



חקיקה, פסיקה, הוראות מנכ"ל ויוזמות חקיקה



[ראשי](#) < חקיקה, פסקי דין, יוזמות חקיקה ומידע כללי > < רשימה כוללת של חוקים בתחום תעשייה ומסחר >
[חוקים באחריות בלעדית של שר התעשייה המסחר והתעסוקה](#) < חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 - כולל חקיקת משנה

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010

התקנות המעניקות החזר כספי במזומן על מוצרים ושירותים ייכנסו לתוקפן ב 14/12/10

1. הגדרות
 2. ביטול עסקה
 3. החזרת התמורה
 4. אופן החזרת התמורה
 5. דמי ביטול
 6. הגבלת זכות הביטול
 7. תחילה
 8. תחולה
 9. הוראת שעה
- [תוספת](#)

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010

בתוקף סמכותי לפי סעיף 14 ו-37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - **החוק**), בהתייעצות עם שר התקשורת, שר התיירות, שר התחבורה, שר הבריאות, שר החינוך, שר המדע, שר התרבות והספורט ושר האוצר, בהתייעצות עם הממונה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת אני מתקין תקנות אלה:

1. הגדרות

בתקנות אלה -
"אריזה מקורית" - חפץ וכל חומר שהוא המשמש את היצרן או היבואן, כעטיפה למוצר שייצר או ייבא ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר;
"דמי ביטול" - כהגדרתם בסעיף 14(הד) לחוק;
"טובין" - טובין שהמחיר ששולם בעדם עולה על 50 שקלים חדשים.

2. ביטול עסקה

צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם -

- (1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-23 לתוספת - בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;
- (2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת - מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה;
- (3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9 לתוספת - בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם ובלבד שהביטול ייעשה 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השירות;
- (4) לרכישת שירות כאמור בפרטים 10 עד 19 לתוספת - בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה;
- (5) לרכישת טובין ושירותים כאמור בפרט 20 לתוספת - לרכישת לטובין, בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין ולרכישת שירות, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב כאמור בסעיף 13(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לא ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה, ואולם בעסקה שאינה עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13(ג) לחוק, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד תחילת השירות;
- (6) לרכישת טובין כאמור בפרט 21 - בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן - **פקודת התעבורה**);
- (7) לרכישת טובין כאמור בפרט 22 - מיום הרכישה ועד תום יומיים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

3. החזרת התמורה

(א) ביטול הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ה), 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.

[חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981](#)

[צו הגנת הצרכן \(סימון טובין\)](#), התשמ"ג - 1983

[תקנות הגנת הצרכן \(פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים\)](#), התשמ"א - 1991

[תקנות הגנת הצרכן \(חזרה הלואה שאינה הלואה בנקאית\)](#), התש"ן - 1989

[תקנות הגנת הצרכן \(האותיות בחנוה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן\)](#), התשמ"ה - 1995

[תקנות הגנת הצרכן \(פרטי חוזה הלואה שאינה הלואה בנקאית\)](#), התש"ן - 1989

[תקנות הגנת הצרכן \(האותיות בחנוה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן\)](#), התשמ"ה - 1995

[תקנות הגנת הצרכן \(עילות לביטול מכר\) \(חלקי חילוף\)](#), התשמ"ז - 1986

[תקנות הגנת הצרכן \(חשוב שיעור ריבית שנתי\)](#), התשמ"ד - 1983

[תקנות הגנת הצרכן \(גילוי פרט מהותי לגבי נכס בידו ניתן שירות\)](#), תשמ"ג - 1993

[צו הגנת הצרכן \(סימון ואריזה של מוצרי מזון\)](#), התשמ"ט - 1998

[תקנות הגנת הצרכן \(הכשרה מתאימה להסמכה\)](#), התשמ"ב - 2002

[תקנות הגנת הצרכן \(מידע בדבר קרינה בלתי מייננת מטלפון נייד\)](#), התשמ"ב - 2002

[תקנות הגנת הצרכן \(אחריות ושירות לאחר מכירה\)](#), התשמ"ו - 2006

[תקנות הגנת הצרכן \(הצגת מודעה בדבר מדיניות החזרת טובין\)](#), התשמ"ה - 2005

[תקנות הגנת הצרכן \(מכירות באשראי, מכירה מיוחדת ועסקה ברוכלות\)](#), התשמ"ג - 1983

[תקנות הגנת הצרכן \(עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן\)](#), התשמ"ח - 2008

- (ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזיר לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש ובלבד שלא נפגמו והעוסק ישיב לצרכן את כספו.
- (ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.
- (ד) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13 לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות.
- (ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שאצלו נרכש המוצר וכן בכל אחד מסניפי העוסק או בנקודות המכירה של העוסק; הוראות אלה לא יחולו על זכיון של העוסק ובלבד שהזכיון הציג, במקום בולט בעסקו הודעה על כך; בתקנת משנה זו, "זכיון" - בעל זכות שימוש בשם העוסק תוך קיום מערכת עסקית חשבונאית נפרדת.

4. אופן החזרת התמורה

- (א) החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה, ככל שניתן או במועד הקרוב ביותר לכך ולא מאוחר משבעה ימי עסקים ותיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן; היה התשלום בשיק - אם נפרע השיק, החזרת התמורה תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים, ואם לא נפרע, החזרת התמורה כאמור תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק ישיב העוסק לצרכן את הסכום שזכה בו במזומן או בשיק מזומן או יודיע לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן מיידית בסכום החיוב ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא יהיה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן.
- (ב) על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 13 ד לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבטל העוסק את החיוב ואם זוכה חשבונו של העוסק, יודיע העוסק לחברת כרטיסי האשראי של הצרכן על ביטול העסקה וחברת כרטיסי האשראי תזכה את כרטיס האשראי של הצרכן בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור ובלבד שהיה באפשרותה של חברת כרטיסי האשראי להיפרע מהעוסק בשל העסקה שבוטלה; ואולם לא יהיה ניתן לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן או בשיק מזומן; נעשתה העסקה באמצעות הרשאה לחיוב חשבון וחיוב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

5. דמי ביטול

- (א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, רשאי העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים לפי הנמוך מביניהם.
- (ב) נעשתה העסקה בכרטיס אשראי והוכיח העוסק לצרכן כי חברת כרטיסי האשראי או גוף אחר שעמו התקשר העוסק לביצוע סליקת כרטיס אשראי, גבו ממנו תשלום בעד סליקת כרטיס אשראי בעסקה שבוטלה, רשאי העוסק לחייב את הצרכן גם בתשלום שנגבה ממנו.

6. הגבלת זכות הביטול

- (א) זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי -
- (1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;
 - (2) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;
 - (3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;
 - (4) מוצרי מזון;
 - (5) תרופות ותוספי תזונה;
 - (6) טובין פסידיים;
 - (7) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995;
 - (8) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;
 - (9) הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים;
 - (10) גז, כהגדרתו בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989;
 - (11) תכשיט שהמחיר ששולם בעדו גבוה מ-3,000 שקלים חדשים, למעט שעונים;
 - (12) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל או אם השירות הוא שירות של חבילות נופש מחוץ לישראל או אם השירות הוא שירות טיסה מחוץ לישראל ואליה;
- בפסקה זו, "מחוץ לישראל" - למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975;
- "נסיעה" - טיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה ובשיט, למעט הובלת טובין.
- (ב) ביקש הצרכן כי טובין שהזמין יסופקו לו במועד מאוחר משישה חודשים ממועד העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה לאחר מועד ההספקה.
- (ג) נעשתה עסקה ושולמה התמורה בידי הצרכן בתווי קנייה, שובר מתנה או כרטיס מגנטי נטען, לא תחול זכות הביטול על עסקה זו.

7. תחילה

תחילתן של תקנות אלה 3 חודשים מיום פרסומן.

8. תחולה

- (א) תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק (בתקנה זו - המתנה), ובלבד שהצרכן הציג לעוסק פתק החלפה המעיד על עצם ביצוע העסקה עם העוסק או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
- (ב) שולמה המתנה במזומן, תהיה החזרת התמורה במזומן או בשיק מזומן; שולמה המתנה בשיק - אם נפרע השיק, החזרת התמורה כאמור תהיה במזומן או בשיק מזומן בתוך חמישה ימי עסקים ואם לא נפרע, החזרת התמורה תהיה בתוך חמישה ימים מהמועד שנפרע; שולמה המתנה בכרטיס אשראי, החזרת התמורה תהיה במזומן ובלבד שחשבון הצרכן רוכש המתנה, חויב; בתקנה זו "טובין" - לרבות שובר מתנה ולמעט תווי קנייה.

9. הוראת שעה

תוקפה של תקנה 6א(12) ושל הסעיף לפרט 8 לתוספת - שישה חודשים מיום פרסומן של התקנות.

תוספת

(תקנה 2)

- (1) ריהוט;
- (2) ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים;
- (3) מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן - חוק התקשורת);

[תקנות הגנת הצרכן \(מחיר](#)

[ליחידת מידה\), התשס"ח -](#)

[2008](#)

[תקנות הגנת הצרכן \(ביטול](#)

[עסקה\), התשע"א-2010](#)

[תקנות הגנת הצרכן \(גילוי](#)

[פרט מהותי לגבי יהלומים](#)

[אבני חן ופנינים\)](#)

[התשנ"ה-1995](#)

[תקנות הגנת הצרכן \(כללים](#)

[בדבר הצגת מחיר של](#)

[שירותי מלונאות לתיר\)](#)

[התשס"ה-2005](#)

[תקנות הגנת הצרכן \(כללים](#)

[שונים לפרסום מחירי נכסים](#)

[ושירותים\), תשנ"א-1991](#)

[תקנות הגנת הצרכן \(מתן](#)

[שירות טלפוני\)](#)

[התשע"ב-2012](#)

- (4) טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן;
- (5) טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמין ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן;
- (6) מטהר מים ומיתקן למים מינרליים;
- (7) ביגוד והנעלה;
- (8) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי למעט אם השירות מיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל או שהוא שירות של חבילות נופש מחוץ לישראל או שירותי טיסה מחוץ לישראל ואליה; **"מחוץ לישראל"** - למעט האזור כהגדרתו. בחוק מס ערך מוסף; בפסקה ז, **"נסיעה"** - כהגדרתה בתקנה 6(א)(12);
- (9) חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים, התשס"ט-2008;
- (10) שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער;
- (11) עסקת נופש ארוך טווח; בפרט זה, **"עסקת נופש ארוך טווח"** - עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, שבה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, נוסף על השירותים האחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם;
- (12) חברות או מנוי במועדון הנחות;
- (13) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת;
- (14) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2) לחוק התקשורת;
- (15) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-4א4 לחוק התקשורת;
- (16) שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון לשידורי כהגדרתו בחוק התקשורת;
- (17) חברות או מינוי במועדון כושר או מועדון בריאות (פא);
- (18) חברות או מינוי במועדון היכרות ושידוכים;
- (19) מינוי להגרלות והימורים;
- (20) טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה; בפסקה ז, **"אירוע הצגה"** - אירוע שבו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה זכיייה, כדי להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור;
- (21) רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה שהוא רכב חדש שנרכש מיבואן;
- (22) תכשיר שהמחיר ששולם בעדו אינו עולה על 3,000 שקלים חדשים;
- (23) שעונים.

¹ ק"ת תש"ע, 16.

