

הכנסת העשרים וארבע

יוזמים : חברי הכנסת ינון אזולאי
משה ארבל

105/24/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקה במסרון ומסירת אישור על קבלת הודעת ביטול), התשפ"א – 2021

1. תיקון סעיף 14ט בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 14ט –
(1) בסעיף קטן (א), אחרי פסקה (5) יבוא :
"5א) במסרון;";
(2) אחרי סעיף קטן (א) יבוא :

"1א) שלח צרכן הודעת ביטול לעוסק, ישלח העוסק לצרכן אישור על קבלת הודעת הביטול בתוך 24 שעות מהמועד שבו נשלחה הודעת הביטול; אישור כאמור יישלח באותה הדרך שבה נשלחה הודעת הביטול, אולם אם מסר הצרכן הודעת ביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)1, יישלח האישור בדואר רשום או בדואר אלקטרוני."

2. תיקון סעיף 22ג בסעיף 22ג(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (31ב) יבוא :
"31ג) לא שלח לצרכן אישור על קבלת הודעת ביטול, בניגוד להוראות סעיף 14ט(א)1;".

דברי הסבר

סעיף 14ט(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981, מעמיד חלופות בפני צרכן המבקש לבטל עסקה : מסירת הודעת ביטול עסקה בעל פה (במקום העסק או טלפונית), וכן שליחת הודעת ביטול כתובה לעסק, בדואר רשום, בדואר אלקטרוני, בפקס אם קיים בעסק, וכן באינטרנט – לגבי עסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה.

בפועל, לעיתים קרובות צרכנים מתקשים לבטל עסקאות מתמשכות וחשופים למניפולציות שונות שמטרתן להביאם לידי ייאוש וויתור על רצונם בביטול העסקה. במצבים אחרים, הקושי לבטל את העסקה מיתרגם לאובדן זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בתוך פרק הזמן הקשיח שמוקצה לכך בחוק

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

או בכלל. כך למשל, לעיתים צרכנים מתבקשים לבטל עסקה בטלפון אך מועברים מנציג לנציג ומכלים זמן יקר בהמתנה למענה או נתונים למסע לחצים ושכנועים מצד נציג שימור לקוחות של העוסק. פעמים אחרות הצרכנים מתקשים לאתר את כתובת הדואר האלקטרוני של העסק, ונאלצים לפנות לעסק באמצעים שאינם נוחים וזמינים עבורם, כגון פקס ודואר רשום. לפיכך, מוצע לקבוע כי יתאפשר לצרכן להודיע על ביטול העסקה במסרון (הודעת sms).

כמו כן, מאחר שצרכנים מתקשים לברר אם הודעת הביטול התקבלה, ונאלצים להתקשר לעוסק ולוודא את קבלת הודעת הביטול, מוצע לקבוע כי עוסק יודיע לצרכן, בתוך 24 שעות, על קבלת הודעת הביטול באותו אמצעי שבו קיבל העוסק את הודעת הביטול. ואולם, אם מסר הצרכן את הודעת הביטול בעל פה, ישלח העוסק את האישור על קבלת הודעת הביטול בדואר רשום או בדואר אלקטרוני.

הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת העשרים ושלוש על ידי חבר הכנסת ינון אזולאי וקבוצת חברי כנסת (פ/1380/23).

הצעת החוק זהה לפ/1380/23 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"א באייר התשפ"א (03.05.2021)