתו במועד מאוחר יותר משישה חודשים ממועד העסקה;
  - (2) שילם הצרכן בתווי קנייה, בשובר מתנה או בכרטיס מגנטי נטען;
  - (3) מחיר הטובין נמוך מסכום של 50 ₪;

אשמח לעמוד לרשותכם -

עו"ד תמר רון - שטיין

054-3454040

TAMARRS.ADV@GMAIL.COM

**זיכרון דברים - דוגמא**

שנערך ונחתם ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

בין \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_



(להלן - "המוכרים") ת.ז. \_\_\_\_\_  
 מצד אחד כתובת \_\_\_\_\_  
 כתובת \_\_\_\_\_

- (להלן - "הקונים") מצד שני
1. הואיל והמוכרים מתחייבים בזה למכור את כל זכויותיהם בדירה בכתובת מספר \_\_\_\_\_ מספר דירה \_\_\_\_\_ הידועה כגוש \_\_\_\_\_ חלקה \_\_\_\_\_ מספר חדרים \_\_\_\_\_ הכוללת (להלן: "הדירה/הנכס"), כשהיא נקייה מכל חוב/שעבוד/עיקול/משכנתא וכשהיא ומתקניה חופשיים ופנויים מכל אדם ו/או חפץ כשהם במצב תקין ושולם כפי שהם ביום חתימת זיכרון הדברים, למעט בלאי סביר עקב שימוש סביר במהלך החיים השגרתי והקונים מתחייבים לקנות ולקבל את הזכויות בדירה הנ"ל.
  2. יום מסירת החזקה יהא בתאריך \_\_\_\_\_, כאשר הדירה במצב ראוי ונקייה מכל שעבוד, כמפורט לעיל.
  3. מחיר הדירה נקבע בסך של \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב) ואשר ישולם למוכרים ע"י הקונים בתשלומים ובמועדים כדלקמן:  
 תשלום 1: לא יאוחר מיום \_\_\_\_\_ סכום בש"ח השווה ל \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב).  
 תשלום 2: לא יאוחר מיום \_\_\_\_\_ סכום בש"ח השווה ל \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב).  
 ניתן להוסיף עוד תשלומים בהסכמת הצדדים.  
 תשלום 3: לא יאוחר מיום \_\_\_\_\_ סכום בש"ח השווה ל \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב).  
 ובתנאי שעד מועד זה יועבר לבא כוח הקונים אישור בגין פטור/תשלום מס שבח ע"י המוכרים.  
 תשלום 4: לא יאוחר מיום \_\_\_\_\_ סכום בש"ח השווה ל \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב) ישולם במעמד וכנגד מסירת החזקה בדירה לקונים והמצאת כל המסמכים המפורטים בהסכם זה (ישולם בהמחאה בנקאית בלבד).
- כל תשלום הנקוב במטבע זר המפורט בסעיף 3 לעיל, ישולם ע"י הקונים בש"ח מחושבים לפי השער היציג, כפי שיתפרסם ע"י בנק ישראל ביום התשלום בפועל, ובהעדר פרסום כאמור אזי לפי השער היציג של דולר ארה"ב ליום התשלום בפועל. סכום התמורה הינו סופי ואינו ניתן לשינוי מכל סיבה שהיא.
4. מס שבח ו/או היטל השבחה ישולם ע"י המוכרים. מס רכישה ישולם ע"י הקונים. כל המסים והתשלומים בגין הדירה עד למועד מסירת החזקה ישולמו ע"י המוכרים, והקונים ישלמו הוצאות אלה מכאן ולהבא.
  5. במקרה של הפרה של ההתחייבויות המפורטות לעיל, תועבר לצד המפר הודעה מראש של \_\_\_\_\_ יום בדרישה לתיקון ההפרה, במידה ולא יעשה כן לאחר \_\_\_\_\_ ימים, יהיה חייב המפר פיצויים קבועים ומוסכמים מראש בסך של \$ \_\_\_\_\_ (דולר של ארה"ב) לצד הנפגע, ללא הוכחת נזק.
  6. הצדדים מתחייבים לחתום הסכם סופי בתאריך \_\_\_\_\_, אך מוסכם כי במידה ולא יחתם הסכם עד ליום \_\_\_\_\_ זיכרון דברים זה יחייב את הצדדים לכל דבר ועניין.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

\_\_\_\_\_ המוכרים  
 \_\_\_\_\_ הקונים