

# איך מבטלים עסקה באינטרנט?

מדריך לאזרח הוותיק לביטול עסקת מכר מרחוק



עו"ד שביט בן חורין

## רקע



צרכן שהינו אזרח ותיק (גיל 65 ומעלה) שרכש מוצר או שירות בעסקת מכר מרחוק, רשאי לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת ההסכם, לפי המאוחר מביניהם. יודגש כי כלל הצרכנים שאינם אזרחים ותיקים זכאים לבטל עסקאות אלה בתוך ארבע עשרה יום בלבד.

## מה היא עסקת מכר מרחוק?

עסקת מכר מרחוק הינה עסקה של נכסים או שירותים ללא נוכחות פיזית של שני הצדדים לעסק, כלומר עסקה שלא נעשתה פנים אל מול פנים.

עסקה המתבצעת על ידי פנייה של המוכר (העוסק) לצרכן, באמצעות דואר, טלפון, רדיו, פקס, טלוויזיה, פרסומים קטלוגים, מודעות וכו' או שקדמה לביצוע העסקה הצגה של המוצר או השירות באתר האינטרנט של בית העסק.

הצרכן מסתמך על המידע שפורסם באתר האינטרנט, בקטלוג, או שניתן לו בטלפון.

## דוגמאות של עסקת מכר מרחוק:

- הזמנת מוצר באינטרנט.
- צרכן המתקשר לרכישת חופשת קרוז למשרדי סוכנות הנסיעות בעקבות מודעה בעיתון או באתר אינטרנט.
- נציג שירות של חברת סלולר המתקשר ללקוח ומציע לו לרכוש מכשיר סלולרי.

**טופס גילוי נאות** - בכל עסקת מכר מרחוק על העוסק לספק טופס גילוי נאות שיכלול בין היתר את הפרטים הבאים: השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ, התכונות העיקריות של הנכס או של השירות, מחיר המוצר או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה, האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה.

## ביטול עסקת מכר מרחוק

כאמור, לאזרחים ותיקים עומדת הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק

מיום ביצוע העסקה ועד ארבעה חודשים אחריה, או מיום קבלת מסמך גילוי נאות לפי המאוחר מביניהם, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן טרם ביצוע העסקה, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית שכוללת שיחה רציפה כגון צ'אט.

## הודעה על ביטול העסקה

• **בעסקת מכר מרחוק לרכישת מוצר** על האזרח הוותיק להודיע לבית העסק על ביטול העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום קבלת המוצר או ממועד קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם.

• **בעסקת מכר מרחוק למתן שירותים:** בשירותי הארחה, נסיעה, טיסה, חופש או בילוי – על האזרח הוותיק להודיע לבית העסק על ביטול העסקה בתוך ארבעה חודשים מביצוע העסקה או ממועד קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם, ולא יאוחר משבעה ימי עסקים לפני מועד מתן השירות.

• **בשירותים אחרים** - על האזרח הוותיק להודיע לבית העסק על ביטול העסקה בתוך ארבעה חודשים מביצוע העסקה או ממועד קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם. אם מדובר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותים שאינם מתמשכים יש למסור את הודעת הביטול עד שני ימי עבודה לפני תחילת קבלת השירות.

## דרכי ביטול עסקה:

העוסק צריך לאפשר לצרכן לבטל את העסקה בהודעת ביטול שימסור לו הצרכן, בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן, ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן:

בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב.

- בדואר רשום.
- בדואר אלקטרוני.
- בפקס, אם יש לעוסק.
- באינטרנט – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה.

## החזרת המוצר ודמי ביטול

• במקרה של ביטול עקב פגם או אי התאמה בין המוצר או השירות לפרטים שנמסרו לצרכן, על העוסק להחזיר לצרכן את כספו בתוך ארבע עשרה ימים מיום קבלת הודעת הביטול, והצרכן יחזיר את המוצר לרשות העוסק במקום שבו קיבל אותו.

• במקרה שהביטול נעשה מפני שהצרכן התחרט והחליט כי ברצונו לבטל את העסקה, רשאי העוסק לקבל דמי ביטול ועל הצרכן להחזיר את המוצר למקום עסקו של העוסק. דמי הביטול הינם קבועים והם 5% מהעסקה או ₪100 - הנמוך מביניהם.

## חשוב לשים לב:

• במקום שהצרכן מבקש לבטל את העסקה קיימת זכות לעוסק לדרוש ממנו להציג לפניו תעודה המעידה על כך שגילו 65 ומעלה, ובלבד שלא ידרוש ממנו הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול.

• כשמדובר בעסקת מכר מרחוק - כדי שהארכת זכות הביטול תוקנה לצרכן, חייבת להתקיים שיחה כלשהי בין העוסק לצרכן (ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית) ומועד השיחה צריך להיות עד להתקשרות. לכן, כשהחוק מדבר על "שיחה", אין הכוונה לשיחה שבאה לאחר עשיית העסקה, אלא בשיחה שהייתה חלק מהעסקה המקורית. שיחה שהתנהלה עם מי שאינו הצרכן המוגן (אף אם העסקה נעשתה עבור הצרכן המוגן) – אינה מקנה הארכת זכות ביטול.

• בעסקה שנעשתה באמצעות אתר אינטרנט, חוק הגנת הצרכן חל רק לגבי אתרי אינטרנט ישראליים. אם העסקה נעשתה באמצעות אתר בחו"ל, חלים עליה תנאי הביטול הקבועים שם. לרוב התנאים מפורטים לצרכן לפני הרכישה, ולכן חשוב לקרוא את כל התנאים לפני ביצוע העסקה.

• לא ניתן לבטל עסקה לרכישת: טובין פסידיים (מוצר המאבד את ערכו במהירות, עוד בטרם החזרתו לעסק), כגון מוצרי מזון וכד', מוצרי מידע (תוכנות מחשב), מוצרים שיוצרו במיוחד עבור הצרכן בעקבות העסקה, מוצרים שניתן לשכפל/להעתיק שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

• במקרה שבו הצרכן עמד בתנאי הזמן לבקשת הביטול ומסר לבית העסק הודעה כדין בדבר ביטול העסקה, והעסק מסרב לבטל את העסקה, ניתן להגיש תביעה גם על ההחזר וגם פיצוי עונשי של עד 10,000 ש"ח כפי שבית המשפט יקבע.

• בנסיבות ובמקרים מסוימים, ייתכן שניתן יהיה לבטל עסקה גם מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך (לדוגמה: במקרה של הפרת חוזה, אי אספקת סחורה, או הטעיה של הלקוח). במקרים אלה מומלץ לפנות לייעוץ משפטי לפני הביטול.

## שאלות נפוצות:

[יודגש כי במקרים המתוארים להלן, הספק רשאי לדרוש תשלום דמי ביטול כמפורט לעיל]

אני אזרח ותיק, רכשתי שירותי תיירות באינטרנט והתקיימה שיחת טלפון לפני ביצוע העסקה. לאחר מכן החתימו אותי על טופס גילוי עם כל הפרטים והעוסק טוען שמכיוון שחתמתי על טופס הגילוי אין לי זכות ביטול עודפת של 4 חודשים. זה נכון? לא. די בכך שהייתה שיחה לפני ביצוע עסקה והעובדה כי מחתימים את הצרכן על טופס גילוי או כל מסמך אחר בכתב אינה מבטלת את זכות הביטול העודפת.

רכשתי שירותי תיירות ויש לי עדיין זכות ביטול, ואני מבטל בגלל כיוון שהחלטתי שאינני מעוניין לנסוע. זה מותר? כן, זכות הביטול בחוק אינה מותנית בסיבת הביטול. זו זכות חרטה מכל סיבה.

אני אזרח ותיק. ראיתי באתר אינטרנט של סוכנות נסיעות הצעה לשירותי תיירות שרציתי. התקשרתי אליהם וסגרתי עסקה. אני בא לממש את זכות הביטול שלי אך סוכנות הנסיעות טוענת כי אין לי זכות ביטול שכן הם טוענים שלא מדובר בעסקת מכר מרחוק, כיוון שהעסקה לא באה בעקבות פניה יזומה שלהם.

הסוכנות טוענה, ההצעה שראה הצרכן באתר הסוכנות באינטרנט (או פירסום בעיתון) הינה פניה של העוסק אל הצרכן ומשכך מוגדרת כשיווק מרחוק (גם אם הפניה אל הצרכן נעשתה באמצעים אלקטרוניים כמו אתר אינטרנט). העסקה שנעשתה בעקבות הפנייה הינה עסקת מכר מרחוק.

אנחנו זוג נשוי אשתי בת 61 ואני בן 67, אשתי רכשה חבילת נופש באמצעות שיחת טלפון האם יש לנו זכות ביטול מורחבת של אזרח ותיק?

האישה אינה אזרח וותיק כמוגדר בחוק (65 שנה) והיא הצרכן שביצע את העסקה. לפיכך, אין לכם זכות ביטול מורחבת.

אני אזרחית ותיקה, ורכשתי חבילה לחופשה משפחתית עבורי ועבור כל המשפחה (כולל הילדים והנכדים). האם אני זכאית לבטל את העסקה לגבי כולם?

כן, הזכאות ניתנת בלי קשר לשאלה עבור מי נרכש המוצר והשרות.

אנחנו אזרחים וותיקים ורכשנו מכשיר טיהור מים בטלפון. ברצוננו לדעת איך סופרים את ארבעת החודשים? ארבעת החודשים נספרים מיום ביצוע העסקה. לדוגמה, אם העסקה התבצעה ב-1.1.2020 אזי קיימת לך זכות ביטול לפני ה-1.5.52020.

אני אזרחית ותיקה. רכשתי באינטרנט מיקסר כמתנת יום הולדת עבור הבן שלי שאוהב לאפות. במסיבת יום ההולדת של הבן שלי שנערכה חודש וחצי לאחר שקיבלתי את המיקסר שהזמנתי הופתעתי לגלות שהוא כבר לעצמו מיקסר כזה. האם אוכל להחזיר את המיקסר לספק ממנו רכשתי את המיקסר? כן, כל עוד טרם חלפו ארבעה חודשים ממועד הרכישה, ובתנאי שלא נעשה שימוש במיקסר. יודגש כי פתיחת האריזה המקורית לכשעצמה אינה נחשבת שימוש או פגימה בטובין אלא אם כן יוכח אחרת, אך מומלץ שלא לפתוח את האריזה המקורית.

עו"ד שביט בן חורין מרמת השרון מתמחה בעריכת דין לגיל השלישי. בעל הכשרה והסמכה מיוחדת מטעם משרד המשפטים לעריכת ייעוץ כוח מתמשך. חבר בוועדת ייעוץ כוח מתמשך של מחוז תל אביב בלשכת עורכי הדין. מרצה בנושא תכנון משפטי מקדים לתקופת הגיל השלישי בפני פורומים מקצועיים ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים. האמור לעיל אינו מהווה חוות דעת משפטית ו/או תחליף לייעוץ משפטי אישי.

עו"ד שביט בן חורין השתתף בוועדת היגוי במנהל גיל הזהב בתכנית הקהילתית "הכינותי מראש".