**הכנסת השמונה-עשרה** **נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 290**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

# **יום שלישי, כ"ד בתמוז התש"ע (6 ביולי 2010), שעה 12:00**

**סדר-היום:** תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010.

**נכחו:**

**חברי הוועדה:**

אופיר אקוניס - היו"ר

איתן כבל

אלכס מילר

ישראל חסון

רוברט אילטוב

כרמל שאמה

יוליה שמאלוב-ברקוביץ

**מוזמנים:**

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד

חבר-הכנסת אורי מקלב

חבר-הכנסת דוד רותם

רינת בכר - מדור תמרוקים, אגף רוקחות, משרד הבריאות

נילי דיקמן - עו"ד, הלשכה המשפטית, משרד הבריאות

אלי מרום - סגן מנהל אגף הרוקחות, משרד הבריאות

תמר פינקוס - הממונה על הגנת הצרכן, משרד התעשיה, המסחר והתעסוקה

חנה וינשטוק-טירי - עו"ד, הלשכה המשפטית, משרד התעשיה, המסחר והתעסוקה

גיא והב - עו"ד, הלשכה המשפטית, משרד התעשיה, המסחר והתעסוקה

אליהו ליפשיץ - לשכת היועץ המשפטי, משרד התיירות

הילה דוידוביץ - עו"ד, משרד המשפטים

דפנה אברמוביץ - עוזרת ראשית ליועמ"ש, משרד התקשורת

זאב פרידמן - היועמ"ש, המועצה לצרכנות

יעל כהן-שאואט - עו"ד, יועצת משפטית, המועצה לצרכנות

ירון לוינסון - מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

בן-ציון אדורם - משרד עו"ד אדורם בישיץ, יועץ משפטי של פורום רשתות

בהתאחדות התעשיינים

נורית פייביש-יוסף - ממונה על ענף התמרוקים, התאחדות התעשיינים

יוסי פתאל - מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות

סוזנה רבינוביץ - עו"ד, איגוד לשכות המסחר

נמרוד הגלילי - מנכ"ל ארגון חברת השכרת הרכב והליסינג

עירית פיליפ - סגנית היועמ"ש, רשת "הריבוע הכחול בע"מ"

ערן מאירי - היועץ המשפטי, חברת "שופרסל"

יפעת ניר-כץ - יועמ"ש, "המשבר לצרכן החדש בע"מ"

אילן דרור - מנהל אגף קשרי לקוחות, מפעל הפיס

ענת זייצוב-חגי - עו"ד, מפעל הפיס

לינה רשף-גולדשטיין - יועצת משפטית, קבוצת "קידום", מכוני הכנה לפסיכומטרי

רונית פרל - עו"ד, ערוץ הקניות

עומר שלו - היועמ"ש ומזכיר החברה, "אל על"

רוני אמיר-ארזי - עו"ד, הלשכה המשפטית, "אל על"

מיטל נעים - עו"ד, חברת "יס"

דוד כהן - סמנכ"ל שירות לקוחות, "ישראכרט"

אוהד מימון - יועץ משפטי, "לאומי-קארד"

שמואל יוסף פרסה - סמנכ"ל כספים, רשת "רויאלטי"

ראובן קמחי - מנהל תמיכת המותג, "קריסטל"

גיא בוסי - יועץ משפטי, איגוד יבואני הרכב

בלה יוספוב - יועצת משפטית, איגוד יבואני הרכב

לירון גולדנברג - מנהל רגולציה, "מירס" תקשורת

דורי צ'יקו - מנהלתחוםממשל, "סלקום"

יובל יבנקובסקי - מנכ"ל המכון לאבחון עסקי המייצג עסקים קטנים

איתן אביבי - ארגון ארצי למסחר

**מנהלת הוועדה:** לאה ורון

**יועצת משפטית:** אתי בנדלר

**ע' יוע"מ:** ניר ימין

**נרשם על-ידי:**  חפציבה צנעני**;** תמר פוליבוי

**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2009**

היו"ר אופיר אקוניס:

אני פותח את הישיבה. אנחנו ממשיכים בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010, בהן אנחנו נמצאים בישורת האחרונה. אני מאמין ומקווה שבסוף הדיון היום, והיום יש לנו גם זמן ארוך וכמעט ללא הגבלה, לסיים את התקנות הללו ולהעבירן. כפי שדיברנו כאן רבות, אני מקווה שתוך שלושה חודשים הן גם תיכנסנה לתוקפן. אנחנו ממשיכים מהסעיף שעצרנו בו אתמול. הגברת טירי, האם הקראת סעיף שלא הצבענו עליו? היו כמה נוסחים. איפה הנוסח האחרון?

אני מזכיר שוב את אופי הדיון. נסיים את הכל, ולגבי הסעיפים שהיתה עליהם מחלוקת נלך אחורה ונגיע להכרעות גם עליהם.

חנה וינשטוק-טירי:

אנחנו הקראנו את תקנה 3(א), (ב), (ג), (ד) ו-(ה), והסברתי את כל הפסקאות. אינני זוכרת אם הוועדה אישרה את כל הפסקאות.

היו"ר אופיר אקוניס:

למיטב זכרוני, לא.

אתי בנדלר:

את סעיף קטן (א).

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אישרנו את (א), אבל אחר כך אנחנו נדרשנו ואני יצאתי.

חנה וינשטוק-טירי:

אם כך, נשאר רק (א).

לאה ורון:

פסקה (א) מתקנה 3 אושרה, ושאר הפסקאות לא אושרו.

אתי בנדלר:

תקראי את כל תקנה 3, משום שאי-אפשר להבין את סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) אם לא זוכרים את סעיף קטן (א).

חנה וינשטוק-טירי:

אנחנו עוסקים, בתקנה 3, בהחזרת התמורה: "(א) ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5 ובכפוף לתקנות משנה (ב) עד (ד)" - זה צריך להיות "(ה)" ולא "(ד)" - "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", והוספנו גם: "או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, סכומה ואמצעי התשלום".

היו"ר אופיר אקוניס:

ליועצת המשפטית היה משהו.

אתי בנדלר:

כן, זו התוספת.

עירית פיליפ:

האם אפשר להעיר?

היו"ר אופיר אקוניס:

כשהגברת טירי תסיים.

אתי בנדלר:

הסעיף הקטן הזה כבר אושר.

עירית פיליפ:

לא. עכשיו, שמענו את הנוסח המלא, ויש או פתק החלפה או הוכחה אחרת. דיברנו אתמול על כך שפתק החלפה לא מכיל את כל הפרטים שצריכים להוכיח לגבי סכום העסקה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא הגענו לסעיף (ב)? היה נוסח.

עירית פיליפ:

לדעתי, דיברנו על כך שנוריד "פתק החלפה".

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אנחנו לא חוזרים.

אתי בנדלר:

את עכשיו כופרת בהחלטה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין כפירה. הסעיף לא נפתח, אלא אם כן חבר-כנסת או חברת כנסת יבקשו, ואינני מאמין שיעשו כן כי אנחנו פה בחוק שמיטיב עם הצרכנים. אינני רואה פה הערות.

חנה וינשטוק-טירי:

עוד כתוב בתקנה 3: "(ב) נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעוסק אף אם נעשה בהם שימוש והעוסק ישיב לצרכן את כספו;". גם לגבי הסעיף הזה, דיסקסנו לגביו לעומק, אבל אינני זוכרת אם זה אושר.

אתי בנדלר:

לא אושר.

חנה וינשטוק-טירי:

עוד כתוב בתקנה 3: "(ג) בוצעה בבית הצרכן התקנה של טובין המשמש למתן שירות, ישלם הצרכן לעוסק את עלות ההתקנה בשיעור שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; (4) ביטל הצרכן עסקה מתמשכת כהגדרתה בסעיף 13ג לחוק, שהוחל בנתינתה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית עבור השימוש שעשה בשירות; (ה) החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק או בכל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה של העוסק בלבד.".

האם יש צורך לחזור על ההסבר?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, אני לא חושב.

האם יש הערות?

דפנה אברמוביץ:

אני דפנה אברמוביץ ממשרד התקשורת. המשרד מתנגד להחלפת מכשיר רט"ן במסגרת הסעיף, ואני מדברת על תקנה 3(ב).

היו"ר אופיר אקוניס:

על פלאפונים?

דפנה אברמוביץ:

על הפלאפונים, ציוד קצה.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא ממשרד התקשורת. אתמול היה נציג אחר - לא?

לאה ורון:

הגברת היתה גם אתמול בדיון.

היו"ר אופיר אקוניס:

סליחה.

היו"ר אופיר אקוניס:

קחי מיקרופון, כדי שנשמע יותר טוב. זו התנגדותכם לאיזה סעיף?

דפנה אברמוביץ:

3(ב). כיום, נעשו הרבה צעדים רגולטורים לאפשרות מעבר עם מכשיר טלפון שנרכש מרשת אחת לרשת אחרת, כלומר מבעל רשיון אחד לבעל רשיון אחר. לכן, אנחנו סבורים שבניגוד למצב של מודם, לדוגמא, שבמודם אין אפשרות להעבירו, כשיש מכשיר פלאפון אם יש אפשרות להעבירו מבעל רשיון לאחר - אין שום סיבה שהמכשיר - - -

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מה קורה אם המכשיר דפוק?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא הבנתי לגבי ההעברה. אז מה? זה ברור.

דפנה אברמוביץ:

שווי השימוש.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם אינני טועה, זה טופל בתחילת הדיון.

דפנה אברמוביץ:

לא. הנושא הוא הכריכה, כלומר הציוד קצה קשור לשירות. אני עכשיו מתקשרת בעסקה למתן שירות רט"ן יחד עם קניית מכשיר רט"ן. אם נניח אני מבטלת עכשיו את השירות עצמו של הרט"ן - אין שום סיבה לבטל גם את ציוד הקצה, את מכשיר הפלאפון, מכיון שאני יכולה להתנייד אתו לבעל רשיון אחר.

אלכס מילר:

גברתי, סליחה, אך העניין פה הוא שהכל כרוך אחד בשני. אם אני רוכש עסקה וחלק ממנה הוא מכשיר טלפון, בעצם הזיכוי שאני מקבל הוא במשך שלוש השנים או התקופה עליה מחתימים אותי, במסגרת הדקות שאני מדבר. אני חושב שלא מעט אנחנו מתמודדים עם אותן בעיות שאדם חותם על איזו שהיא עסקה ואחרי יום יומיים מתברר לו שהיתה שם איזו שהיא טעות. אין יותר מדי כאלה, אבל זה קורה. במקרה כזה, הוא רוצה להחזיר הכל. לפעמים, גם קורה שהוא אפילו לא פותח את הקופסא. למה אי-אפשר להחזיר? האם הוא יבטל את הקו ויישאר עם המכשיר?! מה הוא יעשה אתו? איך הוא ישלם אותו?

היו"ר אופיר אקוניס:

אני לא חושב שאנחנו צריכים לקבל, אבל לשמוע בוודאי.

חבר-הכנסת חסון, חבר-הכנסת כבל לפניך, ואחר כך אתה ואחר כך נצביע.

איתן כבל:

ברשותכם, אני רוצה לומר שזה חוזר על עצמו כל פעם מכיוון אחר. כנראה שלחלק מהמשרדים או מהגורמים חוסר הבנה בסיסי לגבי התקנות המונחות כאן. אנחנו מדברים כל הזמן על מצב שהמוצר חוזר שלם.

היו"ר אופיר אקוניס:

סיכמנו את זה בסעיפים הראשונים. נכון. אין על זה ויכוח.

איתן כבל:

אם זה הבסיס לכל העניין הזה, כל נסיון כל הזמן- - -

אתי בנדלר:

כאן מדובר על "אף אם נעשה בו שימוש". תקנה 3(ב) מדברת על מוצר שנעשה בו שימוש.

דפנה אברמוביץ:

אבל, הסעיף מדבר על כריכה. ברגע שאפשר לנתק או להפריד בין השירות לציוד, זה לא נכלל. אז, אולי הסעיף לא מספיק ברור.

איתן כבל:

אם את רוצה להוסיף עוד איזה שהוא משפט כדי שיהיה ברור שאנחנו מחזירים את זה, אז אפשר וזו בעיה ניסוחית. אבל, אנחנו מדברים פה על מהות, על העקרון - העקרון של להחזיר אותו שלם. אם אתה גם מחבר קו, אז מה קרה? האם מי שיקבל אותו אחר כך יקבל טלפון מגמגם?! אני לא מבין את העניין של כל הזמן לחפש את אותם אלמנטים שאין להם שום שחר.

אתי בנדלר:

אולי כבסיס להערות שיושמעו מייד, אזכיר על מה מדובר כאן. מדובר על ביטול עסקה שלצורך ביצוע אותה עסקה גם הותקן או נתקן איזה שהוא מכשיר לצרכן. דוגמא: העסקה שכולם מכירים היא יצירת קשר עם מוקד רפואי, שלצורך העניין מתקינים לחצן מצוקה בבית הצרכן. אומרים: גם אם חיברתם במקרה את המכשיר הזה בבית הצרכן, אם הוא בפרק הזמן של ביטול אותה עסקה, לא יוכלו למנוע את ביטול העסקה בגלל ששמו לו כבר את המכשיר או יגידו לו "עכשיו, שלם על המכשיר" כשאין לו מה לעשות בו כמובן אם הוא מבטל את העסקה. כך יכולים להיות סוגי עסקאות שונים. אחת העסקאות היא גם עסקה עם מפעיל שירותי טלפון, שלצורך העסקה נתן לו את המכשיר. לכן, גם נאמר כאן, באותו סעיף קטן: "נדרש הצרכן לרכוש טובין לצורך קבלת שירות, זכאי הצרכן להחזירם לעסוק אף אם נעשה בהם שימוש והעוסק ישיב לצרכן את כספו", כי מה יקרה? ישאירו אותו עם מכשיר רט"ן שלא תמיד הוא יכול לנדוד עם זה לחברה אחרת, משום שכל חברה משתמשת במכשירים אחרים ולא תמיד אפשר לעשות שימוש במכשיר לצורך קבלת שירות בחברה אחרת שמספקת את שירותי הסלולר או שהיא לא תיתן לו עסקה מספיק אטרקטיבית אם הוא יבוא עם המכשיר שלו ולא ירכוש את המכשיר באותה הדרך.

היו טענות אחרות, שנשמעו אתמול סביב השולחן, לגבי עוסקים שחוששים שיחזירו להם, במקרה כזה, ציוד או טובין שכבר נפגמו, ואולי את זה צריכים למנוע - בתנאי שהטובין לא נפגמו. אבל, על זה מדובר. מדובר על עסקה שכחלק מהעסקה גם ניתן ציוד.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

גברתי היועצת המשפטית, אני לא מבינה. ראשית, יש ביטוח לטובין שהתקלקל. שנית, משרד התקשורת כאילו כל כך דואג פתאום לצרכן, ומשהו מוזר לי פה. אם אני רוצה אפילו בתוך העסקה באותה חברת סלולר להחליף את המכשיר ולעבור למכשיר אחר, מה קורה? פה את יוצאת מתוך נקודת הנחה שלקחתי את המכשיר ועברתי מחברה אחת לחברה אחרת.

היו"ר אופיר אקוניס:

כן, כך היא הסבירה את זה. זה היה ההסבר.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

ההסבר שלךְ לא ברור. לא הבנתי את הסיבה. מה אם לא הלכתי ואני רוצה להיות ב"סלקום" ולקחת את אותו המכשיר, להחזירו ולהחליט שאני רוצה לקחת מכשיר אחר?

דפנה אברמוביץ:

זה לא קשור לסעיף. הסעיף מדבר על מצב בו שירות נרכש יחד עם מכשיר. את רוצה לבטל את השירות - - -

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

כן, ואני גם לא רוצה את המכשיר אלא מכשיר אחר. לא הסתדרתי עם המכשיר, ואני רוצה להישאר בשירות אבל המכשיר לא מוצא חן בעיניי. אני רוצה להחזיר אותו ולקחת מכשיר אחר. לא הבנתי למה אינני יכולה לעשות זאת.

דפנה אברמוביץ:

זה לא קשור לסעיף הזה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

זה קשור לסעיף הזה. זה שהם לא מבינים למה זה קשור לסעיף הזה זו בעיה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תכף נכריע בסעיף.

חבר-הכנסת ישראל חסון, בבקשה.

ישראל חסון:

חבר-הכנסת איתן כבל חסך לי את המלים. אני מציע להיצמד לעקרון. אימפרוביזציות או וריאציות פה הן אין-סופיות, וצריך להיצמד לעקרון. אני מציע שמשרד התקשורת לא יציע לנו פתרון שמחזיר את האגורות ושומר את השקלים. אז, רק תגידי מה הניסוח שאת צריכה כדי שיהיה ניסוח מספיק ברור.

אלכס מילר:

היושב-ראש, ברשותך, אומר עוד מלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני פשוט רוצה לשמוע הערות עד הסוף.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

זו כל הבעיה בתחרות בסלולר - אין אפשרות לצאת ולעזוב את המכשיר. זה בדיוק העוקץ של כל הרפורמה.

היו"ר אופיר אקוניס:

שמענו את הטענות של משרד התקשורת. האם את יודעת מה ההבדל בינך לבין משרד התקשורת? - את מצביעה פה והם לא מצביעים.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

טוב שהרגעת אותי.

היו"ר אופיר אקוניס:

תביעי את עמדתך בהצבעה. כי אני כבר מעלה את זה.

אלכס מילר:

הבעיות סביב הנושא הזה כרוכות בכך שאנחנו גם צריכים, מצד שני, לשמוע גם את החברות. נניח שקורה מצב שאני רוכש חבילה של מסלול ועם זה אני מקבל מכשיר טלפון והחלטתי להזדכות על הקו, תוך שבוע-שבועיים או כמה שזה לוקח, ועובר לחברה אחרת ושם אומרים לי "טוב, קח קו. זה המסלול". אם אני מגיע לשם עם מכשיר שרכשתי בחברה אחרת, השאלה היא האם אותן חברות מתחייבות לתת שירות למכשיר הזה. אם קורה מצב שאני צריך לתקן, לקבל הסבר על תפעול או לעשות תיאומים ודברים כאלה, אם בסופו של דבר הם לא נותנים זאת, אז כל הניידות הזאת של המכשירים לא שווה כלום כי אני נתקע עם מכשיר של חברה אחרת.

לאה ורון:

חברות הסלולר הוזמנו לדיון.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש פה שוק מאד פופולרי. אני מבקש להעביר את מכשירי הטלפון הסלולרי לרטט, כי כל רגע מצלצל פה טלפון אחר.

ישראל חסון:

מפנים פה את תשומת לבי, ואני רוצה להבין. אתי בנדלר, אם רדיו-טלפון נפגם בצורה כלשהי, האם הסעיף הזה הוא גורף ומאפשרים את ההחזרה או שאם מוצר נפגם?

אתי בנדלר:

לא. אני מוכרחה לומר שהסעיף המסמיך עצמו, סעיף 14ו, אומר: "שהטובין לא נפגעו, לא נפגמו...". דרך-אגב, במחשבה שנייה, אני לא יודעת אם הנוסח המוצע הוא לא אולטרה-וירס משום שיש תנאי לביטול עסקה לפי הסעיף המסמיך. אולי אקרא זאת. בסעיף 14ו, שכותרתו החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין, בחוק נאמר: "(א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש - (1) הוא יחזיר אותם לעוסק; (2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.". יכול מאן דהוא לומר, שכאן זו לא עסקה לרכישת טובין אלא עסקה לקבלת שירות כשהטובין הם חלק ממנה, ואם זה כך אז התנאי שהטובין לא נפגמו לא חל לגבי העניין הזה ואז צריך להכניס את זה לתקנות. צריכים להחליט. אם הרעיון הוא שמדובר בעסקה לקבלת שירות ויש טובין כחלק ממנה, צריך לאפשר החזרת טובין גם אם נעשה בהם שימוש ובלבד שהם לא נפגמו.

אלכס מילר:

כשאני מגיע לחברה ושמים לי sim, ברגע שהמוכר עצמו שם לי sim, זה אומר שכבר נעשה שימוש.

אתי בנדלר:

לא. כאן אומרים: גם אם נעשה בהם שימוש, אתה תוכל להחזיר. אבל, אני מציעה להוסיף: "ובתנאי שהטובין לא נפגמו".

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מה זה "נפגמו"?

ישראל חסון:

למשל: זה נשרט.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה את מציעה?

ישראל חסון:

לא מגדירים - - -

דוברת:

בתנאי שהם לא נפגמו.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני רוצה לדעת מה זה "נפגמו", כי זה אומר שאני לא אצליח להחזיר את המכשיר, כי הוא יבוא ויגיד: "את רואה פה זו שריטה? זה נפגם". אני רוצה לדעת מה זה "נפגמו".

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו איכשהו תמיד מגיעים למקרה הקיצון ביותר. הרוב רוצים לקנות טלפון כדי להשתמש בו. אני מסכים אתךְ כמובן שצריך להכניס למסגרת את כל היחסים, וזה ברור כשמש. אבל, חברת-הכנסת ברקוביץ, שמעתי את שיחתךְ על השריטה הקטנה שהיתה וכדו'.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אנחנו במדינת ישראל, וזה מה שיקרה.

היו"ר אופיר אקוניס:

וטוב שאנחנו פה.

"ובתנאי שהטובין לא נפגמו" - אנחנו נוסיף את זה ב-(ב).

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני מתעקשת על הסעיף הזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה? זה "ובתנאי שהטובין לא נפגמו".

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני רוצה לדעת איך אני מונעת את העובדה שכשמגיע אדם שרוצה להחזיר את הטלפון, החברה לא אומרת לו "אצלך זה פגום. זה שרוט". אני רוצה לדעת מה זה "פגום".

רינת בכר:

שלא יוריד את מדבקת הניילון.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני לא יודעת. בואו ונחשוב על זה.

אתי בנדלר:

כיון שהחוק מזכיר במספר מקומות את הנושא של "פגם" ו"נפגמו" ונשאר בעצם לחיים - רואים מתי יש פגם במוצר ומתי אין פגם במוצר, ויש פסיקה של בתי-משפט - אין מקום להגדיר את זה רק לצורך התקנות האלה, משום שנעשה שימוש במטבע הלשון הזאת גם במקומות אחרים.

דוברת:

בחקיקה אחרת.

אתי בנדלר:

בחוק עצמו.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני מבינה מה שאת אומרת, אבל הבעיה פה תהיה שוב אותו אזרח קטן מול חברת ענק שיש לה את כל סוללת עורכי-הדין מולו כשהוא בא ואומר שזה נפגם. החברות הגדולות יבואו ויגידו: "סליחה, זה פגום" - לך תוכיח. אני מצטערת, אך לי יש קצת בעיה.

אתי בנדלר:

אבל, זו הקביעה של החוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש חוק ראשי.

אתי בנדלר:

החוק החוק הראשי - זה מה שקראתי - קבע מראש את כל זכות הביטול שהיא מותנית בכך שהטובין לא נפגמו.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה בסדר. את יכולה להגיש חוק אחר.

אתי בנדלר:

אז, אני לא יכולה כרגע לסטות מהעקרונות של החוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. לכן, הנוסח, שהציעה היועצת המשפטית מתוך תיקון שנעשה ב-2005 לחוק הגנת הצרכן מ-1981 והוא מתווסף לסעיף (ב), הוא דבר מאד הגיוני, ואני חושב שהוא מתקבל על דעתם גם של הממשלה גם של משרד התקשורת וזה מתקבל גם על דעתנו, וכמובן על-ידי המציע.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

האם שריטה זה "נפגמו"?

אתי בנדלר:

לדעתי, שריטה זה "נפגמו". יכול להיות שיהיה ויכוח על העניין. אני הייתי מפרשת שריטה כפגם.

היו"ר אופיר אקוניס:

חברים, אני מבקש לאשר את סעיף 3(ב).

אתי בנדלר:

אומר לךְ מדוע. "נפגמו" - בין היתר, מוצר שיש בו פגם אינו שמיש כפי שהוא לצורך מסירתו לצרכן אחרת, כי את לא תסכימי לקבל מוצר שיש בו פגם. אם הוא שרוט, את לא תסכימי לקבל אותו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אכן כך.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אדוני היושב-ראש, אני מבינה שאתה רוצה להצביע מהר. אני מבקשת תשובות. אני לא יודעת אם זה המקום הזה לדבר על זה או לא, אבל אני רוצה לראות איך אותן חברות סלולר, שכרגע הנושא מאד-מאד חם, באות ומראות לציבור שהם נתנו את המכשיר ומבחינתי שיבואו ויכתבו: "לא נשרט, לא נשבר, לא נפל לאסלה...". אני רוצה שהציבור יידע.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין נציגים של חברות הסלולר. זה משרד התקשורת.

לאה ורון:

הם הוזמנו, ולדעתי יש פה נציגים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם כך, אולי תשבו לצדה של חברת-הכנסת ברקוביץ ונשמע מה קורה עם מכשיר חדש שהוחזר.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

העיקר שההסברים יהיו בסדר, ולא משנה באיזה צד הוא יושב.

ברשותך, אני רוצה להמשיך את הנקודה שלי. אני רוצה להבין איך אני מונעת ע"י ההצעה הזאת, ברגע שאני כותבת "נפגמו", את הלחצים של חברות הסלולר, כבלים, "יס" וכו', כך שכשהציבור החליט להחזיר ברור לגמרי מה זה "נפגמו".

היו"ר אופיר אקוניס:

יש כרגע חוק ראשי, ואני חושב שהוא נותן- - -

תמר פינקוס:

אחר לא ירצה לקנות עם שריטה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני עוצר את הישיבה. גברתי, לא בירכנו אותך. בישיבה הקודמת נפרדנו מקודמך, מר קמחי, ואני שמח לארח אותךְ פה. איך ההגדרה?

תמיר פינקוס:

הרשות לסחר הוגן וממונה על הגנת הצרכן.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם כך, גברתי, אנחנו מברכים אותך. אני מניח שאת תהיי פה עוד רבות, כי הוועדה הזאת בעיקרה עוסקת בענייני צרכנות. אני מברך אותך על כניסתך לתפקיד, ומאחל לך, גברת פינקוס, בהצלחה.

אתי בנדלר:

בעיקרה מבחינת עיקר הנושאים, אבל החשיבות של הנושא ולא מבחינת היקף.

היו"ר אופיר אקוניס:

כן. בהחלט. אני, כמובן, מאחל לך הצלחה בתפקידך.

תמר פינקוס:

תודה.

אלכס מילר:

אני חושב שיש לי הצעה שיכולה לפתור את המחלוקת שיש לחברת-הכנסת ברקוביץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין מחלוקת.

אלכס מילר:

בסופו של דבר, על מה אנחנו מדברים? אי-אפשר לקחת כל שבוע מכשיר שמוחזר ולזרוק אותו. כשלקוח מחזיר מכשיר, הוא יעבור למישהו. תחשבי שאת לקוחה שמקבלת טלפון שהוחזר. באיזה מצב היית מקבלת אותו? אני חושב שעצם המצב שהלקוח מחזיר מכשיר שלא פוגע בזה שמקבל אותו אחר כך, זה נותן את המענה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

זו האינדיקציה.

אלכס מילר:

אנחנו נמצאים פה במצב של רציונל. גם אם מישהו החזיר מכשיר, אם יש עליו שריטה או איזה שהוא פגם, אם נותנים לך אותו כמכשיר חדש, כלקוחה אחרת - האם היית מקבלת אותו או לא? מבחינתך, כל דבר קטן שם לא מקובל. את רוצה מכשיר שהוא מכשיר נורמלי וחדש.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני מצטערת שיש לי אתכם ויכוח קשה מאד. אינני בטוחה שאני כאדם שבא לחברה רוצה לקבל מכשיר שמישהו החזיר. האם אני קונה סדינים שמישהו החזיר?! שהוא ישן עליהם יומיים ואני אשן עליהם?! אני לא מבינה בכלל. למה לא לעשות שימוש - - -

לאה ורון:

זה החוק עצמו. זה החוק המסמיך.

היו"ר אופיר אקוניס:

גברתי, זה החוק הראשי.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אם כך, צריך לתקן את החוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז.

לאה ורון:

אפשר להגיש הצעת חוק פרטית לתקן את החוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

המחוקקת זו את.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אם כך, אני אחוקק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מזכיר לך, שזכותךְ להגיש כל הצעת חוק.

נשמע את נציג "סלקום".

דורי צ'יקו:

אני רוצה קצת לתקן אמירות שהיו פה קודם לגבי מכשיר סלולר ולמה הוא שונה מדברים אחרים. ראשית, בשונה ממה שאמרו, מכשיר סלולר כן אפשר להעביר מחברה לחברה, לפחות מכל הרשתות הגדולות במדינת ישראל אין שום בעיה וכל מכשיר עובד בכל רשת, בין אם אלה המכשירים שנמכרים היום ובין אם זה מה שיימכר גם בעתיד הקרוב כשכל החברות יהיו באותה טכנולוגיה.

שנית, בעצם, חברות תקשורת, חברות סלולר, מוכרות שני דברים ביחד עם הקו. הן מוכרות sim שזה הכרטיס שהוא שמקשר בין השירות לבין ציוד הקצה ואת ציוד הקצה. לגבי ה-sim עצמו, אין באמת שום בעיה, וזה באמת חד-חד-ערכי ביחד עם השירות, ולכן כאשר לקוח רוצה לבטל את עסקת השירות אפשר לבטל את עסקת ה-sim. מצד שני, ברגע שאפשר להחליף את ציוד הקצה, להשתמש בו ברשת אחרת, ולהשתמש בו למשהו אחר - שוב, הרבה מאד מהמכשירים שנמצאים פה בכלל תומכים בשימוש לא בסלולר בכלל אלא ב-WIFI כמו כל בעצם מחשב נייד - הדבר יותר דומה לעסקה כמו זו שבה חברת שידורים היתה מוכרת גם טלויזיה; בעצם, היא מוכרת שני דברים: טלויזיה וממיר. הממיר הוא זה שקשור לשירות, והטלויזיה לא קשורה לשירות כי אפשר להשתמש בה לצרכים אחרת. כנ"ל אם "בזק" עושה עכשיו מבצע שהיא מוכרת מחשב נייד יחד עם חיבור לאינטרנט שלה. המחשב הנייד לא קשור לעסקת השירות, והחיבור לאינטרנט כמובן קשור והמודם שהיא מספקת באמצעותו כמובן קשור. בגלל זה, משרד התקשורת גם בא ואומר: "ציוד קצה נייד הוא לא זה שקשור לעסקת השירות. הוא לא נדרש לצורך עסקת השירות. מה שנדרש זה משהו אחר".

זאב פרידמן:

רק הקנסות קשורים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מציע לטפל בזה בנפרד.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

קנס יציאה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם אינני טועה, חברת-הכנסת ברקוביץ ואני הנחנו כבר בשבוע שעבר הצעת חוק בנושא הקנסות. אנחנו נטפל בזה פה בהקדם האפשרי.

דורי צ'יקו:

אנחנו בשימוע במשרד התקשורת בנושא הזה, אבל- - -

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אדוני היושב-ראש, אני מעריכה מאד- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

נאמרו פה הערות, וכדאי להבהיר שההצעה כבר הונחה.

איתן כבל:

היושב-ראש, אם אתה זוכר, אנחנו החרגנו באמת דבר אחד - הלבשה תחתונה.

דוברת:

לא. יש עוד.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. היו עוד. בגדול, זה נכון. זה היה איסור מוחלט.

לאה ורון:

מוצרי מזון.

איתן כבל:

זה - בוודאי. זה מתכלה. לכן, לא לקחתי זאת כדוגמא.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברור, בדיוק. דיברנו על טובין. נכון מאד.

איתן כבל:

עם כל הכבוד, אינני חושב שטלפון סלולרי עומד באותו מקום של זה. באמת אם נוציא את הטלפון הסלולרי, המשמעות באמת על כל אחד מהטובין - - -

דורי צ'יקו:

זו לא הכוונה.

איתן כבל:

אני לא אמרתי שזו הכוונה שלךָ. הרי כל אחד בא עם הכוונה שלו.

דורי צ'יקו:

לא. אנחנו אומרים: טלפון סלולרי הוא בתוך התקנות האלה, וזה ברור. אבל, יש הבדל בין טלפון סלולרי שהוא בתקנות בכל הנוגע להחזרת טובין כמו שכתוב בסעיף 2, שם גם נמצאים כל יתר הדברים, לבין מצב שבאים ואומרים שטלפון סלולרי נדרש לצורך עסקת שירות, והוא לא נדרש לצורך עסקת השירות. עוד פעם, אם פה, אז באותה מידה גם מחשב כשקונים אותו ובאותה מידה טלויזיה כשקונים אותה, - - -

דובר:

נכון.

דורי צ'יקו:

- - - והם לא.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר-הכנסת מילר, אני חושב שהיועצת המשפטית של הוועדה ניסחה, ואתה לא היית פה: "ובתנאי שהטובין לא נפגמו". מסכימים לזה כמובן המציעים: משרד התעשיה, המסחר והתעסוקה. לגבי חבר-הכנסת מילר, את אומרת שאי-אפשר להוסיף שלא ניתן להעבירו לצד ג' בעלות המקורית.

אתי בנדלר:

זה יעורר מחלוקת אין-סופיות אם אפשר או אי-אפשר להעביר --

דוברת:

ואף אחד לא יבין את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

עזוב את זה. זה "לא נפגמו". נקודה. תודה.

אתי בנדלר:

אני מזכירה שהחוק עצמו מזכיר הרבה פעמים את הנושא של פגם, ועכשיו תמיד יתנו לזה את הפרשנות הזאת ויקשו מאד על חיי הצרכנים.

לירון גולדנברג:

אני לירון גולדנברג מ"מירס". כמו שהיועצת המשפטית אמרה, הסעיף המסמיך כולל שני חלקים בסעיף 14ו(א)(2), והוא כולל ש"הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש".

אתי בנדלר:

זה בעסקה לרכישת טובין.

לירון גולדנברג:

נכון. היועצת המשפטית הלכה חצי דרך ואמרה באמת "טובין שלא נפגמו", אבל החוק המסמיך קובע גם "שלא נעשה בהם שימוש". חברת-הכנסת ברקוביץ אמרה "לא ארצה לקבל טלפון שמישהו עשה בו שימוש, ובוודאי ובוודאי אם יש עליו שריטה או פגם". אבל, גם אם מישהו השתמש בו, אף אחד מאתנו לא היה רוצה כטלפון חדש טלפון שמישהו אחר עשה בו שימוש. לכן, זה לא הגיוני.

ישראל חסון:

מה זאת אומרת?

איתן כבל:

איך מזיזים את האוטו כשמורידים אותו לנמל? האם הוא נוסע לבד?! אני יכול להגיד "אני לא מוכן לשבת יותר על אוטו שמישהו ישב עליו". אל תקחו כל דבר לנקודת הקיצון. חבר'ה, צריך פה קצת...

אתי בנדלר:

(למישהו=) - - - עם לחצני מצוקה בגלל... או נעשה בהם שימוש.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב. תודה רבה. סיימנו את ההערות.

אני מעלה להצבעה את פסקה (ב) בנוסח שהציעה הממשלה ובתוספת המשפט שהציעה היועצת המשפטית של הכנסת: "ובתנאי שהטובין לא נפגמו". מי בעד?

**ה צ ב ע ה**

תקנה 3(ב), בנוסח ובשינוי שצויינו, נתקבלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. הסעיף אושר.

לאה ורון:

חבר-הכנסת מילר הצביע במקום חבר-הכנסת חמד עמאר, וחבר-הכנסת כבל - במקום חבר-הכנסת עמיר פרץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם אינני טועה, תקנה 3(ג) היא העתק של תיקון 22 לחוק הגנת הצרכן.

חנה וינשטוק-טירי:

סעיף (ג) הוא סעיף שנדון במסגרת תיקון 26.

היו"ר אופיר אקוניס:

חברים, שלא יתעורר פה ויכוח. בתיקון 26 הייתי לבד. תקשיבו מה היה שם ואם נענינו לבקשה. אם אינני טועה, הבקשה עלתה ע"י חברות "בזק", "הוט" ו"יס" - נכון?

דוברת:

נכון.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו נענינו ל-100 השקלים הללו. גברתי, תסבירי.

דוברת:

ביקשנו גם להוסיף.

היו"ר אופיר אקוניס:

תעירי לסעיף.

חנה וינשטוק-טירי:

אנחנו היכרנו בכך שיש הוצאות נוספות פרט לדמי ביטול, שזה עלויות התקנה, כאשר יש התקנה של טובין המשמש למתן שירות. אבל, בתיקון 26 אנחנו קבענו שהמחיר יהיה מחיר שנקבע ואושר בוועדה, ולא משהו פתוח, שיהווה חסם.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. מצויין. כולם, אפילו המועצה לצרכנות, הסכימו. כשטיפלנו בתיקון 26, לא היה את הסכום הזה המגביל, ובאו ואמרו: "אבל, כבר התקנו וכדו'". הצענו והודענו על מחיר וכתבנו שלא יעלה על- - -

אתי בנדלר:

זה "בסכום של עד" ולא ב"שיעור".

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק.

מיטל נעים:

אני מייצגת את "יס", ואני מדברת גם בשם "הוט".

היו"ר אופיר אקוניס:

זה בכלל חסר תקדים - תדהמה במערכת הפוליטית.

מיטל נעים:

נכון, אבל לא שכן אני מדברת בשמה של חברתי.

תיקון 26 איפשר לנו את הסיפא שהשר רשאי לקבוע בתקנות סכומים גבוהים יותר, כלומר מעל 100 שקל.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאיפה זה?

מיטל נעים:

תיקון סעיף 26, סעיף 14ב(2) קובע ש"השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה". אנחנו אפילו פנינו לסגנית השר.

אתי בנדלר:

אם השר יקבע סכומים גבוהים יותר, הוא יתקן גם את התקנות האלה. כאן זה תקנות ולא חוק.

דוברת:

בדיוק. תקנות זה לא חוק.

מיטל נעים:

אוקיי. רק לדעת שזה גם חל על זה. בסדר גמור.

אתי בנדלר:

זה לא חל על זה. כאן זה תקנות. הוא יכול לתקן את התקנות.

חנה וינשטוק-טירי:

בתקנות אין צורך לקבוע סעיף מסמיך כזה כי זה תקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

מכיון שדשנו בזה בתיקון 26, מי בעד תקנה 3(ג)?

לאה ורון:

סליחה. יש גם את עורכת-הדין רבינוביץ מאיגוד לשכות המסחר.

סוזנה רבינוביץ:

אנחנו מדברים פה על שירות נלווה, כלומר לא רק התקנה. אנחנו לקחנו אז באמת מחוק אחר, לגבי התקנה בקשר לשירותים. פה זה גם החזרת טובין. אנחנו מדברים פה על טובין שנקנו שהיה צריך גם הובלה וגם הדרכה, אבל ההובלה היא העיקר פה. אין שום הצדקה שזה לא נכנס כאן.

תמר פינקוס:

הובלה זה דמי ביטול.

סוזנה רבינוביץ:

אנחנו פה מדברים לא על מכר מרחוק, אלא על מצב שהצרכן נכנס לחנות, בדק את המוצר ורצה אותו ומשיקולי נוחות בכל זאת בוחר לבטל.

איתן כבל:

איפה ההובלה?

היו"ר אופיר אקוניס:

גם אני לא מבין.

סוזנה רבינוביץ:

משלמים על הובלה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

בדרך-כלל, הצרכן משלם על הובלה.

זאב פרידמן:

זה טובין למתן שירות.

אתי בנדלר:

גברת רבינוביץ, ההערה שלך היא אולי חשובה אבל לא לסעיף הזה.

איתן כבל:

בכל מקרה, בסעיף הזה זה יתקזז עם הקפה שהמתקין מקבל.

אתי בנדלר:

אולי את מדברת על סעיף קטן (א).

בן-ציון אדורם:

בעסקאות מכר מרחוק, שזה המודל, נקבע שכאשר אין אשמה מצד העוסק, הצרכן ישא בדמי ההובלה, והסדר דומה צריך להיות גם פה.

תמר פינקוס:

איזה דמי הובלה צריכים לטלפון?

סוזנה רבינוביץ:

סעיף (3) מדבר על החזרת התמורה בכלל. תסבירי לי למה טענתי צריכה אולי להיות במקום אחר, ואני אתן אותה אז.

אתי בנדלר:

כל תקנה 3 דנה בנושא החזרת התמורה במקרה של ביטול עסקה. את מדברת במקרה שנעשתה עסקה לרכישת טובין שהובלו לבית הלקוח, והלקוח מבקש לבטל את העסקה. לכאורה, על-פי סעיף (א), הוא צריך לקבל בחזרה את מלוא התמורה לרבות דמי ההובלה. את באה וטוענת נגד דמי ההובלה, ואני חושבת שיש מקום לדון בטענה שלךְ. את מעלה זאת כרגע במקום הלא נכון, כי זה היה צריך להיות בקשר לתוספת אולי לתקנה או לתיקון תקנת משנה (א), ואת מעלה זאת בקשר לתקנת משנה (ג) שמדברת על התקנה של טובין לצורך מתן שירות. לכן, זה לא רלוונטי דווקא לזה. את מדברת על כל עסקה של רכישת שירות שבה הטובין הובלו לבית הצרכן.

סוזנה רבינוביץ:

אם כך, ברשותכם, אתן זאת בסעיף של דמי ביטול.

בן-ציון אדורם:

הסיבה היא כמובן הקשר האסוציאטיבי בין הובלה והתקנה. בדרך-כלל, הם הולכים ביחד.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב. אני מעלה את תקנה 3(ג) להצבעה כמו שהיא. מי בעד?

**ה צ ב ע ה**

תקנה 3(ג), בנוסח ובשינוי שצויינו, נתקבלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה.

חנה וינשטוק-טירי:

גם תקנה 3(ד) היא העתק של משהו שנדון במסגרת תיקון 26, כאשר שם וגם פה איפשרנו לבטל עסקת שירות שהוחל בנתינתה. אנחנו אומרים: כאשר נעשה שימוש בשירות, הצרכן צריך להשיב את התמורה היחסית.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. טיפלנו בזה.

האם יש הערות?

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מה זה? אני רוצה להבין את זה.

חנה וינשטוק-טירי:

כאשר אני עושה עסקת שירות, על-פי החוק יש לי 14 יום לבטל את העסקה. יכול להיות שבמהלך 14 הימים עשיתי שימוש כלשהו בשירות וצריך לשלם עליו, למשל: גלשתי באינטרנט, השתמשתי בשירות של הסלולר, כבלים ולווין.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

איך את משלמת את החלק היחסי?

דוברת:

מחשבים.

דוברת:

מחלקים ב-14 יום.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מחשבים - זה לא כזה פשוט. הלוואי שזה היה כזה פשוט.

לאה ורון:

התקנות לא קובעות את צורת החישוב, אלא אומרות שמשלמים חלק יחסי.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני לא יודעת, אולי צריך להגיש הצעת חוק כזו, אבל הרעיון שאני חושבת עליו הוא שצריכה להיות חובת ההוכחה על החברות ולא על הציבור. קודם כל, הוא צריך לקחת את המכשיר השרוט, ואחרי זה מצדי שיתבע את הלקוח על כך שהמכשיר הגיע לא במצב שימוש. הבעיה היא שתמיד חובת ההוכחה היא על האזרח, ולדעתי צריך להחליף זאת. אבל, זה לא קשור לכרגע.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

האם אתה רוצה שאני אלך מפה?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, חס וחלילה. נהפוך הוא.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

גברתי, אני מדברת איתך. עשיתי עסקת אינטרנט ב-124 שקל ב-"012" ולא משנה מה. השתמשתי 14 יום, והוא לוקח 124 ומחלק ב-14 יום או שהוא עכשיו יבוא ויגיד: "קיבלתְ עסקה. אם לא היית עושה עסקה לשנה, היית צריכה לשלם 124 שקל לשבוע. לכן, אני מבקש ממך לשלם עבור השימוש של שבועיים 300 שקל"?

דוברת:

המחיר המלא הוא המחיר שנקבע בחוזה.

דובר:

כתוב: "עבור השימוש" ולא עבור דברים אחרים.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

גברתי היועצת המשפטית, האם את שומעת את הערותי?

אתי בנדלר:

כן. לדעתי, הוא צריך לקחת את החלק היחסי בתחום התמורה שסוכם.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני רוצה לכתוב את זה.

דובר:

צריך להוסיף את זה.

אתי בנדלר:

איפה הסעיף?

זאב פרידמן:

בסעיף (2)(4).

חנה וינשטוק-טירי:

בואו ונראה את סעיף של תיקון - - -

ראובן קמחי:

צריך לסכם מראש ביטול: במידה ותבטל תוך 14 יום, מה תשלם?

דובר:

את החלק היחסי שצרכת בפועל.

ראובן קמחי:

או שצריך בהסכם.

דוברת:

תמורה יחסית.

אתי בנדלר:

איפה הסעיף המקביל בחוק? סעיף 14(ה).

לירון גולדנברג:

סעיף 14(ד) ולא (ה).

חנה וינשטוק-טירי:

זה סעיף 14ה(ב)(1), בו כתוב: "מבלי לגרוע מההוראות, בוטלה עסקה מתמשכת כאמור בסעיף 14ה(ג) שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית עבור השירות שניתן לו".

אתי בנדלר:

אותו נוסח מופיע במסגרת תיקון מס' 26 בסעיף שמדבר על תוצאות ביטול עסקה, אני מאד מציעה וממש מפצירה בכם לא להוסיף את התוספת הזאת כאן, משום שאם היא תתווסף כאן יבוא מאן דהוא ויאמר: "כאן מה שהתכוונו לחלק היחסי לפי התמורה שהוא שילם" - הוא אומר ששם לא. ובמקרה של ביטול שם ידרשו ממנו סכום הרבה יותר גבוה. אני חושבת שזו הפרשנות הנכונה בשני המקרים, ולא הייתי מציעה לכתוב זאת כאן אלא רק בתקנות.

חנה וינשטוק-טירי:

נכון.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם חברת-הכנסת ברקוביץ מסופקת?

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

האם אתה יודע מה הבעיה שלי עם כל מה שאנחנו עושים עכשיו? חוץ מאתנו אף אחד לא יודע שיש את החוקים האלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא.

ראובן קמחי:

לא נכון. הצרכנים ערים מאד.

איתן כבל:

אני אומר בצחוק שאחרי הויכוח שלי עם אופיר אקוניס ודליה איציק אין אחד שלא יודע.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא צודקת שיש שלא יודעים, כי לא כולם רואים וקוראים 24 שעות. אבל, יודעים.

לאה ורון:

כשצרכן נתקל בבעיה, הוא הולך לבדוק ומנסה לפתור.

דובר:

אני חושב שהיא צודקת - - -

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אם כמו שאת אומרת יש סעיף כזה בהצעת החוק, מדוע היום אף חברה במדינת ישראל לא עומדת בהצעות החוק האלה?

אתי בנדלר:

זה לא מדוייק. הסעיף הקיים היום הוא לא על כל סוגי הביטולים, אלא רק על סוגי הביטולים שהחוק אפשר אותם עד כה, קרי עסקאות מכר מרחוק, רוכלות, יחידות נופש. עכשיו, הנוסח מורחב לביטול כל סוגי העסקאות מכל סיבה שהיא.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

כלומר, עד היום זה לא היה.

אתי בנדלר:

אבל, לגבי אותן עסקאות מיוחדות, אז ככל שצרכן רוצה לבטל והוא נזקק לעצה משפטית או לעצה ע"י הארגונים שעניינם בהגנת הצרכן, אז הוא מקבל את העצה הנכונה.

היו"ר אופיר אקוניס:

התשובה לא סיפקה אותךְ.

אתי בנדלר:

דרך-אגב, הדברים נכונים לגבי צרכנים בכל תחום שהוא.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. תודה רבה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

האם עד עכשיו הסעיף הזה לא היה תקף לעסקאות מסוג שאנחנו עושים כרגע?

אתי בנדלר:

נכון. עכשיו, זו הרחבה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

למשל: "יס".

אתי בנדלר:

לא. אלה סוגים מסויימים. אם זו היתה עסקה טלפונית, אז כן.

תמר פינקוס:

רק במכר מרחוק.

אתי בנדלר:

רק במכר מרחוק.

תמר פינקוס:

עכשיו, זה מורחב. במכר מרחוק הצרכן יודע ומפעיל את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק כך.

מי בעד פסקה (ד)? מי נגד?

**ה צ ב ע ה**

תקנה 3(ד) נתקבלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אף אחד כמובן לא נגד.

אתי בנדלר:

הערה - היתה הצבעה על תקנה 3(ג) ואתה אמרת שההצבעה היא בלשון התקנות כפי שהוצעו. אנחנו רק מתקנים כך שזה "בסכום" במקום "בשיעור".

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב.

חנה וינשטוק-טירי:

פסקה (ה) הוספה בעקבות הערות שנשמעו במהלך הדיון. במקור אנחנו התכוונו לבוא ולומר שכאשר מחזירים את התמורה, התמורה יכולה להיות מוחזרת לעוסק שממנו רכשתי את המוצר או לכל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה של העוסק. סתם דוגמא: אם רכשתי ב"איקאה" בנתניה, אני יכולה להחזיר גם ב"איקאה" בראשון-לציון, ואין שום סיבה שאכריח את הצרכן לחזור בדיוק לאותו עוסק.

איתן כבל:

בעיקר כשזה מתנות.

חנה וינשטוק-טירי:

עלתה טענה שיש מקרים בהם מדובר בזכיון, כלומר זה אותו שם אבל מבחינת המערכת החשבונאית יש הפרדה מוחלטת. בהתחלה, חשבנו להחריג את הזכיין. היה לנו קושי למצוא איזו שהיא הגדרה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לציבור גם אין מושג מי הוא הזכיין. הוא מכיר את הרשת. חברת-הכנסת ברקוביץ, את זה הוא לא יודע. היה פה "בודי-שופ" ואני בכלל לא ידעתי שהם בשיטה הזאת. הוא דיבר - נכון?

לאה ורון:

סניפים וזכיינים.

חנה וינשטוק-טירי:

לכן, החלטנו, מבחינת ניסוח התקנה, להגיד בצורה פוזיטיבית, ולא נגטיבית שזה לא יחול על הזכיין, אלא על מי זה כן יחול. בעצם, החזרת התמורה היא רק אצל העוסק או אצל כל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה של העוסק בלבד. זה נוסח שהוסכם עם איגוד לשכות המסחר.

אתי בנדלר:

אני מבהירה שהנוסח מכוּון לכך שזה לא יחול על זכיינים, למרות שגם הנוסח הזה - אם את אומרת שהוא הוסכם אז בסדר - הוא לא חד-משמעי בעיניי.

חנה וינשטוק-טירי:

הוא יוכל כמובן להחזיר זאת לזכיין.

אתי בנדלר:

הוא לא יוכל.

דוברת:

הוא יוכל. זה העוסק. לזכיין הוא תמיד יוכל להחזיר.

חנה וינשטוק-טירי:

לזכיין - כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

גברת פינקוס, הסבירי לנו בבקשה מה ההגיון. מה הפתרון?

חנה וינשטוק-טירי:

הוא יכול להחזיר לעוסק או לסניף של העוסק.

הילה דוידוביץ:

אבל, איך הצרכן יודע אם זה זכיין או לא, כשהוא קונה.

אלכס מילר:

הוא בא להחזיר, ואומרים לו: --

איתן כבל:

--"אני לא הזכיין".

הילה דוידוביץ:

צריך שהוא כן יידע.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אם כך, זה נורא.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם חברת "סופר-פארם" פועלת בשיטה זכיינית או לא? הם בלאו הכי נותנים החזר. במקרה זה, עליתי על רשת שנותנת החזר מרצונה.

תמר פינקוס:

"סופרפארם" הם 90% זכיינים, אבל הם מקבלים גם אם זה נקנה אצל זכיין אחר.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו עדיין לא מבינים את ההסבר הממשלתי. שנינו, חבר-הכנסת כבל ואני, לא הבנו.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

גם אני לא. אני לא מבינה באופן כללי את זה.

אתי בנדלר:

הרשו לי להסביר לכם. מדובר על סניפים. קחו לדוגמא את סניפי "המשביר לצרכן". כולם יודעים שאכן זה סניף, ואם קנית במקום אחד אתה יכול להחזיר בכל סניף אחד. יש בתי-עסק שנושאים את אותו שם. היה כאן בעל "בודי-שופ", אבל יש בתי-עסק נוספים כמו "ארומה" למשל, ואז נותנים למאן דהוא זכיון.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה לא חל ב"ארומה".

אלכס מילר:

למה? יש לך שם עמדה לקפה. אתה קונה כוס קפה בבאר-שבע - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

בלאו הכי זה מ-50 שקלים.

תמר פינקוס:

אפשר להחזיר ממילא רק מ-50 שקלים, כך שזה לא רלוונטי.

איתן כבל:

רצינו רק את העקרון.

אתי בנדלר:

בעל החברה הזאת, לצורך העניין, התאגיד, נותן זכיון למישהו לשאת בחנות שהוא פותח את השם שלו, אבל זה לא סניף שלו. הוא בעל זכיון, כלומר זה בעל עסק אחר.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

למשל: "קסטרו".

אתי בנדלר:

אם זה נעשה בצורת זכיון, על פניו זה לא סניף שלו, ולכן הוא לא יוכל להחזיר את זה. אבל, יתכן שזו נקודת מכירה שלו, ולכן הוא כן יוכל להחזיר.--

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

יש לי בעיה עם זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה אומר הסעיף?

אתי בנדלר:

--בניגוד לכוונה של מי שנותן זכיון, ניתן יהיה להחזיר בהתאם לנוסח המוצע גם לבעל זכיון, גם אם הנהלת החשבונות היא שונה לחלוטין.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. זה העוסק.

חנה וינשטוק-טירי:

כתוב: "החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק", ובין היתר זה יכול להיות גם בעל הזכיון שהרי הוא עוסק --

אתי בנדלר:

--או נקודת מכירה.

חנה וינשטוק-טירי:

--או בכל אחד מסניפי העוסק או נקודות המכירה.

אתי בנדלר:

על זה יש את הפרשנות: האם נקודת מכירה של העוסק כוללת זכיין או לא כוללת זכיין. לדעתי, זה לא - - -

חנה וינשטוק-טירי:

לא כוללת זכיין.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז, למה צריך? אולי אפשר לומר: "בכל אחד מסניפי - - -".

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

למה לא? למה זה לא כולל?

היו"ר אופיר אקוניס:

אם אנחנו עושים נקודה בכל אחד מסניפי העוסק, זה אולי יותר ברור, או נקודות המכירה של העוסק בלבד.

חנה וינשטוק-טירי:

אסביר שוב. ניקח כדוגמא שוב את "ארומה" שהיא דוגמא טובה, למרות שזה מוצרי מזון.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

קחי כדוגמא את "קסטרו".

היו"ר אופיר אקוניס:

את צודקת. קחי את "קסטרו" כדוגמא, שלדעתי הם עובדים בזכיון.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

נניח שקניתי בגד ב"קסטרו" בנתניה, ועכשיו הגעתי לעשות קנייה במקום אחר.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא מסבירה. כנראה שב"קסטרו" ו"פוקס" זו השיטה, אלא אם כן מישהו מנציגי החברות שהזכרנו כאן נמצא וחושב אחרת ורוצה להסביר לנו אחרת.

בן-ציון אדורם:

התבקשתי לדבר גם בשם רשת "פוקס".

היו"ר אופיר אקוניס:

האם זו שיטת זכיונות?

בן-ציון אדורם:

לא. ברשת "פוקס" לא לגבי זכיונות. אבל, לעומת זאת, בהקשר לסיפא של הדברים, - - -

תמר פנקוס:

צריך להסביר קודם.

בן-ציון אדורם:

אדוני, זה מה שרציתי לומר קודם וביקשת שאמתין. מכיון שאת ניסחת שזה בכל סניף, כשמדובר בשיקים איך סניף בבאר-שבע יודע שהשיק בנהריה נפרע?

חנה וינשטוק-טירי:

מה אם זו אותה מערכת חשבונאית?

בן-ציון אדורם:

מה שקורה הוא שמוקצב מספר יחסית קצר של ימים בפרט בביגוד וקוסמטיקה.

חנה וינשטוק-טירי:

כן, אבל זה נדון בסעיף הבא. זה לא הסעיף הזה.

תמר פינקוס:

זה לא עכשיו. זה לא רלוונטי לפה.

היו"ר אופיר אקוניס:

גברת פינקוס, מה אתם מציעים?

חנה וינשטוק-טירי:

נדון בזה באופן החזרת התמורה.

בן-ציון אדורם:

אני אומר זאת, מפני שאת כתבת "בכל סניף".

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון.

תמר פינקוס:

אבל, אנחנו לא דנים עכשיו באופן החזרת התמורה. זה סעיף אחרי זה.

חנה וינשטוק-טירי:

זה הסעיף הבא.

בן-ציון אדורם:

אבל, הביטוי "בכל סניף" הוא ביטוי שהוא מכשלה, מפני שאי-אפשר בכל סניף לדעת האם השיק נפרע.

איתן כבל:

אנחנו כבר שעה. תנסי להסביר לנו את הדבר הבא: אנחנו מבינים מהי שיטת הזכיונות. את עשית צעד תימני - שניים לפנים ואחד לאחור.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מבין בזה.

איתן כבל:

אני לא מבין בזה, ולכן התבלבלתי.

ברשותךְ, אני מנסה להבין את הדבר הבא. רכשתי מוצר לא חשוב איפה בחברה שפועלת גם בשיטת הזכיונות, שכתוב עליה "קסטרו" או לא חשוב מה. אני נכנס, והוא אומר לי: "סליחה...".

רינת בכר:

זה משהו אחר.

איתן כבל:

יש חנות בשם "ורסאצ'ה" בקניון בעזריאלי, וכבר בחוץ כתוב: "אנחנו לא שייכים לרשת 'ורסאצ'ה'". כלומר, אני נכנס למקום, והוא אומר לי: "נכון. אני רק זכיון". האם אני יכול להחזיר אצלו?

חנה וינשטוק-טירי:

כן - ואני רוצה להסביר - כי הזכיין הזה הוא עוסק, וכתבנו ש"החזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק". בואו נתחיל מהתחלה וניקח את הדוגמא הטובה של "ורסאצ'ה".

אתי בנדלר:

אני לא הבנתי. אתם מתכוונים שאפשר להחזיר אצל זכיין או שאי-אפשר להחזיר אצל זכיין?

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק. זה מה שאנחנו רוצים לדעת: מה הממשלה רוצה? מה התקנה רוצה? והניסוח?

חנה וינשטוק-טירי:

כאשר מדובר בזכיין, אפשר להחזיר רק אצלו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. זה מה שאנחנו לא רוצים.

אתי בנדלר:

אם כך, זה לא נובע באופן ברור מהנוסח.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אבל, יש פה בעיה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. הצרכן לא מבין.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

נניח שאני עכשיו זכיין של "קסטרו", --

דוברת:

האם העוסק הוא גם זכיין?

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

--אבל השם שאני קונה זה לא רק "קסטרו" כשם--

דוברת:

זו נקודת מכירה שלו.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

--אלא אני גם קונה מוצרים של "קסטרו" אצלי בחנות - נכון? אם אני רוצה להחזיר מוצר של "קסטרו", למה אני לא יכולה להחזיר את זה? לא הבנתי.

היו"ר אופיר אקוניס:

בכל מקרה, הספק הראשי הוא אותו ספק. את מתכוונת למותג.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

בוודאי.

תמר פינקוס:

אצל הספק.

חנה וינשטוק-טירי:

כאשר רכשתי ב"ורסאצ'ה" בקניון X, אני יכולה להחזיר את המוצר לא ב"ורסאצ'ה" בקניון Y כי זו לא רשת אבל אני יכולה להחזירו ב"ורסאצ'ה" בקניון X. זו הכוונה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

את סותרת את עצמך. את אומרת דבר והיפוכו.

חנה וינשטוק-טירי:

לא סתרתי. זה על אותו קו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אנחנו צריכים להבין. אנחנו רוצים שהם יחזירו. גברת טירי, האם הממשלה רוצה שיחזירו בכל סניפי "קסטרו", בלי קשר לזכיין?

תמר פינקוס:

לא. אי-אפשר,--

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מה שאנחנו רוצים. זה מה שאת מתכוונת, וגם חבר-הכנסת כבל.

תמר פינקוס:

--משום אנחנו לא יכולים להלביש על העוסק חובות חשבונאיות מול מע"מ ומס הכנסה, שכדי לרצות את הצרכן הוא ינהל פנקסנות כפולה. אי-אפשר לעשות את זה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

זה מה שכתוב כאן.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, זה לא כתוב פה בכלל. המשפט הזה זה לא מובן.

אתי בנדלר:

אני רוצה להעיר הערה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הויכוח הזה היה גם בישיבה הראשונה. לא הבנו את הנוסח. מה שיש כאן זו תוספת.

לאה ורון:

צריך להכניס משהו שכולל את המערכת החשבונאית המשותפת להם, משהו שיבהיר שהכוונה היא כי החנות היא בתוך רשת.

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק. נכון.

תמר פינקוס:

אחרת, אנחנו מלבישים על זכיין חובות מול מע"מ, מס הכנסה וניהול חשבונות כפול - משהו שאנחנו לא יודעים את המשמעויות - רק כדי שהצרכן לא יצטרך לנסוע. זה לא הגיוני.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז, אולי להחליף את המלה "סניפי העוסק" ב"סניפי הרשת"?

אתי בנדלר:

אני לא יודעת. לא תמיד זו רשת. אם יש לך שתי חנויות, האם זה כבר רשת? זה לא ברור.

אלכס מילר:

שאלה - נניח שיש זכיינים ולא רשת שיש בעלים אחד. נניח שאני קונה מוצר בבאר-שבע וחזרתי לתל-אביב והחזרתי שם. מה קורה עם המוצר? האם אני יכול להזדכות מול החברה, מול המותג, ואקבל מהם את הכסף חזרה או שיש בעיה והחברה לא מקבלת?

תמר פינקוס:

כשזו רשת, אין בעיה. כשזה זכיין, זה ח"פ אחר וזו חברה אחרת.

אלכס מילר:

אבל, את המוצרים מחזירים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זו קופה אחרת. זכיין זו קופה אחרת.

תמר פינקוס:

זו קופה אחרת, זה מע"מ אחר ומס הכנסה אחר.

איתן כבל:

אתם קצת בלבלתם אותנו, כי תוך כדי תנועה אתם ניסיתם להבין מה כתבתם.

תמר פינקוס:

לא. את זה כתבנו. עוסק הוא גם זכיין.

איתן כבל:

בסדר. זה קורה גם לי.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה לא הובן.

איתן כבל:

אני מנסה לומר לכם את הדבר הבא, וכדאי שאנחנו נבין זאת כאן: אדוני היושב-ראש, יש אבחנה. מי שקיבל זכיינות של "קסטרו", אז בהכרח, גם אם הוא לא שייך לרשת והוא רק לקח את השם והוא משלם להם תמלוגים, עכשיו נגיד לו: "אכלת אותה. גם נחזיר אצלך". זו לא הכוונה.

דוברת:

מוסכם.

איתן כבל:

מוסכם. לכן, בעניין הזה, זכיינות ממילא צריך רק להוסיף: אם הוא חלק מהמערכת הכספית של הרשת.

יוסי פתאל:

מה שקובע זה הח"פ. אתה יכול להחזיר לאותו ח"פ.

תמר פינקוס:

הח"פ קובע.

איתן כבל:

בדיוק. זה מה שאני אומר. אני גם מניח שכתוצאה מכך גם תתפתח רשימה; אין כמעט חנות שיש לה סניפים שלא כותבת על השקית ועל דברים אחרים את רשימת הסניפים שלה.

תמר פינקוס:

אנחנו נגיע לנוסח מוסכם עם - - -

סגנית התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

זהו, אולי באמת תנסחו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו רוצים להצביע על העקרון. אנחנו צריכים להסכים על העקרון.

אתי בנדלר:

כמובן שאי-אפשר ללכת בתקנות לפי ח"פ. ח"פ זה מספר החברה הפרטית.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. לא צריך.

אתי בנדלר:

לא ברור שכולם מאוגדים אם בכלל בצורה של - - -

דוברת:

אם זה עוסק מורשה.

אתי בנדלר:

כן, בדיוק ככה.

היו"ר אופיר אקוניס:

ולכן?

אתי בנדלר:

אני חושבת שהכוונה ברורה, שכשמדובר על נקודות מכירה של העוסק בלבד הכוונה היתה להחיל או לא להחיל את התקנה על מי שפועל מכוח הסכם זכייני. הדברים ברורים, ואנחנו נמצא לאחר מכן את הנוסח המדוייק. יתכן שיש מקום לכתוב בפירוש: "שאינו פועל בשיטת הזכיון".

תמר פינקוס:

אבל, לזכיין גם אפשר יהיה להחזיר. כלומר, אצלו אנחנו תמיד יכולים להחזיר, כלומר אצל הזכיין ואצל האחרים בכל הנקודות.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ברור.

איתן כבל:

זה ברור.

אתי בנדלר:

אבל, זה כבר חל מהרישא: "תתאפשר אצל העוסק".

חנה וינשטוק-טירי:

זה עוסק.

אתי בנדלר:

צריך לכתוב: אצל העוסק שאצלו נרכש.

הילה דוידוביץ:

שאלה - האם יש צורך ליידע את הצרכן, כשהוא קונה בחנות של זכיין והוא יוכל להחליף רק שם, בעיר רחוקה מעיר מגוריו, ואז הוא יחשוב אולי פעמיים אם הוא רוצה לרכוש? השאלה היא האם לא כדאי להחיל פה איכשהו, ואין לי כרגע הצעה, ולחשוב על זה שהצרכן צריך לדעת שהוא יכול להחליף רק שם כי זה זכיין.

אתי בנדלר:

ההצעה הזאת הועלתה בזמנו, ואדוני הציע שזה יופיע בחשבונית. אני הצעתי שזה אולי יופיע באיזה שהוא שלט מעל הקופה באיזה שהוא מקום, ויצויין שמדובר בזכיין או לא.

היו"ר אופיר אקוניס:

ההצעה שלך יותר טובה.

אתי בנדלר:

אני מבינה שהמשרד שקל את העניין ודחה את זה. האם אפשר לשמוע מדוע?

חנה וינשטוק-טירי:

אנחנו לא אמרנו שדחינו אותו. זה עלה, וזה לא נדון.

הילה דוידוביץ:

צריך לחשוב על זה.

אתי בנדלר:

לא חשוב. הוועדה עכשיו רוצה לקבל הכרעות.

חנה וינשטוק-טירי:

אנחנו לא מתנגדים לזה.

הילה דוידוביץ:

אנחנו, כמשרד משפטים, בעד, והשאלה היא באיזו קונסטלציה.

אתי בנדלר:

כלומר, לומר שזה לא יחול אצל בעל זכיון ובלבד שיש אצלו שלט מעל הקופה שמודיע שהוא בעל זכיון ולא סניף.

לירון גולדנברג:

מה קורה אם הוא לא שם שלט?

אתי בנדלר:

אפשר יהיה לקבל אצלו החזר כספי.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני לא מבינה משהו. אני מדברת על כך שאני רוצה להחזיר מוצר שקניתי ולא לבוא בטענות לבודק'ה הזה שקוראים לו "קסטרו" או לא. קניתי מוצר בשם "נביעות", והמוצר הזה נמצא פה ופה ומוכרים אותו בכל מקום. מה אם באתי ואני רוצה להחזיר את המוצר?

אתי בנדלר:

השאלה היא איפה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אני מבינה שהשאלה היא איפה.

איתן כבל:

נניח ש"נביעות" היה מעל 100 שקל ומותר להחזירו, האם את יכולה עכשיו לעבור בכל ירושלים להיכנס לכל מקום ולהחזיר את ה"נביעות" שאת קנית? - לא. זו, בדיוק, הנקודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ברור.

אתי בנדלר:

קודם כל, את יכולה להחזיר את המוצר הזה אצל העוסק, שם רכשת או שם נרכש אותו בקבוק.

לצורך העניין, נניח שהבקבוק נרכש ברשת "שופרסל". אומרים לך: "את יכולה להחזיר זאת בכל 'שופרסל', ובלבד שלא תחזירי את זה למישהו שכתוב עליו 'שופרסל' אבל בעצם הוא לא שייך לרשת והוא רק משתמש בשם כזכיין". על זה הויכוח.

תמר פינקוס:

לא תחזירי זאת ל"מגה" שגם מוכרת את אותו דבר.

אתי בנדלר:

זה ברור, כי זה לא אותו עוסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ברור כשמש.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אלה דברים שהם ברורים.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

מה שלא ברור - שיציינו.

היו"ר אופיר אקוניס:

כך הצענו בישיבה הראשונה, כי השאלה הזאת עלתה.

לאה ורון:

מה לא ברור?

איתן כבל:

אתה לא מוכר מותג, וזו הטעות שלךְ. אתה מוכר סחורה--

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

כן.

איתן כבל:

--שבמקרה כתוב עליה גם "קסטרו". את יודעת מה את אומרת לי? יש בזאר כזה שמוכר את הכל- - -

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

בוא נלך רגע לדוגמא של מכשיר טלפון. זה לא זכיין.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

במקרה הכי גרוע, הוא מחזיר למקום בו הוא קנה.

תמר פינקוס:

לכתוב: ובלבד שהודיע המוכר- - -

אתי בנדלר:

האם ההחלטה היא שהחזרת התמורה תתאפשר אצל העוסק שבו נרכש המוצר או בכל אחד מסניפי העוסק או בנקודות המכירה של העוסק בלבד שאינן מופעלות בשיטת זכיינות, ובלבד ששלט על כך קיים ומופיע?

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

יפה.

הילה דוידוביץ:

מה קורה אם לא מופיע שלט?

אתי בנדלר:

אז, הוא יחזיר לו.

הילה דוידוביץ:

נניח שאותו זכיין לא שם שלט.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז, הוא יהיה חייב. בדיוק.

אתי בנדלר:

זה חייב להיות מנוסח כך שיראו אותו לעניין זה כסניף של העוסק.

תמר פינקוס:

מה שהיא אומרת הוא: אם אני זכיין ולא שמתי, זה יחייב אותה לקבל את זה. אנחנו כאילו מענישים מישהו אחר על זה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

לא מענישים אף אחד. למה מענישים?

אתי בנדלר:

לא מענישים. ממש לא.

איתן כבל:

לא.

תמר פינקוס:

מחייבים אותו בחובת- - -

אתי בנדלר:

רק את הזכיין.

איתן כבל:

אתם חושבים כאילו מחוץ לבניין הזה נמצא עדר מטומטמים. אנחנו מתייחסים לציבור כאילו זו איזו חבורה, וכאילו הרגע הגיעו האינדיאנים באמריקה ומראים להם מראה. בסופו של עניין, זה לא כך. אנשים מבינים. גם ייכתב, והעוסקים ייכנסו לתוך ה-mode הזה, וכל אחד ירשום איפה מחזירים.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, מאה אחוז. בסדר. העקרון הוא מה שהקריאה היועצת המשפטית בפסקה (ה).

לאה ורון:

זה בדיוק אותו תהליך של זיכוי, וזה הכל. איך התמודדנו עם זכיינים?

היו"ר אופיר אקוניס:

מי בעד תקנה 3(ה)?

**ה צ ב ע ה**

תקנה 3(ה), בשינויים שצויינו, נתקבלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. רבותי, סיימנו.

בן-ציון אדורם:

אדוני היושב-ראש, ביקשתי והתחלתי קודם.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל, אנחנו הצבענו על זה, ואנחנו עוברים לתקנה 4.

בן-ציון אדורם:

השאלה היא האם - - -

איתן כבל:

ההחזר זה משהו אחר.

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, די.

לאה ורון:

נכנסתי, הוא אמר לך "אני לא זכיין", ושלום עליכם. ונגמר העניין. התמודדנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. תודה רבה. נא להמשיך.

חנה וינשטוק-טירי:

(קוראת את תקנה 4.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| אופן החזרת התשלום | (א) | החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה ותיעשה באותו אופן שנעשה בו התשלום; היה התשלום במזומן או בשיק, השבת התמורה תהיה במזומן ובלבד שהשיק נפרע ואם לא נפרע השיק תוחזר התמורה במזומן יומיים לאחר מועד הפרעון או יוחזר השיק; היה התשלום בכרטיס אשראי, יבוטל החיוב ואם חוייב חשבון הצרכן ישיב העוסק לצרכן את התשלום שחוייב בו במזומן. |
|  | (ב) | על אף האמור בתקנת משנה (א), החזרת התמורה, כאמור בתקנה 3 של עסקה מתמשכת תהיה בכפוף לסעיף 13ד לחוק; נעשתה העסקה בכרטיס אשראי, יבוטל החיוב ואם חוייב חשבון הצרכן, יודיע העוסק לחברת כרטיס האשראי על ביטול העסקה וכרטיס האשראי של הצרכן יזוכה בסכום החיוב, במועד החיוב העוקב להודעת הביטול האמור ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק בגין העסקה שבוטלה ואולם אם לא ניתן היה לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן; נעשתה העסקה בהוראת קבע וחוייב חשבון הצרכן, יזכה העוסק את חשבון הצרכן בסכום החיוב. |

"ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק בגין העסקה שבוטלה ואולם אם לא ניתן היה לזכות את כרטיס האשראי של הצרכן כאמור, ישיב העוסק לצרכן את התמורה במזומן" - זו תוספת שהוספנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו יודעים ולוקחים בחשבון שיהיו הערות.

חנה וינשטוק-טירי:

בסעיף קטן (א) אנחנו עוסקים באופן החזרת התמורה. בגדול, אנחנו מנסים שתהיה הלימה כך שאיך ששולמה העסקה כך תבוצע גם ההחזרה. סעיף קטן (א) מדבר על העסקאות הרגילות, העסקאות הפרונטליות; אני רוכשת מוצר בחנות ומשלמת, ואני חוזרת לעוסק ומבקשת לבטל את העסקה. הסעיף אומר שאם קניתי מוצר וחזרתי לחנות ואני מבקשת לבטל את העסקה, ראשית החזרת התמורה צריכה להיות במועד ביטול העסקה, כלומר במועד בו הצרכן מגיע לחנות. יכול להיות שצריך להוסיף "ככל שניתן", כלומר שייאמר "תהיה ככל שניתן במועד ביטול העסקה", כי יש מקרים של שיקים שלפעמים זה לוקח קצת יותר מאותו רגע.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה זאת אומרת?

דוברת:

עם שיק יש בעיה.

דוברת:

גם אשראי לא.

דובר:

לא. גם אשראי.

חנה וינשטוק-טירי:

לכן, אני חושבת שיש פה מקום להוסיף פה "ככל שניתן".

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שבחוק שלי ושל דליה איציק, אם אינני טועה, ואני לא זוכר את הנוסח בדיוק, היה שם האשראי תמורת - - -

איתן כבל:

החוק שאתם, הרי אני קראתי אותו היטב.

היו"ר אופיר אקוניס:

הזיכוי היה מיידי והיה אמור להיות בסליקה הסופית של החודש. אבל, פה אתם כותבים שיבוטל החיוב ואם חוייב החשבון ישיב במזומן. כלומר, אם הבנתי נכון, הוא שילם באשראי והוא מקבל את הכסף לפני.

חנה וינשטוק-טירי:

אם התשלום היה במזומן או בשיק, ההחזרה היא במזומן.

יכול להיות מצב בו שילמתי בשיק והוא עדיין לא נפרע. במקרה כזה, כמובן, אם השיק עדיין לא נפרע, אנחנו לא נחייב את העוסק להשיב כסף במזומן. אנחנו אומרים שברגע שהשיק נפרע, תוחזר התמורה במזומן, ואנחנו מדברים על יומיים לאחר מועד הפרעון, או שיוחזר השיק, וזה נתון לשיקול הדעת של העוסק שכן הוא יכול בעצם למשוך את השיק ולהחזיר את השיק עצמו.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון.

חנה וינשטוק-טירי:

כאשר התשלום הוא בכרטיס אשראי, אנחנו אומרים: אם החיוב עדיין לא ירד - צריך להתקשר לחברת כרטיסי האשראי ולבטל את החיוב. אם חוייב חשבון הצרכן, כלומר הכסף כבר הגיע אליו - הוא צריך להשיב לו במזומן.

איתן כבל:

נכון. טכנית, היום, אפשר לדעת את זה במקום.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. זה on-line. הסליקה היא on-line. וזאת, לא מזמן נכנסתי למקום והיה שם את המכשיר בקושי זז, המגהץ המפורסם, וזה היה מסע במנהרת הזמן.

חנה וינשטוק-טירי:

סעיף קטן (ב) יותר מורכב כי הוא מדבר על עסקאות מתמשכות. בדרך-כלל, אלה עסקאות של שירותים, וזה לא שאתה הולך לחנות והעוסק עומד מולך והוא יכול להשיב לך כסף במזומן. בדרך-כלל, עסקאות אלה נעשות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע. בדרך-כלל, זה לא במזומן וגם לא בשיקים. אנחנו אומרים שהאם העסקה היא עסקה מתמשכת - החזרת התמורה קודם כל צריכה להיות בכפוף לסעיף 13ד לחוק. סעיף 13ד לחוק עוסק בעסקאות מתמשכות ואומר תוך כמה ימים אחרי מועד ביטול העסקה ע"י הצרכן צריך להפסיק לחייב את הצרכן. בדרך-כלל, אלה ששה ימי עסקים, ובמקרים מסויימים זה שלושה ימים עסקים. אנחנו אומרים שאם העסקה נעשתה בכרטיס אשראי - כמובן שהוא צריך לבטל את החיוב. אם חוייב חשבון הצרכן - העוסק, מאחר ואין פה עסקה פרונטלית, צריך להודיע לחברת כרטיס האשראי על ביטול העסקה, וכרטיס האשראי של הצרכן צריך להיות מזוכה בסכום החיוב במועד ביטול החיוב העוקב להודעת הביטול כאמור. כלומר, החזרת התמורה מוטלת פה על חברת כרטיס האשראי.

הוספנו פסקה "ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק בגין העסקה...", כי באו וטענו - חברות "ישראקארד" ו"לאומי קארד" - שיכול להיות מצב שבו הם לא יכולים להיפרע מול העוסק, ואז לא יתכן שהם יזכו את הצרכן אבל מול העוסק הם לא יוכלו לפרוע את הסכום. לכן, כתבנו: "ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק בגין העסקה שבוטלה". אם לא ניתן היה לזכות את כרטיס האשראי, כלומר חברת כרטיס האשראי לא יכולה להיפרע מהעוסק - החובה כאמור מוטלת על העוסק, והעוסק צריך להשיב את התמורה לצרכן במזומן.

אם העסקה נעשתה בהוראת קבע - בדרך-כלל, הצרכן יכול לבטל הוראת קבע באופן ישיר מול הבנק, ואני לא צריכה את העוסק בשביל זה.

ראובן קמחי:

דרך-אגב, כיום, גם בכרטיס אשראי.

דוברת:

לא.

ראובן קמחי:

מותר ללקוח לעשות יותר מהר מאשר העסק - לבטל מייד.

דובר:

או בעסקה חד-פעמית.

ראובן קמחי:

סליחה, גם בעסקה חד-פעמית אני מודיע: הוא עוד לא קיבל את הסחורה, התחרט וביטל עוד לפני שקיבל.

סגנית שר התעשיה המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

רק בהוראת קבע.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם את סיימת את ההסבר או שיש עוד משהו?

חנה וינשטוק-טירי:

ואם חוייב - העוסק צריך לזכות את חשבון הצרכן בסכום החיוב.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברור.

עכשיו, הערות - לכל אחד יהיו 60 שניות כי ההערות רבות.

רונית פרל:

אני עורכת-הדין פרל, ואני מייצגת גם את התאחדות התעשיינים וגם את ערוץ הקניות. יש כמה בעיות. יש בעיה עם שיקים, שברגע ששיק נפרע לוקח חמישה ימים לדעת אם זהו שיק עם כיסוי או לא. יכול להיות מצב שבמועד הביטול העוסק עדיין לא יודע אם לשיק יש כיסוי או לא והוא נפרע ולא עברו חמישה ימים, והוא מחזיר את הכסף. היה ולא היה כסף, הוא יוצא מופסד. זו בעיה של הפרשי הימים האלה שלוקח לדעת האם השיק היה עם כיסוי או לא.

אתי בנדלר:

זה לא ברור.

חנה וינשטוק-טירי:

האם יכול להיות שהוא ייפרע ולא היה כיסוי?

דוברת:

כן.

דובר:

נרשם, אבל לא נפרע.

אתי בנדלר:

אבל, כתוב פה: אם הוא נפרע.

רונית פרל:

אבל זה לוקח חמישה ימים ויש טווח זמן. זו בעיה אם הוא צריך להחזיר במועד ביטול העסקה.

תמר פינקוס:

לא. זה יומיים אחרי שהשיק נפרע. אם הוא עדיין לא הפקיד אותו, שיחזיר את השיק.

רונית פרל:

מה אם הוא הפקיד אותו והוא עדיין לא יודע?

תמר פינקוס:

כך כתוב: יומיים אחרי ששיק נפרע.

עירית פיליפ:

לא. השיק נפרע, ויש עוד זכות להחזיר שלושה ימים אחר כך. אלה שני דברים שונים.

תמר פינקוס:

האם יכול להיות שהשיק ייפרע ואין כיסוי?

עירית פיליפ:

כן, ואחר כך החזירו את הכסף. הכסף נכנס לחשבון ואחר כך יוצא.

חנה וינשטוק-טירי:

יש לךְ יומיים אחרי שהוא נפרע כדי שאת תדעי אם יש כיסוי או לא.

דוברת:

יש פערי זמנים. זה חיוב זיכוי.

תמר פינקוס:

לא הבנתי איך זה קורה.

איתן כבל:

אגיד לךְ משהו: אם אנחנו מנסים עכשיו לפתור את כל בעיית החזרי השיקים... למה? גם היום אתה קונה מוצר, לוקח אותו הביתה, שילמת שיקים והשיק עלול לחזור. זה לא שאני, חס וחלילה, נותן לגיטימציה לעניין הזה. אני אומר: בואו ונמצא את המנגנון איך להתמודד עם זה.

רונית פרל:

צריך פשוט להוסיף עוד זמן, ולא יומיים.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב, יכול להיות. האם במקום זה אתם רוצים חמישה ימים?

דובר:

לפחות.

איתן כבל:

אפשר.

היו"ר אופיר אקוניס:

חמישה.

זאב פרידמן:

במנגנון שנקבע לגבי הזיכוי בכרטיס אשראי נקבע סייג "ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק בגין העסקה". מה שמתכוונים לעשות הוא לאפשר לחברת כרטיסי אשראי שלא תיוותר בתווך, כאשר היא בעצם צריכה לזכות ולהחזיר לצרכן מצד אחד את הכסף וגם אין לה מאיפה להיפרע מבית-העסק. אני חושב שהביטוי "בגין אותה עסקה" עלול להכשיל אותנו. יכול להיות שבגין אותה עסקה תהיה איזו שהיא תקלה ואי-אפשר לזכות ואי-אפשר למשוך את הכסף - אינני יודע איזו תקלה יכולה לקרות - אבל עדיין יש מספיק כספים של העוסק שעוברים בחברת כרטיס האשראי ואפשר להיפרע מהם. המנגנון הזה קיים כבר בסעיפים אחרים, ולכן צריך להבהיר זאת מבחינה מילולית: ובפרט שחברת כרטיס האשראי יש לה אמצעים להיפרע מהעוסק, ולאו דוקא בגין אותה העסקה.

חנה וינשטוק-טירי:

אם כך, צריך להוריד את המלים "בגין אותה עסקה".

תמר פינקוס:

נכון. צריך להוריד את המלים "בגין אותה עסקה" - יכול להיפרע מהעוסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז, אפשר להוריד. נכון. בסדר. תכף נסכם את הנוסחים.

אוהד מימון:

אני אוהד מימון, יועץ משפטי מ"לאומי קארד", ואני מבקש להתייחס לשני הסעיפים ביחס לעניינים בכרטיס אשראי. ראשית, אנחנו נבקש שהנוסח בתקנה 4(א) יהיה זהה לנוסח בתקנה 4(ב). אני מסב את תשומת לבכם לשינוי. בתקנה 4(א) כתוב "יבוטל החיוב", ולדעתי זה שינוי שלא במקומו. לעומת זאת, בתקנה 4(ב) כתוב "יודיע העוסק לחברת כרטיס האשראי על ביטול העסקה...". כך צריך להיכתב גם בתקנה 4(א), כי זהו התהליך הנכון.

שנית, הסייג, "ובלבד שניתן היה לחייב את העוסק...", שהוא סייג שהעלינו בפני משרד התמ"ת, צריך לחול כמובן גם בתקנה 4(א). אין נפקא מינא אם זו עסקה חד-פעמית או עסקה מתמשכת.

תמר פינקוס:

לא, כי זה לא אותן עסקאות.

אוהד מימון:

המבחן הקובע הוא האם חברת האשראי יכולה לחייב את העוסק בגין אותה עסקה.

דוברת:

לא.

אוהד מימון:

לגבי הערת חברי כאן, העניין "בגין העסקה" - זה ברור שאם יש לנו כספים לקיזוז, אף אחד לא יתייחס לזה אחרת. לכל חברות האשראי יש זכות קיזוז, ואף אחד לא יטען שבגלל משהו טכני אנחנו לא יכולים להיפרע מכספים אחרים. אני לא חושב שלזה אנחנו מתכוונים. כתוב "בגין אותה עסקה" כדי שיהיה ברור הקשר לחיוב.

הערה שלישית שלנו היא לעניין ההערה שהועלתה ע"י אדוני בהתחלה - הזיכוי מתבצע במועד ביטול העסקה, אבל לא ניתן לזכות מיידית את הלקוח כמובן. אין כלי כזה.

דוברת:

למה בחוץ-לארץ אפשר?

אוהד מימון:

מכיון שבחוץ-לארץ החיובים מתנהלים אחרת, ולא באותן מערכות. בנוסף, בחוץ-לארץ משלמים גם ריבית על חיובים.

חנה וינשטוק-טירי:

אבל, לא אמרנו שיהיה זיכוי מיידי. אמרנו שהזיכוי יהיה במועד העוקב.

אוהד מימון:

אוקיי, מאה אחוז. אם לא אמרתם, זה בסדר.

הערתנו האחרונה - חבר-הכנסת כבל העיר, ואני חושב שזה אחד העקרונות שעומדים ביסוד החוק או ביסוד התקנות האלה: עניין הפשטות. אנחנו מעירים פה רק הערה של נסיון, שמה שנאמר פה, שאם חוייב חשבון הצרכן ישיב העוסק לצרכן את התשלום שחוייב בו במזומן, זה פתח לצרות ולתקלות.

דובר:

נכון.

אוהד מימון:

ראשית, הצרכן לא תמיד מחזיק כרטיס של חברת האשראי שסולקת את העסקאות. יבוא צרכן של "ישראקארד" לבית-עסק שסולק עם "לאומי קארד", ויצטרך לחכות ל-statement שלו, יצטרך להראות לו שחוייב חשבונו, ואז אותו עוסק יצטרך להוציא את הכסף במזומן. רבותי, אני מציע להשאיר את הברירה בידי בית-העסק, כי בתי-העסק יודעים היום לבטל עסקאות, ויודעים פשוט להזרים זאת בזיכוי.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מה זה זיכוי?

תמר פינקוס:

אנחנו מדברים על כסף ולא על זיכוי.

אוהד מימון:

סליחה, אני מתנצל.

איתן כבל:

אני הבנתי מה שהוא אומר.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני הבנתי למה הוא מתכוון.

אוהד מימון:

התנסחתי לא טוב. זה ביטול וכנגדו זיכוי בכרטיס האשראי.

אדוני, מעבר לזה, אני גם מעיר שיש פה עניין של תקינות. אנחנו מחוייבים לכללים תקינים, ובאופן עקרוני המצב בו מישהו מזרים עסקה בכרטיס אשראי ומוציא אותו בצד השני במזומן, הוא עניין שיוצר לנו איזה שהם סיכונים.

איתן כבל:

יש בזה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

יש בזה משהו.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנו אותך. יש בזה בהחלט- - -

ראובן קמחי:

בעיה של הלבנת הון כאן.

אוהד מימון:

סיכונים של הלבנת הון ואחרים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בהלבנת הון זה בסכומים קצת יותר גדולים.

ראובן קמחי:

עובדה ש-10,000 שקל אתה צריך להביא עם הצהרות.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון.

הקצבתי להערות 60 שניות, ואלה נאומים בני דקה.

יובל יבנקובסקי:

אני יובל יבנקובסקי מהמכון לאבחון עסקי, ואני מייצג את העסקים הקטנים. יש לשים לב לעובדה שחברות אשראי גובות דמי עמלת סליקה מעסקים, וחלקן לא מחזירות את העמלה הזאת במקרה של ביטול עסקה. חלקן - כן, וחלקן - לא. אנחנו כרגע באיזה שהם הליכים כדי להסדיר את הנושא, אבל לא יכול להיות שבעל עסק גם ביטל עסקה--

חנה וינשטוק-טירי:

הוא נושא בעלויות.

יובל יבנקובסקי:

--וגם נושא בעלויות עמלת הסליקה.

איתן כבל:

לא. אל תשכח שדיברנו גם על דמי ביטול וכו'.

אתי בנדלר:

לא. הטענה צודקת ביותר, ואני מבקשת שתקשיבו. דמי הביטול שלא ניתן לחייב בהם הם כלפי הצרכן.--

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר. אנחנו מקשיבים היטב.

אתי בנדלר:

--הטענה אומרת כאן שאם ביטלו את העסקה והעסק מחזיר את התמורה ששולמה, הוא עדיין נושא בדמי עמלת סליקה כלפי החברה הסולקת, ועל גבי הסכום הזה אין לו ממי להיפרע. לכן, ייגרם נזק בפועל לעסקים הקטנים.

חנה וינשטוק-טירי:

מאה אחוז, אבל זו מערכת יחסים אחרת לגמרי בין העוסק לבין חברת כרטיס האשראי. אנחנו יודעים שהיתה פנייה למפקח על הבנקים, והוא הוציא הנחיה ברורה לגבי ביטול.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

שבמקרה כזה יהיה פטור?

חנה וינשטוק-טירי:

אי-אפשר לפתור זאת במסגרת חוק הגנת הצרכן. זו לא מערכת היחסים הנכונה.

דובר:

אנחנו מחכים להנחיה, אבל לא יצאה שום הנחיה.

אתי בנדלר:

יתכן שאי-אפשר לפתור זאת כאן, ואני לא יודעת אם בדקתם או לא את העניין הזה, אבל הרעיון הוא לאשר זכות ביטול לְצרכנים של עסקאות בלי לגרום נזק לעוסקים.

חנה וינשטוק-טירי:

מאה אחוז.

אתי בנדלר:

כל המערכת, שנבנית פה במסגרת התקנות, היא לאזן את מערכות היחסים כך שהן יהיו מאוזנות ולא שלצד אחד ייגרם נזק ברור. --

חנה וינשטוק-טירי:

אבל, זה לא טוב.

אתי בנדלר:

--וכשיש כאן נזק חד-משמעי לעוסקים - אי-אפשר לעצום את העיניים.

חנה וינשטוק-טירי:

יש פניה למפקח על הבנקים.

אתי בנדלר:

תעני כך שישמעו אותךְ.

חנה וינשטוק-טירי:

יש פניה למפקח על הבנקים. מי שמפקח על חברות כרטיסי אשראי, מאחר וזה תאגיד בנקאי, זה המפקח על הבנקים. אנחנו יודעים, וקיבלנו מכתב על זה, שיש פניה למפקח על הבנקים בקשר לאותה עמלה. זו עמלה שנגבית בין שני עוסקים, בין תאגיד בנקאי לבין בעל עסק. אני, בחוק הגנת הצרכן, לא יכולה לפתור זאת. אני לא מפקחת על המנפיקים. אני מקווה שהמפקח על הבנקים יפתור את הבעיה הזאת.

אתי בנדלר:

אני מבקשת שחברי-הכנסת ישימו את לבם ויתייחסו לנושא שמועלה כאן. יש כרגע עמלת סליקה שבתי-העסק מחוייבים בהם גם אם העסקה מבוטלת. אומרת עורכת-הדין חנה וינשטוק-טירי, שבמסגרת היחסים האלה אי-אפשר לפתור את הנושא כי היתה פניה אל המפקח על הבנקים, ועדיין אין תשובה ביחס לנושא הזה. מצד שני, עלולים לאשר כאן תקנות שיכולות לגרום בעליל נזק כספי לעוסקים. פשוט צריכים לקחת זאת בחשבון.

אני כרגע לא יודעת מה הפתרון לעניין הזה והאם יש איזה שהוא פתרון מוצע לעניין.

יובל יבנקובסקי:

יש לי הצעה - שפשוט הלקוח, הצרכן, יצטרך להשתתף בעלות הזאת, אם לא תצא הוראה אחרת מהמפקח על הבנקים.

חנה וינשטוק-טירי:

לא.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. נחשוב על זה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

דמי הסליקה האלה - האם זה לא משנה מה גובה העסקה או שזה אחוז מסויים מהעסקה?

ניר ימין:

זה אחוז מסויים.

דובר:

אנחנו לא דנים על המספר.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו צריכים לחשוב על הדבר הזה.

יובל יבנקובסקי:

מדובר על 2.5% מגובה העסקה או משהו כזה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

זה מגובה העסקה. זה לא קשור לכך שבאופן כללי נלקח כסף על הפעולה עצמה.

יובל יבנקובסקי:

זה לא לפי פעולה. זה אחוזים מגובה העסקה.

דוברת:

אפשר לשקלל את זה בדמי הביטוח.

היו"ר אופיר אקוניס:

חברים, אנחנו לא נגמור כך. מתי נגמור?

בן-ציון אדורם:

אני עורך-הדין בן-ציון אדורם, ואני מייצג את פורום רשתות, וביקשתי קודם לדבר.

היו"ר אופיר אקוניס:

60 שניות בבקשה.

בן-ציון אדורם:

אנסה בפחות. רשת "פוקס" ביקשה ממני להביא ארבע הערות לגבי עקרון ההלימות. עורכת-הדין טירי דיברה על עקרון ההלימות, כלומר כנגד שיק - אנחנו מחזירים את השיק, כנגד מזומן - מזומן, וכו'. יש אמצעי תשלום שהתקנות לא מתייחסות אליו וזה שוברי מתנה.

דוברת:

גם תווי קנייה.

בן-ציון אדורם:

תווי קנייה ושוברי מתנה - יש כמה סוגים שאתייחס אליהם בזריזות. ראשית, יש שוברים כמו "רב-תו".

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנו. יש תווי קנייה. לא צריך לפרט.

בן-ציון אדורם:

שנית, יש כרטיס מתנה שנטענים לא ע"י הרשת, כלומר נטענים נניח אצל "חבר". הרשת לא יכולה לטעון מחדש כרטיס כזה וצריך ללכת ל"חבר".

שלישית, ברשת "פוקס" באופן ספציפי יש כרטיס חבר שעולה 30 שקל, כלומר לעניין התקנות שלנו הטובין זה כרטיס החבר. שוו בנפשכם שאדם עושה כרטיס חבר ומשלם 30 שקל ויש עם הכרטיס הזה הטבה אוטומטית לקנייה ב-100 שקל מיידית. הוא קונה ב-100 שקל, חוזר למחרת לחנות אחרת ואומר "התחרטתי על עסקת דמי החבר. אני רוצה לתת את הפלסטיק חזרה ולקבל 30 שקל", אבל את השובר של ה-100 שקל הוא כבר מימש.

הדבר האחרון שמדברים עליו הוא מצב בו אדם קיבל כרטיס מתנה, כרטיס מגנטי טעון, והוא קנה בו ומבקש למחרת להחזיר את המוצר, ונניח שאפילו הרשת יכולה לטעון אותו. אבל, הם אומרים: "זה שקנה את הכרטיס" - נניח שזו חברה גדולה - "שילם לנו באשראי, ואנחנו בכלל נקבל את הכסף הזה בשוטף פלוס 60". יש פער בין הכספים שהחברה יום אחד תקבל לבין הצורך שלה להחזיר לצרכן את הכסף שטעון ב-gift-card מיידית.

אלה ארבעה נושאים שהתקנות לא מתייחסות אליהם לפי עקרון ההלימות.

ראובן קמחי:

ראשית, כחברה ציבורית, אנחנו לא משלמים במזומן כמעט שום דבר. גם קופה קטנה זה העין הבוחנת של רואה-החשבון, ואני זקוק לבין 6 ל-14 יום להוציא שיק מפרעה לעובד שלי.

שנית, אתה בא ב-09:30 בבוקר ופותח את החנות ויש לך אפס שקלים, ובא אדם ורוצה להחזיר מוצר ב-400 שקל במקרה הטוב או מוצר ב-6,000 שקל במקרה הפחות טוב, ואין לך במה לשלם לו. המושג "במועד ביטול העסקה" יש בו טעם לפגם, וצריך למצוא את המונח המתאים.

שלישית, נושא העסקאות בכרטיס אשראי - כל מה שצריך לוודא הוא שאנחנו ביצענו את ההוראה לחברה "נא לבטל את העסקה. א, ב, ג", ובזה נגמרה התחייבותנו. אם משהו בדרך ישתבש, אל תבואו אלינו בטענות. אנחנו לא אחראים על חברות האשראי.

עירית פיליפ:

רק אולי להמשיך את דבריו ולהציע פתרון. באמת אין תמיד מזומן בבתי-העסק. לכן, יש אפשרות להחזיר במזומן או בשיק מזומן; אפשר לשלוח זאת אמנם לא במקום אבל אפשר לשלוח לצרכן, וזה פותר את בעיית המזומן. זו בעיה אחת.

דבר נוסף הוא השיקים - מה קורה בעסקאות תשלומים ומה קורה בעסקאות שבוצעו כך: תשלום בשיק עבור מספר מוצרים, כשבעצם אתה רוצה להחזיר רק מוצר אחד אבל יש פה מספר מוצרים שהשתתפו בקנייה.

זאב פרידמן:

הוא יכול להחזיר גם במזומן.

עירית פיליפ:

לא. אבל, הוא צריך להחזיר את השיק, אבל הוא צריך משהו במקום, כי השיק בוצע עבור מספר מוצרים.

זאב פרידמן:

אז, הוא מחזיר במזומן.

בן-ציון אדורם:

אם השיק דחוי, איך הוא יחזיר?

דוברת:

יש המון בעיות.

עירית פיליפ:

מה אם זו עסקת תשלומים?

דובר:

השיק נפרע. אם לא, זה זה יומיים ממועד הפרעון.

בן-ציון אדורם:

אם מדובר בשיק דחוי על מספר מוצרים והוא מחזיר רק אחד מהם, מה הוא יעשה?

דוד כהן:

יש חברות שכבר מחזירות. הן פתרו חלק מהבעיות.

דובר:

מחזירות כמדיניות שלהן, ולא בגלל שחייבו אותן. יש בזה יתרון.

עירית פיליפ:

אני רוצה להציע עוד הצעה, שאני יודעת שירימו פה גבה ובכל זאת אומר אותה. תהליך החזרת שיק, מזומן, כרטיס אשראי, הוא תהליך מורכב, שבתנאים מסויימים אפשר ליישם אותו. בכל זאת, צריך לאפשר ללקוח, אם הוא רוצה, ורק אם הוא רוצה, כן לקבל את הזיכוי שבית-העסק מציע. למשל אצלנו הלקוח קונה, מחזיר מוצר ונכנס לעסק, וכבר מממש את הזיכוי. הביטול לגמרי של אפשרות לזיכוי, ושוב רק אם הלקוח בוחר - לפעמים ללקוח זה עדיף במקום כל התהליך המסורבל הזה - מנקודת מבטו אני חושבת שגם צריך לשמור על האפשרות הזאת ולא לפסול אותה על הסף.

דובר:

אני לא חושב שהחוק - - -

איתן כבל:

אני מציע שכל בעל חנות יקבע מדיניות של עצמו לשכנע- - -

דוברת:

זה ברור.

עירית פיליפ:

זה לא ברור, ואם זה ברור - שיהיה כתוב.

ראובן קמחי:

זה לא סותר שהוא יכול לשכנע אותו.

היו"ר אופיר אקוניס:

חברים, נעשה דבר כזה. חבר-הכנסת כבל, אתה צריך לצאת.

איתן כבל:

לא. אני אמתין עוד קצת. מה אני אעשה?

היו"ר אופיר אקוניס:

אני רוצה לצאת להפסקה של חצי שעה. אני מעדיף שזה יהיה לפני ההפסקה.

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

אדוני היושב-ראש, שאלתי שאלה, ולדעתי יש פתרון בגוף השאלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו עוצרים רגע את העניין הזה, את תקנה 4(א) ו-(ב).

חבר-הכנסת כבל, לא תוכל להמשיך. האם אתה רוצה להציע לחזור רגע לסעיף ההגדרות?

איתן כבל:

ברשותכם, אני רוצה לחזור לסעיף ההגדרות, ואני מקווה שתהיה פתיחות בעניין הזה. משרד התמ"ת העלה משום מה, ואינני יודע למה, את עניין החרגת יד שנייה. אמרתי שזה שהוא מוגדר כיד שנייה הוא לא הבעיה. כל התהליך הוא שאתה משלם עבור מוצר שבמקרה הוא יד שנייה, שאני כצרכן באתי אליך והסכמתי לקנות אצלך מוצר שהוא יד שנייה.

רונית פרל:

אחד התנאים הוא שלא נעשה בו שימוש.

הילה דוידוביץ:

על-ידי הקונה.

איתן כבל:

ברשותךְ, אפשר? סליחה. אני מבין שיצא לךְ משפט יפה ונסחפתְ אתו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אבל, זה כל ההגדרה. זה לא בגלל שיצא לה משפט יפה.

איתן כבל:

אני לא יודע. היא התלהבה מהקטע שהיא זכרה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. היא בסדר.

איתן כבל:

אני בא ואומר את זה לךְ לא כדי, חס וחלילה, לעלוב, אלא כדי לומר לךְ לגבי הכוונה הבסיסית בתוך כל זה: מה זה "לא נעשה בו שימוש"? גם במוצר שאתה קונה אותו, מאותו רגע שקנית אותו זה כבר... "לא נעשה בו שימוש" זה במערכת היחסים בין המוכר לקונה. כלומר, אם הוא מוצר יד שנייה, מאותו רגע הוא חדש לקונה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא.

איתן כבל:

זה כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שזה חוק אחר לגמרי. חשבתי על זה רבות.

ראובן קמחי:

כבוד חבר-הכנסת, רוב הטענות של הלקוחות הן: "כך קיבלתי אותו, כך קניתי אותו" וכל הסכסוכים והעבודה של המועצה לצרכנות- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר-הכנסת איתן כבל, זה מבלבל את כל החקיקה הזאת.

לאה ורון:

מר קמחי, אתה לא ברשות דיבור, ולא זו היתה הכוונה של חבר-הכנסת כבל.

איתן כבל:

תן לי לנסות להסביר.

לאה ורון:

אולי תביא דוגמא ל-2-3 סוגי מוצרים שאתה מתכוון אליהם כדוגמת כלי רכב.

דוברת:

רכב מליסינג.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. לא דובר על רכב.

לאה ורון:

אז, על מה הוא כן מדבר?

איתן כבל:

כשאתה נכנס לשוק הפשפשים, האם שם זה לא עולה באלפים? האם בגלל שזה יד שנייה שם זה עולה אחרת?! האם שם צבע הכסף אחר?! הריח שלו אחר?! האם אתה סולק שם את כרטיס האשראי על הצד?! זה בדיוק אותו דבר. הרי בסוף-בסוף, כל מהות החזרת ציוד תמורת סיבה כזו או אחרת נובעת מהעובדה שאדם אומר: "ואללה, למה אני צריך להוציא? הוצאתי אלפי שקלים. לְמה? אני לא צריך את המוצר הזה כי א', ב', ג', ד', ה'". מה העניין? כל מה שאתם אומרים לגבי מוצרים מקולקלים ולא מקולקלים, הרי זה בכלל לא במקום הזה. הרי יש בכל מקום ועניין, אם אתה מקבל מוצר פגום, אתה יכול להחזיר אותן על-פי הכללים ההם.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, לא.

איתן כבל:

אין לזה דבר וחצי דבר. אתם פה מנסים לקחת למקום אחר, ואני אומר את זה לכם כי אתם הכנסתם את העזה הצולעת הזאת. אני אומר את זה לכם. את אמרת לי שאתם מוכנים לוותר על העניין הזה, כי אתם פה חסמתם כמעט - אינני רוצה לומר מחצית, אני לא הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אבל אני מניח באינסטינקט שלי שלפחות שליש מהעסקאות שנעשות, אני מדבר בבתי-עסק מסודרים- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. אוקיי.

איתן כבל:

לכן, אני מבקש מכם - - -

חנה וינשטוק-טירי:

אתה מעלה בעיות של קשיי הוכחה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. זה כמעט נושא חדש. אבל, קודם כל, ההערה של היעוץ המשפטי של ערוץ הקניות היתה נכונה.

חנה וינשטוק-טירי:

יהיה קושי להוכיח שלא נעשה שימוש.

איתן כבל:

דרך-אגב, אם כבר נושא חדש, זה הם הכניסו את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא.

איתן כבל:

הם הורידו את זה ולא אני.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שכרגע הדבר שהעלית עלול לעכב את התקנת התקנות, ואנחנו רוצים - - -

דוברת:

מה זה חדשים?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, לא.

זאב פרידמן:

חייבים להגדיר מה זה חדשים, כי אם מדובר במוצר שהיה בתצוגה אתה כבר תהפוך אותו ללא חדש, --

איתן כבל:

נכון. לכן, אני אומר - - -

זאב פרידמן:

--אם אני נכנס לחנות וקונה מצלמה ומישהי תראה לי איך מצלמים ואז זה כר לא חדש,--

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, אבל הכוונה של חבר-הכנסת כבל - - -

זאב פרידמן:

--ואם באים אלי הביתה ומפעילים את שואב האבק כדי להסביר לי איך זה עובד זה כבר לא חדש, --

יוליה שמאלוב-ברקוביץ:

מאה אחוז.

זאב פרידמן:

--אז לא יימצאו מוצרים חדשים. אין יותר מוצרים חדשים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר. עזוב. אבל, לגבי יד שנייה, אולי המשרד יביא תיקון לתקנות לגבי כל מה שקשור ליד שנייה.

איתן כבל:

זה לא תיקון לתקנות. אני מחכה לתקנות האלה חמש שנים. אני בא ואומר: אוקיי, אתה יודע שלפעמים זה לא כל המוסיף גורע אלא כל המוסיף מוסיף. בעניין הסעיף הזה אני רוצה להזכיר לכם, שכאשר אתם הבאתם את התקנות מלכתחילה הן חלו גם על חדשים וגם על יד שנייה. אתם, משום מה, תוך כדי פתאום בא לכם, כי מישהו פה אמר משהו, ואני לא זוכר, ואמרתם "חדשים"- - -

חנה וינשטוק-טירי:

זו לא היתה כוונתנו, כלומר מבחינתנו כשהוספנו את המלה "חדשים" זו היתה הבהרה, כי כך גם אנחנו פירשנו. זה לא שהוספנו משהו שלא חשבנו עליו מלכתחילה.

איתן כבל:

בסדר. אבל, אני אומר את זה לכם, כמי שאמורים לתת פה את ההגנה המרכזית. תזכרו: בסוף-בסוף, כל הסיפור הזה של התקנות, כל הסיפור של החוק - והחוק שהניח חבר-הכנסת אופיר אקוניס, הוא בכלל מרחיק לכת לאין שיעור אפילו יותר ממה שאני. העניין של חדשים ולא חדשים מתגמד לעומת מה שמבקש חבר-הכנסת אופיר אקוניס להביא בהצעתו. אם אני אמרתי על שלי "מהפכנית", הרי שאצלו זה עם סלאלום באמצע. לכן, אני מנסה לבוא ולומר לכם בכל הרצינות: תחשבו על זה אתם, כי זה גם אינטרס שלכם. לעזאזל, אתה הולך לשוק הפשפשים וקונה מוצר ב-4,000 שקל, והוא מוצר ואתה יודע שיש בו פגם כזה ופגם כזה. אני מסכים על דבר אחד: כלי רכב. כלי רכב - אם יש משהו שאני אומר שהוא בעייתי לחלוטין- - -

ראובן קמחי:

האם דברי אמנות אפשר? האם דברי אמנות - 40 אלף דולר?

איתן כבל:

בוודאי.

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, אני מבקש. חבר-הכנסת כבל, אני חושב שכדאי לחשוב על העניין הזה של יד שנייה בתיקונים לתקנות. אנחנו לא נעכב.

איתן כבל:

אגיד לך משהו: בדרך-כלל, מי שקנה ב-40 אלף דולר - הוא יחזיר כי ירצו- - -

דובר:

מה זה חדשים?

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו הגדרנו את זה- - -

דובר:

לא, זה לא מוגדר.

ראובן קמחי:

הוא השתמש 13 יום, הוא עשה את מה שרצה להראות, והחזיר. נו, אז מה?

איתן כבל:

נו, באמת. שוב, אנחנו עם ישראל עם זה.

דובר:

מה עם טלפונים?

ראובן קמחי:

כבודו אמר לפני 20 דקות שהחצי שלא נמצא פה בכנסת לא מטומטם. אם כך, הוא צריך להיות גם אחראי.

איתן כבל:

נכון.

ראובן קמחי:

הוא לא נכנס סתם לקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר-הכנסת כבל, אנחנו נחשוב על זה.

איתן כבל:

סלח לי. אם אתה אומר שמישהו נכנס עם מחשבה קרימינלית מלכתחילה - והרי זו מחשבה קרימינלית - אתה מייחס לאדם מחשבה שהוא מלכתחילה הלך ולמד את החוק ושכר עורכי-דין שיפרשו לו ושילם 60 אלף דולר רק כדי ללכת לקנות מוצר ב-40 אלף דולר, כדי שיישב אצלו בסלון, יתגנדר שבוע, יצלם את זה מכל זוית, ואחר כך יבוא לגלריה ויגיד: "חבר'ה, אתם יודעים מה? זה לא התאים לצבע בסלון שלי". נו, בחייכם. אתה מעמיד את זה בצורה אבסורדית, ולא אני.

אגיד לך עוד דבר: מי שקונה מוצר, תמונה, ב-40 אלף דולר תמונה - אני מניח שגם אם הוא יחזיר זאת אחרי שבועיים יקחו ממנו אחרי יום אחד אחרי ה-13 יום כי הם ירצו שהוא עוד יקנה מוצרים.

ראובן קמחי:

אם כך, בשביל מה צריך חוק? בוא ותשאיר את זה.

איתן כבל:

זה מעבר ל-13 יום. בחייך.

היו"ר אופיר אקוניס:

אומר שני דברים. קודם כל, חבר-הכנסת כבל, אני חושב שהדבר הנכון יהיה כרגע לא לעכב את התקנות ולהתקין תקנות.

איתן כבל:

זה לא לעכב - זה רק להוסיף משפט אחד.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי. נחשוב על זה.

לגבי אמצעי התשלום, אני גם מבקש מגברת פינקוס ומגברת טירי לחשוב על ההערות שנשמעו פה.

אנחנו נצא עכשיו להפסקה, ונחדש את הישיבה בשעה 14:00. תודה.

(הישיבה נפסקה בשעה 13:37.)

(אחרי כן תמר פוליבוי)

(אחרי כן תמר פוליבוי)

(הישיבה נתחדשה בשעה 14:25.)

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, נחדש את הדיון. יש לנו עד 16:00, ואם יהיה צורך, אני אבקש אישור מיוחד מיושב ראש הכנסת להמשיך את הדיון אחרי 16:00, שזאת השעה שבה מתכנסת מליאת הכנסת. כרגע אני מקווה שלא יהיה צורך באישור הזה.

יש רעיון לגבי הנקודה בה הפסקנו את הישיבה בנושא הצעתו של חבר הכנסת כבל לסעיף ההגדרות "טובין חדשים". הגברת פינקוס, אולי תציגי אותו?

תמר פינקוס:

קודם כל מה"טובין" אנחנו אכן נמחוק את המילה "חדשים", ובסעיף 2(ב) יהיה כתוב: "תקנת משנה (א) תחול על ביטול הסכם לרכישת טובין, בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש על ידי הצרכן הרוכש".

הילה דוידוביץ:

איך אפשר לבדוק על מוצר שהוא יד שנייה ובמהותו יש סיכוי גבוה שהוא פגום, למשל אם זה בגד שיוצאים ממנו חוטים או חורים קטנים, וזה השוק, זה שוק של מוצרים שהם קצת נחותים מהמחיר – ואני לא מדברת על מוצרי אומנות – איך אפשר לאכוף ולבדוק אם הם לא נפגמו, ועל ידי מי בכלל הם נפגמו. זאת הבעיה שלי בקביעה הכללית לשים באותו סל את הבגדים שהם יד שנייה לעומת מוצרי אומנות יקרים או עתיקות, שזה דווקא מעלה את הערך שלהן.

רונית פרל:

אני חוזרת להערה שהיועצת המשפטית אמרה קודם, שברגע שאנחנו נוסיף להגדרות פה בתקנות נוסח שלא נמצא בחוק - - -

תמר פינקוס:

הוא נמצא בחוק.

רונית פרל:

בחוק כתוב שלא נעשה בו שימוש.

תמר פינקוס:

לא, תסתכלו בסעיף 14ו - לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש, והשימוש מתייחס לצרכן בסעיף הראשי, בסעיף ו. זה נובע מהשימוש על ידי הצרכן, תקראו את זה יחד עם סעיף 14ו, זה מופיע בחוק הראשי.

נמרוד הגלילי:

אני מבקש את כלי הרכב להחריג, שזה יחול רק על כלי רכב חדשים.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, מקובל. מה הבעיה של משרד המשפטים?

זאב פרידמן:

למה להחריג את הרכבים?

היו"ר אופיר אקוניס:

רכב יד שנייה.

קריאה:

לא, לא רכב יד שנייה, חברות הליסינג.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, ליסינג לא.

קריאה:

רכב יד שנייה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

איך הוא כתוב שם, כשאתה קונה אותו?

יעל כהן-שאואט:

אין העברת בעלות, הרכב מגיע לידיים של הצרכן, ברור שאין שימוש.

נמרוד הגלילי:

אני רוצה להבהיר את הבעיה. במכירת רכב יד שנייה, כשרכב נמכר לפני שהוא נמכר, הצרכן ברוב המקרים לוקח אותו לבדיקה. הצרכן לוקח אותו לבדיקה. על סמך הבדיקה שלו, הוא מבקש לבצע בו תיקונים. הוא עוד לא עשה בו שימוש. נערך איתו הסכם ומבצעים בו את התיקונים, בהתאם להסכם ולדרישות שלו.

תמר פינקוס:

כי האוטו מקולקל, לא כי יש לי איזו גחמה. הם לא שמים כסאות עור, הם מתקנים את תיבת ההילוכים, כי אתם רוצים למכור, ותיבת ההילוכים פגומה.

נמרוד הגלילי:

בוא לא נלך על תיבת ההילוכים, אלא שיכול להיות שהיתה איזושהי שריטה ברכב. הוא יכול לתקן את זה גם בעצמו, אבל הוא ביקש שאני אתקן את זה. אם הוא היה מתקן את זה בעצמו, זה עליו, אבל הוא ביקש שאני אתקן, אני תיקנתי, ועכשיו הוא מבטל.

תמר פינקוס:

ואתה תמכור את זה עכשיו ביותר כסף, כי האוטו עכשיו בלי שריטה. נהדר, זה הכי טוב.

נמרוד הגלילי:

זה שיקול - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אני לא מקבל, אנחנו לא נחריג את חברות הליסינג פה.

נמרוד הגלילי:

יש בעיה נוספת, גם אם אתה לא מחריג את חברות הליסינג, על פי סעיף 2(6) כתוב "לרכישת טובין כאמור בפרט 21 – תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ובלבד שטרם נרשם על שם הצרכן על פי פקודת התעבורה". רכב יד שנייה לא נרשם על שם הצרכן במועד הקנייה, ולכן הוא יכול לקחת את הרכב, לעשות בו שימוש, ועדיין הרכב יהיה רשום על שם חברת הליסינג, סוחר הרכב.

תמר פינקוס:

שם אתה יודע שנעשה שימוש, כי מכרת ב-40,000, הוא מחזיר לך ב-80,000. אז אתה יודע שנעשה בו שימוש. ברכב אין לך בעיה של הוכחת שימוש. הוא לא משתמש בו בתור עציץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מאוד מודה לך, הגברת פינקוס.

תמר פינקוס:

אתה רושם לו את הקילומטרז'.

קריאות:

- - - לא מאפשר להחזיר אם נעשה שימוש.

הילה דוידוביץ:

אני רוצה לבדוק את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי, תעשי שיחת טלפון ותחזרי אלינו. הנוסח שגובש פה בשעה האחרונה על ידי הממשלה נשמע לי מתקבל על הדעת.

אתי בנדלר:

אני מבקשת להכתיב שוב. בהגדרת "טובין" את מוחקת את המילה "חדשים".

חנה טירי:

ובסעיף 2(ב) בסיפא: תקנת משנה (א) תחול על ביטול הסכם לרכישת טובין, בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש", וצריך להוסיף "על ידי הצרכן הרוכש".

היו"ר אופיר אקוניס:

אז סיימנו את הצעת הממשלה.

נמרוד הגלילי:

יש לי הערה לגבי מכירת רכב יד שנייה. מרגע שאדם נכנס לרכב ומתחיל לנסוע בו – למרות שאתם אומרים פה, שגם התיקונים נעשו ואתם אומרים שזה לא מעניין אתכם, למרות שזה לא נכון, כי יש פה עניין של שינוע רכב לפעמים ממגרש בחיפה למגרש בתל-אביב, ולפעמים יש פה עניין שאני מבצע בו תיקונים – בכל מקרה, לא העברת הבעלות זה מה שחשוב, אלא רגע מסירת הרכב. הבעלות יכולה להתעכב לפעמים שבוע ימים. נעשה בו שימוש ברגע שהוא נכנס לרכב.

זאב פרידמן:

אתה באמת מכיר מישהו, שנותן את הרכב לפני שעושים העברת בעלות?

נמרוד הגלילי:

חד משמעית, כן. לוקח זמן, הרכב נמכר, לפעמים הרכב נמכר ביום חמישי ולפעמים ביום רביעי, ולוקח לי זמן עד שאני משחרר שעבודים. יש לי שעבודים, אם זה לייבואני הרכב, אם זה לבנקים. לוקח זמן לשחרר את השעבוד, בינתיים האדם לוקח את הרכב ואני משחרר את השעבוד, ורק אז אני מעביר את הרכב על שמו, וזה בסדר, וככה זה עובד.

יעל כהן-שאואט:

אבל אתם רושמים את הקילומטרז' על הסכם המכירה. אני ראיתי הסכמים. ברגע שהוא מקבל את זה, אתם רושמים את הקילומטרז', לכן אם הוא עשה בזה שימוש, אל תקבלו את זה בחזרה.

קריאה:

אבל החוק לא מאפשר לך להחזיר.

יעל כהן-שאואט:

לא, התנאי הוא שלא נעשה בהם שימוש, ולכן יש לכם הוכחה, שחור על גבי לבן, שנעשה בו שימוש.

היו"ר אופיר אקוניס:

מיצינו את הטיעונים, ועכשיו תחזור נציגת משרד המשפטים ונשמע אותה ואז נקבל החלטה.

עכשיו אנחנו חוזרים חזרה לסעיף 4, אופן החזרת התמורה. גם פה אני ביקשתי מהיועצים המשפטיים של הכנסת, מהגברת בנדלר וממר ימין לנצל את הפסקת האוכל ולחשוב על כמה פתרונות יצירתיים.

אתי בנדלר:

עדיין לא נשמעו כל ההערות, אבל אני רוצה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, ההערה האחרונה - - -

יפעת ניר כץ:

אם יותר לי, אני יפעת ניר, היועצת המשפטית של המשביר לצרכן. אנחנו העברנו אליכם גם איזשהו נייר עמדה לעניין. מעבר לעובדה של שוברי הקנייה, שאנחנו למשל מקבלים אותם כתווים, אני לא אוכל להחזיר לצרכן, ברגע שהוא ביטל עסקה, את תווי הקנייה מאחר שאסור לי לסחור בהם. היה ואני מחזירה את זה במזומן, לאור ההסכמים המסחריים שלי עם מנפיקי התווים, יש לי הפסד במינימום של 20%, מאחר שאני מקבלת תמורה נמוכה יותר בגין כל תו.

היו"ר אופיר אקוניס:

סעיף 6(א) זה הגבלת זכות הביטול. אגב, זה נכון שאנחנו לא רוצים שתווי קנייה יהפכו לכספומט, יש בזה משהו. אגב, הם גם נמכרים בחלק מהרשתות ב-discount מסוים.

יפעת ניר כץ:

תמיד.

היו"ר אופיר אקוניס:

תמיד? אני מכיר רק חלק.

תמר פינקוס:

אני מציעה להשתמש בהם רק למזון, ולהפסיק לסחור בהם בחנויות אחרות, ואז אנחנו נפתור את כל הבעיות.

חנה טירי:

אז את אומרת - - -

בן ציון אדורם:

זה לא החוק הזה, זה בחוק אחר.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה רעיון מהפכני, תביאי אותו לפה.

בן ציון אדורם:

אבל זה לא בחוק הזה, בפעם אחרת.

קריאה:

בכנסת הבאה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לכנסת הזאת יש עוד הרבה זמן, למה בכנסת הבאה? יכולה הממשלה, באמצעות הגברת פינקוס, להציע מה שהיא רוצה. אנחנו נדון, ואם הממשלה תחליט לקבל את עמדתה, נדון פה בצורה מסודרת.

בן ציון אדורם:

תווי קנייה זה אמצעי תשלום לגיטימי, שמניע את גלגלי השיווק. הדבר היחיד שיש לזכור, כפי שאתה בעצמך אמרת, זה שחלק מתווי הקנייה העוסק מקבל עליהם רק 95 שקלים על כל 100.

קריאה:

הוא מדבר על המכירה - - -

בן ציון אדורם:

וצריך להסדיר את ההחזר הזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני דיברתי על שיטה, להפוך אותם לסוג של משיכת מזומנים, וזה דבר שהוא לא מתקבל על הדעת.

עירית פיליפ:

משיכת מזומנים עם תוספת כסף. עם יותר ממה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, זאת היתה הערה אחרונה לסעיף 4.

לינה רשף-גולדשטיין:

עוד חצי דקה, בהתייחס לרישא של הסעיף, קחו בחשבון שבמערכות גדולות, כאשר הזיכוי נעשה דרך מערכת הנהלת חשבונות, ולא נקודתית בסניף כזה או אחר, הפרוצדורה והבירוקרטיה פשוט לוקחים זמן. הזיכוי המידיי הוא פשוט לא ריאלי, זה פשוט לא יקרה.

תמר פינקוס:

הבירוקרטיה מכריעה אותנו, גם פה.

לינה רשף-גולדשטיין:

מערכות צריכות - - -

אתי בנדלר:

אני מנסה לוודא, ואם אני לא אצליח, אני מבקשת להשלים את דבריי, לראות אם באמת ריכזתי את כל הטענות שהועלו סביב השולחן כאן. קודם כל, מדובר על החזרת התמורה, כאמור, בתקנה 3, תהיה במועד ביטול העסקה. כבר ראינו שלא תמיד אפשר לבצע את החזרת התמורה במועד ביטול העסקה, ולכן צריכים לאפשר כאן, למיטב הבנתי, לכתוב: אם ניתן, או במועד קרוב לו ככל האפשר, כי את צריכה לכתוב מה האלטרנטיבה, אם אי אפשר באותו מועד.

לגבי אמצעי התשלום השונים, בהתאם למוצע, מי ששילם במזומן, או שילם בצ'ק שנפרע, או ששילם בכרטיס אשראי שכבר חויב, צריכים להחזיר לו את התמורה במזומן. הועלתה כאן טענה שאל"ף לא תמיד יש מספיק מזומן בקופתו של העוסק, ושיש בתי עסק שמנוהלים בצורה כזאת, שפשוט לא יכולים לשלוף את הסכום במזומן מהקופה. אמר כאן האדון שכסף לעובד שלו הוא צריך דרך הנהלת חשבונות - - -

קריאה:

- - -

אתי בנדלר:

משיקולים של הלבנת הון וכולי. אני חושבת שכאן הפתרון האפשרי יכול להיות, שההחזרה תהיה במזומן, או בצ'ק עצמי - זאת אומרת תהיה אפשרות לעוסק להחליט על כך – והצ'ק העצמי כמובן יחזור במועד קרוב ככל האפשר לביטול העסקה, וזה משתלב עם החלק הראשון.

קריאה:

מה זה צ'ק עצמי?

אתי בנדלר:

זה צ'ק מזומן.

קריאה:

זה לא עצמי.

תמר פינקוס:

לעניין של מועד קרוב ככל האפשר, כמי שבא מהעולם שכל הזמן מתווכחים בו מה זה "קרוב ככל האפשר" - -

קריאה:

נגדיר זמן.

תמר פינקוס:

צריך להגדיר "ולא יותר משלושה ימים" או "לא יותר מארבעה ימים", בגלל הוויכוחים מה זה קרוב – אצל מישהו קרוב זה גם חודש, וזה לא בא בחודש.

אתי בנדלר:

חמישה ימי עסקים.

תמר פינקוס:

ולא יותר מחמישה ימי עסקים.

קריאה:

זה לא סביר, יש לך סניפים בקריית שמונה ובאילת, והכל מתנהל ממערכת מרכזית אחת. השליח יורד פעם בשבוע, זה לא מעשי.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב, שבעה ימים.

קריאה:

זה לא מעשי שבעה ימים.

עירית פיליפ:

גם לוקח זמן לקבל צ'קים שעוד לא נפרעו מהבנקים. זה תהליך, צריך להגיש בקשה, לשלם עמלה, לקבל את הצ'קים.

אתי בנדלר:

שבעה ימי עסקים.

היו"ר אופיר אקוניס:

שבעה ימים זה שבעה ימי עסקים, מצוין.

אתי בנדלר:

זאת אומרת שזה יהיה במועד ביטול העסקה, אם ניתן, או במועד קרוב לו ככל האפשר ולא יותר משבעה ימי עסקים.

עירית פיליפ:

אבל שבעה ימים זה מועד ששלחת את הצ'ק?

זאב פרידמן:

החלופה של הצ'ק חייבת להיות בהסכמת הלקוח, כי אחרת אנחנו מזכים את הלקוח.

עירית פיליפ:

- - - ואם הוא לא משך את הצ'ק - - -?

זאב פרידמן:

בית עסק שמתנדנד גם מפקיד חזרה את המוצר, גם נשאר - - -

אתי בנדלר:

יש לך פתרון טוב יותר?

זאב פרידמן:

שיהיה בהסכמת הלקוח.

אתי בנדלר:

ואם הלקוח לא יסכים?

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו חייבים לאזן.

לאה ורון:

תחשוב במהלך הישיבה, ואם תהיה לך איזושהי הצעה, תציע אותה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נציג המועצה לצרכנות, אני מצפה שתוציא הודעת תמיכה דרמטית בסוף הישיבה הזאת.

אתי בנדלר:

אני רק רוצה להבהיר, אם אתה מתנה את זה בהסכמת הצרכן, לא יימצא הצרכן הפראייר שיסכים, לעולם, זאת אומרת שאתה מחייב תמיד תשלום במזומן, והועלו כאן בעיות אמיתיות.

זאב פרידמן:

מנהלי לקוחות - גם כשמציעים להם כסף, אומרים: אנחנו מוכנים לקבל זיכוי או לקבל - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אני הכרעתי - - -

אתי בנדלר:

אמרנו שזה במקרה שצריך להחזיר את הכסף באופן מיידי. אם התשלום נעשה בצ'ק, מבחינים בין שני מצבים, אחד שהצ'ק נפרע, והשני שהצ'ק טרם נפרע. אם הצ'ק נפרע, וכאן הציעו – וחלפו יומיים ממועד הפירעון, יחול פה הכלל של תשלום במזומן. אדוני כבר הכריע שזה יהיה חמישה ימים.

ראובן קמחי:

נפשט לחמישה ימים.

אתי בנדלר:

לא, אני רוצה להסביר, כי אז אתה נותן 14 ימים, שכן מדובר על הימים שעברו ממועד פירעון הצ'ק, ואז יש עוד שבעה ימים כדי להחזיר את הכסף. החמישה ימים נדרשו כדי לוודא שהצ'ק שנפרע, לא - - -

לאה ורון:

אז שבע פלוס שניים, שזה תשעה ימים.

אתי בנדלר:

נכון, במקרה הזה זה ייצא תשעה ימים.

לאה ורון:

אבל איך יידע הצרכן, אם הצ'ק כבר נפרע או לא?

אתי בנדלר:

מי שלא יודע זה העוסק, לפעמים החשבון שלו מזוכה ותוך יומיים אפשר להחזיר בחזרה את הסכום, כי נוכחים שאין כיסוי.

אם הצ'ק טרם נפרע, מדובר על חמישה ימים מהמועד שבו הצ'ק אמור להיפרע, אלא אם כן מחזירים את הצ'ק.

ראובן קמחי:

וגם זה דורש זמן להוציא את זה מהבנק. צריכה להיות בקשה ואיתור הצ'ק ולהוציא.

עירית פיליפ:

זה גם לא נמצא בבנק.

לאה ורון:

הגברת בנדלר, אם הצ'ק טרם נפרע?

אתי בנדלר:

אז לעוסק שתי אפשרויות: או להחזיר את הצ'ק, או להחזיר לו את הכסף במזומן, כשמזומן כולל העניין של צ'ק מזומן, כפי שאמרנו – אחת משתי הדרכים האלה למועד של חמישה ימים לאחר מועד הנקוב לפירעון הצ'ק.

זאב פרידמן:

אם זה המועד שבו הצ'ק אמור להיפרע, מה שיקרה זה שיש צ'קים דחויים – למעשה אלה נישואים קתוליים. צריך ללכת כל חודש לבית העסק, לוודא שהוא באמת בדק את הבדיקות הדרושות, ואז לקבל ממנו צ'ק.

אתי בנדלר:

השאלה היא מה עושה במקרה שרכשת מוצר - - - ?

זאב פרידמן:

שיחזיר את הצ'קים, שלא יפדה אותם.

אתי בנדלר:

רגע, זאב, זה לא כל כך פשוט. אנחנו לא רוצים לפגוע כאן בהתנהלות התקינה של חיי המסחר. אדם קונה מוצר כלשהו, הוא משלם במספר צ'קים דחויים. הסוחר לא מכניס את הצ'קים האלה למגירה ורץ לבנק יומיים לפני מועד כל פירעון, הם משמשים אותו לחיי המסחר. הוא מסחר אותם הלאה, אין לו דרך לקבל אותם בחזרה כדי להחזיר אותם, אז מה הוא אמור לעשות?

אליהו ליפשיץ:

לא תמיד הוא מסחר אותם.

אתי בנדלר:

אם יש לו, יש לו אפשרות להחזיר את הצ'ק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתי, אנחנו רוצים להכריע בנקודה הזאת. אני חושב שאנחנו מתכנסים להבנה.

אתי בנדלר:

זה לגבי תשלום בצ'קים, אני חושבת שכיסיתי את שני המקרים.

לגבי כרטיס אשראי, שוב אני אומרת שצריכים לעשות כאן הבחנה. אם החיוב טרם נפרע, כתוב כאן "יבוטל החיוב". אני מבקשת לשנות כאן את הנוסח ולכתוב "יבטל העוסק את חיובו של הצרכן", כדי שזה לא יהיה איזה משהו אמורפי, אלא שיהיה ברור שהחובה הזאת חלה על העוסק עצמו.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה הבעיה? "יבטל העוסק".

אוהד מימון:

יש נוסח ב-4(ב) "יודיע העוסק".

אתי בנדלר:

מה זאת אומרת הוא יודיע? אני רוצה שהוא יוודא שהחיוב מבוטל.

קריאה:

הוא לא יכול לוודא, הוא יכול לשלוח.

אוהד מימון:

הוא יכול להודיע לנו על ביטול העסקה, זה הנוסח ב-4(ב).

קריאה:

על זה אנחנו מדברים.

אוהד מימון:

- - - אותו נוסח ישמש ב-4(א) את 4(ב) - - -

אתי בנדלר:

אבל את הנוסח שאני ציטטתי עכשיו ממקום אחר בחוק, אני יכולה מייד לבדוק. "יבטל העוסק את חיובו של הצרכן" מופיע בחוק עצמו, לא בתקנות.

קריאה:

אני צריך לתקן את זה - - -

אתי בנדלר:

אז צריכים לתקן גם ב-4(ב)

היו"ר אופיר אקוניס:

תתקנו, זה צריך להיות דומה.

אתי בנדלר:

אם החשבון של הצרכן כבר חויב, הוא ישיב את התשלום במזומן - אמרנו לרבות צ'ק – או בדרך של זיכוי חשבון הצרכן באמצעות כרטיס חיוב.

דוד כהן:

למה לא להשאיר את זה רק באמצעות כרטיס חיוב? למה שלא תהיה הלימה מוחלטת? שילמת בכרטיס אשראי, גם מבחינת הצרכן זה הרבה יותר בטוח, שהוא יודע שיש לו חברת אשראי, שהיא תדאג לזיכוי.

אתי בנדלר:

אבל אפשרות הבחירה היא של העוסק. לפעמים העוסק, במקום להתעסק עם חברת האשראי, נותן לו צ'ק מזומן.

דוד כהן:

זה בסדר.

קריאה:

העוסק בוחר, מה אכפת לך?

אוהד מימון:

אבל אז אין רישום של הפעולה הזאת, זאת הבעיה.

קריאה:

- - -

אתי בנדלר:

למה במועד העוקב?

אוהד מימון:

גברתי, את הזיכוי רואים באופן יחסית מיידי – יום, יומיים.

אתי בנדלר:

אז זה זיכוי מיידי, זה לא במועד החיוב העוקב, אלא במיידי.

קריאה:

מה זה מיידי? זה יום, יומיים. לוקח כמה ימים במערכות, עד - -

אתי בנדלר:

- - עד שרואים את זה, אבל הזיכוי הוא זיכוי מיידי, נכון?

היו"ר אופיר אקוניס:

כמה זמן זה לוקח היום? הכל היום און-ליין.

אתי בנדלר:

הזיכוי הוא זיכוי מיידי בכרטיס אשראי.

קריאה:

כן, אבל צריכים להעביר את זה בין חברות, זה יכול לקחת שלושה ימים.

היו"ר אופיר אקוניס:

72 שעות.

קריאה:

גברתי, אני רק מבקש "ובלבד שניתן לחייב את העוסק".

אתי בנדלר:

עכשיו יש הערה "ובלבד שניתן לחייב את העוסק".

היו"ר אופיר אקוניס:

מה זה?

אתי בנדלר:

ההוראה הזאת או ההגבלה הזאת נכנסה גם בתיקון אחר לחוק, שטיפל בו עורך דין ניר ימין.

ניר ימין:

סעיף 10(א)(2) - - -

אתי בנדלר:

תיקון לחוק כרטיסי חיוב.

דוד כהן:

התיקון האחרון שהוכנס בחוק כרטיסי חיוב, סעיף 10(א)(2) דן בנושא הזה.

ניר ימין:

הסעיף בגדול אומר שחברת האשראי תהיה חייבת להחזיר לעוסק את הסכום שבו חויב רק במקרה שהעוסק יכול להיפרע מהצרכן.

אתי בנדלר:

יש בעיה, כדי שלא יהיה נזק - - -

קריאה:

אחרת אנחנו לא יכולים לבטל את העסקה, אלה שתי חברות שונות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם רוצים שזה יהיה אותו דבר?

אתי בנדלר:

אבל הבעיה היא, מה קורה אם העוסק מודיע לכם על ביטול עסקה - אני לא מבינה למה צריך את זה.

אוהד מימון:

אני אסביר בדקה. במקרה שבו בית עסק מבקש לבטל חיוב שלו, אנחנו צריכים לקחת כסף מאיפה שהוא, להעביר אותו לחברה שמנפיקה את הכרטיס, והיא צריכה לזכות את מחזיק הכרטיס, זאת אומרת אני צריך לקחת כסף, זה כמו חשבון בנק, כמו חשבון עו"ש. כדי לקחת כסף, אני צריך לדעת שיש לי מאיפה יש לי כסף. אם אני לא יכול לקחת משם כסף, אני לא להיפרע.

אתי בנדלר:

אני עדיין לא מבינה, הרי העוסק שקיבל את הכסף הזה כבר, מבקש לבטל את החיוב. העוסק הוא שפונה אליכם.

אוהד מימון:

העוסק מנהל חשבון. יכול להיות שהוא ביצע 10 עסקאות ביום של 1,000 שקל, למחרת הוא ביטל את כולן. ישראכרט צריכה לזכות את מחזיקי הכרטיס שלה ב-1,000 שקלים. אני צריך לקחת ממנו 1,000 שקלים שאין לו, זה בית עסק חדש. אני לא יכול להיפרע ממנו.

אתי בנדלר:

אבל איפה זה מעמיד את הצרכן?

אוהד מימון:

הצרכן יודע באותו רגע.

קריאה:

אבל מה יעזור לו הידע? הוא צריך לרוץ אחרי המוכר.

אתי בנדלר:

הוא אמור לקבל בחזרה את הכסף ששילם, בניכוי דמי ביטול. מגיע לו בחזרה 1,000 שקלים. אומר לו העוסק, ואני נותנת את האופציה לעוסק להחליט: אני מזכה עכשיו את כרטיס האשראי שלך.

אוהד מימון:

אבל מאותו מקום חברת האשראי מודיעה לו במקום, אם אפשר לבטל או אי אפשר לבטל, זה נורא פשוט.

אתי בנדלר:

למי הוא יודיע?

קריאה:

לעוסק.

אתי בנדלר:

העוסק לא יעביר את המידע הזה לצרכן.

אוהד מימון:

אבל אין לנו ברירה אחרת, זאת הבעיה כשמשתמשים באמצעי תשלום. אנחנו מדברים פה על מערכת, שמישהו צריך לבדוק אם יש כסף בחשבון. אגב, הביטולים האלה היום מתבצעים כעניין שבשגרה במערכות אוטומטיות, והתשובה נמצאת במקום. הרי הלקוח יגיע לבית העסק של העוסק, יבקש לבטל את זה, ירים העוסק טלפון, יבדוק אם אפשר לבטל ויגידו לו במקום.

אתי בנדלר:

ואז הוא יגיד לצרכן: הכול בסדר.

אוהד מימון:

אבל מחזיק הכרטיס תמיד יוכל לפנות ולראות אם הוא קיבל זיכוי, ויראה שהוא לא קיבל זיכוי.

קריאה:

ואם הוא לא קיבל זיכוי?

אוהד מימון:

אז הוא יוכל לחזור לבית העסק. זאת הבעיה באמצעי תשלום שלא - - -

תמר פינקוס:

- - - הגעתם לשלם, ושירדפו הם, להם יש יותר אמצעים.

דוד כהן:

מה לנו בעניין הזה? למה אני צריך לרדוף אחרי לקוח, שבסך הכל הטלוויזיה לא התאימה לסלון שלו? חברת האשראי צריכה לשאת בנזק? מה ההגיון פה? אנחנו נותנים את כל השירות חינם אין כסף, אז למה צריך לשאת בעלות ובנזק?

תמר פינקוס:

לצרכן אין קשר איתכם.

דוד כהן:

שהצרכן יתבע את בית העסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אפשר לאמץ את הסעיף מהחוק הראשי.

שמואל יוסף פרסה:

זה מאוד מאוד חריג ולא סביר, שבעסק לא יהיה כסף, יש תשלומים דחויים. אני אקצין את המקרה, נניח שהחזרתי ללקוח שלי צ'ק, והצ'ק חזר, גם זה עלול להיות, אבל בדיוק בשביל הלקוח של ה-1,000 שקל האלה - - -

דוד כהן:

אבל זה צריך להיות כתוב. אולי לא יהיו הרבה מקרים כאלה, אבל אם יהיה סעיף כזה - - -

שמואל יוסף פרסה:

ברור.

היו"ר אופיר אקוניס:

העקרונות שהקריאה היועצת המשפטית, אני חושב שעד לסעיף הזה לא הייתה כאן מחלוקת, כולנו הגענו להסכמה רחבה מאוד. לגבי הסעיף הזה שהועלה על ידך, נקבל את העיקרון – גם אתה היועץ המשפטי הצעת לאמץ בחקיקה הראשית את העניין הזה, נכון?

ניר ימין:

אני אולי גם אוסיף עוד שני משפטים בהקשר הזה. אני חושב שאם יש מצב שבו לעוסק אין כסף ולכאורה הצרכן יוצא נפגע מהעניין הזה, הצרכן יוצא נפגע באותה מידה שהוא יוצא נפגע, אם העוסק מסרב להחזיר לו במזומן או בצ'ק מזומן, ולכן מערכת היחסים נשמרת בין הצרכן לבין העוסק. למיטב הבנתי, חברות כרטיסי אשראי אינן קשורות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, אני מאוד מודה לכם. אני נמצא כאן, כפי שאתם רואים, לבד, ואני מאשר את הסעיף הזה. אין מתנגדים ואין נמנעים. הסעיף הזה אושר. אנחנו מיצינו את הסעיף הזה. תודה.

אתי בנדלר:

יש נושא של העמלות הצולבות שיהיה בהקשר של דמי הביטול.

יפעת ניר כץ:

ומה עם תווי קנייה?

היו"ר אופיר אקוניס:

רשמתי את עניין תווי הקנייה. לגבי תווי הקנייה, נדמה לי שאנחנו ננסה להכניס איזה סדר בדבר התווים, במה שנקרא הגבלת זכויות הביטול, שזה הסעיף הבא. אנחנו נגיע אליו עוד מעט.

לינה רשף-גולדשטיין:

במקרה של עסקה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו לא נפתח עכשיו דיון.

לינה רשף-גולדשטיין:

אני רוצה להבהיר, אותם שבעה ימי עסקים שנתתם על מנת לבצע את ההחזר הכספי, זה עומד לרשות העסק גם במקרה של עסקת אשראי? האם מדובר באותם שבעה ימים גם במקרה של כרטיס אשראי ולא רק על מזומן, אלא על מזומן ועל אשראי?

חנה טירי:

לא, כרטיס אשראי זה זיכוי מיידי.

לינה רשף-גולדשטיין:

- - - יש עסקים שלא מסוגלים להתמודד עם הגזירה הזאת, זאת גזירה שעסקים לא יכולים לעמוד בה. אני לא חנות אחת קטנה, יש לי מערכת הנהלת חשבונות.

תמר פינקוס:

פה שמענו שזה מיידי, מחברת הסליקה שמענו שזה מיידי.

היו"ר אופיר אקוניס:

הכל און-ליין. אין יותר שאלות הבהרה על הסעיפים הקודמים. סעיף 5, תקראי אותו בבקשה.

קריאה:

סעיף (ב).

אתי בנדלר:

מה הבעיה?

היו"ר אופיר אקוניס:

הצבעתי, מה רצית לומר על העמלה הצולבת?

אתי בנדלר:

הנושא של העמלה הצולבת זה בסעיף הבא.

היו"ר אופיר אקוניס:

מיצינו את (א) ו-(ב).

אתי בנדלר:

את תקנת משנה (ב) היושב ראש אישר, אבל ברור שצריכים לעשות התאמת נוסח לעקרונות ולשינויים שבתקנת משנה (א).

חנה טירי:

אבל זה קצת שונה, כי זאת עסקה מתמשכת.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא צריך לחזור על כל דבר 1,000 פעם.

אתי בנדלר:

זה לא נאמר. כל העקרונות שאמרתי, אמרתי לגבי תקנת משנה (א). לכן צריכים לעשות איזה שהן התאמות.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז.

חנה טירי:

שם זאת עסקה מתמשכת, זה לא חיוב מידיי, זה חיוב במועד העוקב. אנחנו משאירים "ובלבד שיכול להיפרע מהעוסק", אנחנו לא מדברים על החזר במזומן, כי אנחנו מדברים על עסקאות מתמשכות, גם אין צ'קים בסעיף (ב).

סעיף 5: "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".

אנחנו קבענו שבכל עסקה תהיה חובה על הצרכן לשלם דמי ביטול. כמובן שאנחנו חושבים שצריך לקבוע מחיר קבוע, לא להשאיר את זה כדבר פתוח, אחרת זה ייצור חסם מוחלט מזכות הביטול. השתמשנו במה שקבוע היום בחוק הגנת הצרכן, שזה 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים לפי הנמוך. אני יודעת שעלו טענות על כך, שיש מקרים מסוימים שבהם דמי הביטול צריכים להיות גבוהים יותר. אנחנו לא עשינו דיפרנציאציה בדמי הביטול, חשבנו שלבוא ולפרוט את זה לפרטים ולהגיד שבעסקה כזאת דמי ביטול יהיו כאלה ובעסקה כזאת דמי ביטול יהיו אחרים זה פשוט בלתי אפשרי. זה אומר לעבור על כל העלויות בכל העסקאות האפשריות. כמו שאז קבענו בדמי התקנה, אמרנו שנלך על איזשהו עיקרון.

כדי לסבר את האוזן, צריך לזכור שישנן עסקאות שחייבנו בדמי ביטול, למרות שאין דמי ביטול, זאת אומרת אין עלויות שקשורות לביטול העסקה. קניתי חולצה, חזרתי אחרי יממה, החזרתי, אין פה עניין של הובלה ואין פה עניין של הוצאות משלוח, ובכל זאת למען האיזון, אמרנו: אנחנו נחייב לכל. נכון שיש עסקאות מסוימות, שיכול להיות שדמי הביטול הם גבוהים יותר, אבל צריך לזכור שמבחינת הצרכן - - -

אתי בנדלר:

הם לא גבוהים יותר, העלויות גבוהות יותר.

חנה טירי:

- - נכון, העלויות יותר גבוהות, אבל צריך לזכור שמנגד יש מקרים שבהם הצרכן ישלם דמי ביטול, למרות שלא היו עלויות בכלל.

תמר פינקוס:

אני רוצה להוסיף דבר אחד, זה כדי למנוע איזושהי טענה: משלוח עולה לנו והובלה עולה לנו. זה אף פעם לא עולה לעוסק, זה תמיד ואך ורק עולה לצרכן. לכן או שזה צריך להיות במחיר הכולל, כי זה כבר תומחר, או שזה אופציונלי לקונה, והוא משלם את זה, כך שכל מה שרוצים להלביש עכשיו על הבעיה הגדולה של המשלוח ושל ההובלה לא קיים. ממילא הצרכן משלם את זה.

נורית פייביש-יוסף:

זה ממש לא נכון.

קריאה:

מה זאת אומרת שזה לא עולה לעוסק?

נורית פייביש-יוסף:

עלות הובלה זה משהו שצריכים לקחת בחשבון. הובלה מאילת לתל אביב והובלה מיפן לישראל, או הובלה בתוספת מנוף, כי לא ניתן להכניס את זה בדרך שגרתית לבית, היא הרבה יותר גבוהה מ-100 שקלים. מי צריך לשאת את העלות הזאת? זה אבסורד לדרוש את זה מהעוסק.

תמר פינקוס:

אנחנו דנו בזה במשרד, כשזה עוד היה משרד התמ"ס והמשיך כמשרד התמ"ת. כל העלויות שכותבים שם, כולל הובלה, זה כמו כולל התקנה 14 מטר צינור, כי אי אפשר לתת את כל העלויות של ההתקנה ואי אפשר לתת את כל העלויות של ההובלה, אז הם תמיד נותנים את העלות הנומינלית של המרחק של 100 קילומטר – וזה במחיר הכולל ממילא, כשגם ה-100 הראשונים הם על הצרכן. על כל היתרות: מנוף, אילת, ירח, הכל על הצרכן. הוא משלם את זה בנפרד, ולכן אלה טענות שדנו ודשנו בהן, וחוקקנו אותן והתווכחנו איתן והעמדנו במבחן בית משפט. הטענות ממש לא נכונות.

סוזנה רבינוביץ:

האם על פי החוק זה לא מחיר כולל? הרי אם אני רוכשת מקרר שעולה 10,000 שקל פלוס דמי הובלה 250 שקלים, בסופו של דבר אני רוצה לבטל את העסקה, מה אני אקבל בחזרה?

תמר פינקוס:

לא את משלמת את ההובלה, הצרכן משלם את זה.

סוזנה רבינוביץ:

הצרכן, אבל הצרכן אחר כך רוצה את הכסף חזרה, גם של ההובלה.

נורית פייביש-יוסף:

אם את טוענת שהצרכן משלם את זה, בואו נציין את זה. גם ההובלה חזרה של המוצר; המוצר כבר סופק לבית הלקוח, צריכים גם להחזיר אותו, הוא צריך לשאת גם בעלות הזאת.

סוזנה רבינוביץ:

גם לעניין מוצרי חשמל שנפתחו, יש פה ירידת ערך מיידית. העוסק לא יכול אחר כך למכור אותם כאילו הם חדשים. אני לא ארצה לשלם אותו מחיר על LCD שנפתח ולא אקבל אותו בקופסה. יש פה ירידת ערך אמיתית של 25%, לכן ה-5% ממש לא משקפים, ואנחנו לא מדברים פה על מרחוק, יש פה רציונל אחר. הצרכן הגיע לחנות, הוא ראה את המוצר, אי אפשר להשוות את זה. מוטלות פה עלויות על העוסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה את מציעה? מה איגוד לשכות המסחר מציע?

סוזנה רבינוביץ:

אנחנו הצענו 15%. משרד התמ"ת הכניס 10%, ועכשיו את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הוריד ל-5%. נכון, בהתחלה היה 10%, משרד התמ"ת התחרט.

סוזנה רבינוביץ:

15% זה דרך האמצע, זה האיזון, כי הירידה האמיתית זה 25%. אנחנו מדברים פה על עוד עלויות, דיברנו על העמלות, על העניין של ההובלה, אם זה לא בנפרד. יש פה הרבה מאוד עלויות אמיתיות, שמוטלות על העוסק.

גיא בוסי:

אם קיבלת את הטענה כאן, זה בסדר מבחינתי.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא קיבלתי.

גיא בוסי:

שמי עורך דין גיא בוסי, אני מייצג את איגוד יבואני הרכב. מה שנעשה בסעיף הזה כאן זאת עבודה קלה - בגלל שיש הרבה מאוד מקרים, החליטו לעשות איזה כלל, איזה עיקרון כולל, אבל זה בלתי אפשרי. אם גברתי זוכרת, אתמול היא שאלה את יושב ראש האיגוד, מרגע ההזמנה מתי מגיע הרכב וכל הפעולות שמתבצעות. במקרה שלנו, זה יכול לקחת שלושה חודשים, ובזמן הזה הרכב יכול לעשות את דרכו, כמו שאמרנו מקודם, מיפן, הוא צריך להגיע מחיפה לתל אביב או מכל מקום אחר. אלה עלויות אדירות. להעמיד את העלות הזאת על 100 שקלים, אני חושב שזה פשוט לא מקובל. יתרה מכך, אני חושב שהוועדה חוטאת לתפקידה, כי צריך להיות יחס שווה לשווים ויחס שונה לשונים. לא יעזור דבר, רכב חדש זה משהו שונה. לקבוע שהביטול, תמורתו תהיה 100 ש"ח, זה פשוט לא סביר ולא מידתי. אני מבקש מהוועדה הנכבדה לקבוע מידתיות וסבירות לגבי כל אחד מאותם טובין.

דורי צ'יקו:

אני רוצה להתייחס למה שנציגי משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה אמרו. הם אמרו שבמקרים מסוימים דמי הביטול יהיו גבוהים יותר ובמקרים אחרים הם יהיו נמוכים יותר, אבל צריך לזכור שבסופו של דבר אותי כעוסק לא מעניין שעוסק אחר הרוויח כי קבעו לו דמי ביטול גבוהים. במקרה שלי, כעוסק אני נפגע בכל המקרים, ולכן המצב הזה של קביעה אחת ששווה לכל העוסקים לא נכונה.

סעיף 5(א) מתייחס לתקנה 2 בלבד ומדלג על תקנה 3. תקנה 3 גם מדברת על החזרת מוצרים.

הסעיף שהיה של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה דיבר על מצב שבו מוצר לא מוחזר באריזתו המקורית הסגורה. זה בדיוק המצב הבעייתי יותר, שבו באמת יש עלות גבוהה יותר. לכן הסעיף שאמר: מצב שבו מוצר חוזר אליך לא באריזה סגורה, עליו אנחנו כן נקבע - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

למה באמת שיניתם את זה?

חנה טירי:

יש דבר שנקרא מוצר מוחדש לפי חוק הגנת הצרכן. לפי ההגדרה בצו סימון זה מוצר שהיה בשימוש הצרכן, חזר ליצרן ונארז מחדש. כשדיברנו על זה, היה לנו כל הזמן הקונספט של מוצר מוחדש, שלא נמכר כחדש והערך שלו יורד, אבל למעשה התקנות האלה מדברות על מוצרים שלא נעשה בהם שימוש, זאת אומרת זה לא מוצר מוחדש. זה מוצר שרוצים להגיד: עצם זה שרק פתחתי את האריזה, לא השתמשתי במוצר, רק עצם פתיחת האריזה תחייב את הצרכן בדמי ביטול של 10%. חשבנו אחרי זה שההפרדה הזאת - - -

רונית פרל:

אבל העוסק כן צריך לארוז מחדש ולבדוק מחדש. העלויות עדיין מוטלות על העוסק, הוא כן צריך לארוז. הוא לא יכול לקחת את הקופסה או את הנייר ולהדביק אותם.

אתי בנדלר:

עלויות אריזה של מוצר זה 5% מערכו?

רונית פרל:

זה בערך כמו 100 שקלים לדמי ביטול, אבל צריך לעשות את זה ריאלי. אני לא אומרת שזה 5%.

נמרוד הגלילי:

אני שוב חוזר לעניין הרכב וגם פה לעניין דמי ביטול במכירת רכב יד שנייה. כשאני משקיע שיפוץ ברכב, אם זה שיפוץ של צבע, אם זה שיפוץ של החלפת ריפודים לבקשה של הצרכן, והצרכן לא רוצה - - -

תמר פינקוס:

עשית את זה לבקשתו של הצרכן, דברים שעושים בהתאמה אישית לדרישתו של הצרכן לא מחזירים, אז זה לא חל ממילא, אין לך בעיה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, צודקת מאה אחוז. אם אינני טועה, גם אמרנו את זה על בגדים.

נמרוד הגלילי:

אם אני תיקנתי - - -

תמר פינקוס:

תיקנת פגם באוטו, שהוא שרוט - - -

נמרוד הגלילי:

לא פגם אחד, פגם קוסמטי.

תמר פינקוס:

הוא לא יכול לבקש, תקרא את התקנות.

נמרוד הגלילי:

שריטה באוטו או קימוט שלא מפריע לנהיגה זה עדיין פגם. זה לא פגם שמפריע לנסיעה, וזה לא פגם בטיחותי, אבל אם אני תיקנתי את זה לבקשת הצרכן, הוא יכול לתקן את זה לבד.

תמר פינקוס:

אתה צריך למכור לו את זה מתוקן, מה זאת אומרת? אז תמכור לבא אחריו במחיר יקר יותר.

לינה רשף-גולדשטיין:

יש לי איזושהי הצעה – לכל הפחות להוריד את התקרה של ה-100 שקלים על מנת שתהיה דיפרנציאציה בין מוצרים שעלותם שונה, מן הסתם גם כל השירות שנלווה להם וההפסדים של העוסק הם גבוהים יותר.

אתי בנדלר:

הבעיה היא שלא תמיד יש יחס ברור בין ההוצאות או עלויות הביטול שנגרמות לעוסק לבין היקף העסקה. כך למשל, בדיוק שוחחתי אתמול עם אחת הנציגות על מקרה, שמישהו רכש והזמין ריהוט לסלון ביתו בסכום של למעלה מ-30,000, 40,000 ש"ח. הוא סגר את העסקה בשעות הערב, בא למחרת לחנות וביקש לבטל את העסקה. את מעלה על דעתך, שבמקרה הזה צריכים לשלם את מה שאת מציעה – אינני יודעת איזה אחוז מעלות העסקה, זה הנזק שנגרם לעוסק?

קריאה:

זאת בדיוק הטענה שלי, צריך להיות מידתי.

לינה רשף-גולדשטיין:

אבל מאידך הרבה מאוד מקרים לא משקפים - - -

תמר פינקוס:

במקרה הזה אין מאידך.

היו"ר אופיר אקוניס:

צריכים להצביע על סעיף 5.

אתי בנדלר:

אבל יש עוד הערות לסעיף 5, לא רק הסכום.

גיא בוסי:

אדוני היושב ראש, הטענה של הגברת בנדלר זאת בדיוק הטענה שלי, שחייבת להיות מידתיות.

היו"ר אופיר אקוניס:

גברת בנדלר, הערות לסעיף 5, אלא אם כן את רוצה לסכם.

אתי בנדלר:

קודם כל, הנוסח לא כל-כך ברור. מדובר על כך שהעוסק רשאי לגבות מהצרכן דמי ביטול. לא ברור לי, אם הכוונה היא שהוא רשאי לקזז את דמי הביטול מהתמורה המוחזרת - - -

חנה טירי:

בתקנה 3 כתוב "ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, ישיב העוסק לצרכן, בניכוי דמי הביטול כאמור בתקנה 5".

אתי בנדלר:

מצוין.

כרמל שאמה:

יש לי שאלה בעניין הזה. אם קובעים מינימום של דמי ביטול, למה לא לקבוע גם מקסימום? יש עסקאות שמתח הרווחים של הספק - - -

אתי בנדלר:

יש מקסימום, זה או 5% או 100 שקלים לפי הנמוך.

קריאה:

חבר הכנסת שאמה, הבעיה שה-100 שקלים זה המקסימום.

אתי בנדלר:

הבעיה הנוספת שעלתה היא נושא של עמלת הסליקה, שבתי עסק נושאים בה. אני לא חושבת שראוי ונכון לגלגל את הסכומים האלה על בתי העסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה בסעיף הזה?

אתי בנדלר:

אני חושבת שבמקרה הזה, אם עוסק מוכיח לצרכן - הוא צריך להמציא הוכחה לכך, כמובן – שהוא נושא בתשלום עמלת סליקה, צריכים להעביר את זה לכתפיו של הצרכן.

קריאה:

לבטל.

אתי בנדלר:

אם הצרכן מבקש לבטל - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

זה בסעיף הזה?

אתי בנדלר:

כן, כי זה בנוסף לדמי הביטול.

תמר פינקוס:

איך הוא יוכיח את זה?

אתי בנדלר:

זו בעיה שלו. אם הוא יוכיח, אם ימציא ראיות.

תמר פינקוס:

אני רוצה רק להעיר הערה אחת. אנחנו במסגרת חוק הגנת הצרכן ויחסים בין עוסק לצרכן. כשמתחילים יחסים בין עוסק לבין הבנק, שזה שני עוסקים, ומתחילים לגלגל את זה לצרכן, אנחנו מכניסים את הצרכן ליחסים שאינם מולו. אי אפשר להכניס בחוק הגנת הצרכן יחסים בין עוסק לעוסק.

אתי בנדלר:

אני ממש לא מכניסה - - -

קריאה:

אני רוצה להציע הצעה. אם נגיד אני מוכרת טלוויזיה שעולה 5,000 שקל ודמי ההובלה הם 250 שקל, אני חייבת לפרסם את מחירה הכולל, שזה 5,250 שקל, כשההגדרה של מחיר כולל היא כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס. האם אפשר להגדיר דמי ביטול של 5% וכן להחזיר כל תשלום נלווה ששולם עבור אותו מוצר?

אתי בנדלר:

אפשר להפליג למחוזות מאוד מאוד - - -

תמר פינקוס:

גם את המע"מ אפשר לגלגל - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

הממונה על הרשות להגנת הצרכן אומרת שהם מתנגדים להחרגה הזאת שאת מדברת עליה.

קריאה:

זה בהגדרה של דמי ביטול היום בחוק. מדברים על הוצאות שהוצאו על ידי העוסק או שהוא התחייב בהן בשל התקשרות בעסקה או בחוזה או בשל ביטולה. זה כבר מופיע בהגדרה, אז זאת שאלה אחרת אם רוצים - - -

אתי בנדלר:

אני רוצה להזכיר על מה אנחנו מדברים. החוק עד היום הכיר בעילות ביטול של עסקאות בין צרכנים לבין עוסקים, בעילות שבאו לאזן את מערכת היחסים בין עוסק לבין צרכן. במקרים האלה שהחוק התיר לצרכן לבטל בשל אותן עילות שמנויות בחוק, קבעו שהצרכן לא ישלם דמי ביטול בסכום העולה על 5% מערך העסקה או 100 ש"ח, לפי הנמוך ביניהם, ודמי הביטול לצורך זה כוללים את כל הסכומים; ואי אפשר להשית עליו תשלומים אחרים כדי שלא יתחכמו. כאן מדובר בביטול עסקה, שלא בשל עילה המוכרת בדין. כאן מדובר בכך, שצרכן מתחרט על עסקה שהוא עשה, פשוט לא בא לו, מסיבה כלשהי. משזו הסיבה, ברור שלא ניתן ללא עילה לתבוע באופן בלתי סביר בקניינו של העוסק. יש כאן ראיה ברורה, שהעוסק נושא בתשלום עמלת סליקה, כי מה זה עניין עמלת הסליקה? אני מזכירה שוב למי שלא זוכר את העניין, אני משלמת בכרטיס אשראי. בית העסק קשור עם חברה סולקת בהסכם, שלפיו הוא יצטרך לשלם לה עמלת סליקה, בנוסף לעמלת בית העסק שהוא משלם לחברת האשראי. משבוטלה עסקה, לפי מה ששמענו, בית העסק מחויב בתשלום עמלת העסקה, למרות שהעסקה מבוטלת, זאת אומרת: לא רק שהוא לא מקבל את סכום העסקה שהוא קיווה לקבל בגין ההתקשרות שלו, אלא שהוא נושא בפועל בתשלום לחברה אחרת.

תמר פינקוס:

אבל אנחנו יוצרים אפליה בין סוגי עוסקים. העניין הזה של 5%, 10% לא נולד היום, זה קיים במכר מרחוק.

אתי בנדלר:

אבל אני הזכרתי שבאותם מקרים אלה עילות מוכרות, האמורות לאזן את מערכת היחסים בין צרכן לבין עוסק.

תמר פינקוס:

גם כשאני קונה במכר מרחוק ומשלמת בכרטיס אשראי, וגם כשאני קונה כרטיס אשראי וכל דבר אחר ואני משלמת בכרטיס אשראי, אני רשאית לבטל את זה, ושם העוסק לא מקבל ממני דמי סליקה. גם להם יש התקשרויות, גם הם משלמים דמי סליקה. זה מעולם לא עלה על ידם קודם, ואנחנו לא יכולים ליצור באותו חוק שני סוגים של עוסקים – כאלה שנהנים מהצרכן בתשלום דמי סליקה וכאלה שלא נהנים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל פה יש סיבה אחרת.

גיא בוסי:

הסעיף הזה הוא אפליה.

קריאה:

זה רחוק מלהיות סחר הוגן.

תמר פינקוס:

במכר מרחוק אני לא צריכה סיבה לביטול, אני יכולה כי לא מתחשק לי.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו חייבים להכריע פה. חבר הכנסת רותם, אתה הבעת עמדה. הגברת פינקוס, מכיוון שפה מדובר על דבר אחר ועל איזשהו רצון של הלקוח בעצמו להתחרט, זה דבר שונה קצת ממערכת היחסים שאתם מדברים עליה, אני מציע להכניס את המשפט שהציעה היועצת המשפטית על עמלת הסליקה, לא יודע באיזה סכומים מדובר.

קריאה:

כמה זה?

דוד רותם:

שלושה שקלים.

קריאה:

מה פתאום, באחוזים.

דוד רותם:

רבותי, שלושה שקלים או 3,000 שקלים, הוצאת את ההוצאה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק, תודה. אנחנו נעביר את זה להכרעת חברי הכנסת. האם אנחנו מקבלים את המלצתה של היועצת המשפטת של הוועדה להכניס את הסעיף הזה, שהעוסק מוכיח לצרכן שהוא נושא בתשלום עמלת הסליקה, יהיה על הצרכן לשלם את דמי הסליקה?

דוד רותם:

השאלה למה היא רק הכניסה את דמי הסליקה ולא כל הוצאה שהוציא? את קראת איזה סעיף.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, טיפלנו בזה מקודם.

אתי בנדלר:

דמי ביטול מוגדרים אומנם בסעיף מסוים, וצריכים להפנות לסעיף הזה, כי זאת הגדרה שבסעיף זה – אני מדברת על סעיף 14ה לחוק העיקרי – אומרת: דמי ביטול, לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, שלטענת העוסק הוצאו על ידו, או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה או בשל ביטולה.

הרעיון היה שמקום שהחוק מקנה לצרכן זכות לביטול עסקה, באותן עסקאות מיוחדות שחוק הגנת הצרכן דן בהן, הצרכן ישלם דמי ביטול בסכום ידוע מראש. אילולא היו אומרים שזה כולל את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא, היו אומרים: אוקיי, נשלם 5% וחוץ מזה יש לי הוצאות בגין ניירת, בגין התקשרות לרואה חשבון, בגין המוכר שטיפל בך, ההובלה וכל כיוצא בזה, ואז דמי הביטול היו עולים עוד על דמי העסקה מלכתחילה. לכן הגדירו את זה וקבעו את זה מראש והדברים תחומים וברורים. אבל כאמור, מדובר כאן בעסקאות, שעילת הביטול בהן היא עילה שבאה לאזן את מערכת היחסים בשל פערי המידע, בשל פערי הכוח בין עוסק לבין צרכן באותו סוג של עסקאות, כאן מדובר בנושא שונה לחלוטין.

דוד רותם:

- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

תומך, עם ההכנסה של הסעיף של היועצת המשפטית. אני מצביע על סעיף 5, עם התוספת של היועצת המשפטית לכנסת. מי בעד?

**הצבעה**

בעד – רוב

נגד – מיעוט

סעיף 5, עם התוספת, נתקבל.

רונית פרל:

סליחה, מה עם נושא ההובלה?

גיא בוסי:

היא אמרה שההובלה מוטלת על הצרכן. יש אסמכתא לזה? אדוני, זאת טענה שאנחנו חולקים עליה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שהגברת פינקוס ענתה בעניין הזה.

נורית פייביש-יוסף:

אבל לא מוכרת לנו - - -

קריאה:

רק אולי שיאשרו לנו שההובלה היא על הצרכן.

תמר פינקוס:

בוודאי שהוא משלם את זה. כשהוא מבטל את העסקה - - -

גיא בוסי:

כשהוא מבטל זה נגמר. אדוני, ברגע שיש ביטול, ההובלה בוטלה. נכון שבדרך כלל זה בתוך המחיר, אבל כאן - - -

קריאה:

דרך אגב, זה לא תמיד בתוך המחיר.

דוד רותם:

אני מציע שלעניין כלי רכב גם את ההובלה בישראל יורידו.

גיא בוסי:

ומה עם ההובלה שהגיעה מחוץ לארץ, אם בדרך הוא ביטל, ואין לי מה לעשות עם הרכב הזה?

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה לא מזמין רכב אחד, אתה מזמין צי מכוניות. הגברת פינקוס נתנה תשובה, אישרנו את סעיף 5. אני חושב שהלכנו לקראת הרעיון של איגוד לשכות המסחר ושל חלקכם, בעניין הזה לפחות, לגבי עמלת הסליקה.

נורית פייביש-יוסף:

אז מה המשמעות?

היו"ר אופיר אקוניס:

הקראנו אותה.

נורית פייביש-יוסף:

לא עמלת הסליקה, לגבי ההובלה. מה המשמעות?

אתי בנדלר:

הצרכן הוא שצריך להחזיר את הטובין לעוסק, ולכן הוא דואג להובלה של זה.

נורית פייביש-יוסף:

התשובה הזו היא גם חשובה, אבל אני רוצה גם לדעת, מה קורה כשאנחנו - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו עוברים לסעיף 6.

קריאה:

אדוני היושב ראש, תרשה לי בבקשה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, אני לא מרשה לך. גברת טירי, הגבלת זכות הביטול.

חנה טירי:

"זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי –

(1) ריהוט שהורכב בבית הצרכן;

(2) טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;

(3) טובין שעל פי דין אין להחזירם;

(5) מוצרי מזון;

(6) תרופות ותוספי תזונה;

(7) טובין פסידים;

(8) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995;

(9) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית".

הוספנו גם "הלבשה תחתונה לרבות בגדי ים".

הוספנו גם:

"(11) גז, כמשמעותו בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), תשמ"ט-1989" והוספנו "תכשיטים".

הוספנו גם סעיף (ב), שאומר: "ביקש הצרכן כי טובין שהזמין יסופקו לו במועד העולה על שישה חודשים ממועד העסקה, לא תחול זכות הביטול אם ביקש הצרכן לבטל את העסקה לאחר מועד זה".

עירית פיליפ:

איזה מועד זה, מועד ביטול העסקה או מועד האספקה? בסעיף (ב) לא ברור איזה מועד זה.

חנה טירי:

סעיף (ב) הוסף, כי היתה טענה שנכון להיום, לפי מה שקבענו, ניתן להשיב – מועד ההשבה זה 14 ימים.

עירית פיליפ:

לא ברור מה זה "מועד זה", המילים האחרונות של הסעיף. איזה מועד, מועד העסקה או מועד האספקה?

חנה טירי:

מועד האספקה. אני אתחיל מההתחלה. קודם כל, קבענו רשימה של טובין, שחשבנו שיש מקום להחריג אותם, למשל: כאשר הריהוט כבר הורכב בבית הצרכן, או כאשר מדובר בטובין שיוצרו לפי מידות או דרישות מיוחדות וכולי. יש דברים שהם ממש ברורים מאליהם.

אתי בנדלר:

לי זה לא ברור מאליו, כי מדובר למשל במוצרי מזון יבשים או בקופסאות שימורים, למה יש מניעה להחזיר אותם? אנחנו מדברים, כמובן, על לפני מועד התפוגה ולא על מוצרי מזון טריים.

תמר פינקוס:

יכול להיות שצריך להגדיר מוצרי מזון רטובים.

קריאה:

שימורים ששכבו בשמש, אי אפשר לדעת - - -

עירית פיליפ:

בוודאי, תנאי האחסנה.

אתי בנדלר:

הזמן שחולף גורם להם להתכלות, למשל: עגבניות.

קריאה:

אבל גם קופסאות שימורים, אם את משאירה אותן ברכב, הן יכולות להתנפח.

בן ציון אדורם:

אי אפשר לדעת איפה אחסנו אותן.

דוד רותם:

התנאי הוא שזה צריך להיות תקין. אם הוא התנפח - - -

בן ציון אדורם:

לא, יש חימום שלא גורם להתנפחות, אבל גורם לקיצור חיי המזון או לקלקולו.

רינת בכר:

אנחנו מבקשים מהקמעונאים להחזיק את זה בתנאים כאלה שלא - - -

בן ציון אדורם:

אבל מה לגבי הלקוח? מה לגבי הצרכן? איפה הצרכן מחזיק את זה?

קריאה:

אתה יכול לחייב את הלקוח?

היו"ר אופיר אקוניס:

מה אומר משרד הבריאות? את מהישיבה הראשונה רוצה להעיר משהו.

רינת בכר:

סוף סוף הגענו לזה. אני מייצגת את אגף הרוקחות במשרד הבריאות. אנחנו מבקשים להוסיף לסעיף הזה גם תמרוקים. אני יודעת שכל התקנות מדברות על מוצרים שלא נפתחו. מוצרי קוסמטיקה, בכל תהליך הפיתוח שלהם מכילים חומרים משמרים. הם עוברים סדרה של בדיקות כדי להאריך את זמן חיי המדף שלהם. החומרים המשמרים טובים בתנאים מסוימים שזה נשמר, זאת אומרת שאם אתה קונה היום בסופרפארם מוצר שהוא מוצר לתינוקות, קרם לתינוקות, קרם החתלה לתינוקות, מוצר הגנה משמש, שזה בפירוש נוגע לבריאות הציבור, או משחת שיניים, ואתה משאיר את זה בבגז' של המכונית, בתל אביב יש שבעים מעלות.

תמר פינקוס:

זה לא חל על המוצרים האלה.

רינת בכר:

זה כן חל.

תמר פינקוס:

לא, הם לא מוצרים שארוזים בצלופן.

רינת בכר:

אני לא הפרעתי לך לדבר. התווכחנו כבר בחוץ, תני לי לסיים.

תמר פינקוס:

זה לא חל על זה.

רינת בכר:

המוצרים האלה, גם כשהם סגורים, הם מתקלקלים ומתעפשים. החומרים המשמרים מתפרקים ונוצרים חומרים, שנקראים ניטרוזמינים, שהם חומרים מסרטנים. אף אחד לא יכול להיות ערב לאיכות ולבטיחות של המוצר הזה, שהשתמשו בו אחר כך, אחרי שזה היה בביתו של הלקוח.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז מה היה הוויכוח בחוץ, הגברת פינקוס? שתפי אותנו.

תמר פינקוס:

ברור שאם השתמשו בזה - - -

קריאה:

לא, אי אפשר לדעת אם השתמשו או לא השתמשו. אי אפשר לדעת, כל דבר הוא בחזקת שהשתמשו.

רינת בכר:

לא השתמשו בזה - - -

תמר פינקוס:

עד היום כשחשב משרד הבריאות, שאסור להחזיר משהו, בכל הפארמים, בכל בתי המרקחת, היה כתוב: אין להחזיר תרופות, בהוראת משרד הבריאות. עד היום מעולם לא חשב משרד הבריאות, וכך גם נוהג השוק בסופרפארם ובניו-פארם ובבתי המרקחת, כל קרם שארוז עם הצלופן ואדם קונה אותו, יכולים להחזירו.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, טיפלנו בזה - - -

קריאה:

באריזה המקורית.

תמר פינקוס:

באריזה המקורית, כמובן כשהוא לא נפתח. עד לדיון כאן, לא חשב משרד הבריאות, שעל יד השילוט וההנחיה שם שאסור להחזיר תרופות, צריך גם להגיד: אוי ואבוי לכם, אם אתם תחזירו את הקרמים.

קריאה:

אז עכשיו צריך להפקיר את בריאותו של הצרכן? בואו נמשיך להפקיר את בריאות הצרכן. אם עד היום לא חשבנו, בואו נמשיך כך. מה זה קשור?

תמר פינקוס:

עד היום, אני לפחות כמי שהיתה ממונה על התביעה במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, מוכרחה להגיד שהרבה תלונות הגיעו לפתחי, ניהלתי הרבה מאוד משפטים, מעולם לא נתקלתי ולו בתלונה אחת לא מהרשתות ולא מהצרכנים, שהתלוננו על כך שנמכר להם מוצר שהיה פגום בחנות, שהיה סגור.

קריאה:

אלינו פונים.

תמר פינקוס:

בדרך כלל פונים אלינו.

קריאה:

אנחנו נתנו חוות דעת מקצועית, אבל ההחלטה היא של הוועדה כמובן.

קריאה:

איזה מוצרים לדוגמה?

תמר פינקוס:

קרמים לפנים, כל מה שלא ארוז.

קריאה:

למשל משחות שיניים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם זה ארוז?

בן ציון אדורם:

אמנם בשעה הזאת יש קצת פחות אנשים, אבל אני רוצה להפנות אליכם את שאלת מבחן הלקמוס. אני לצורך העניין אמרתי שאני מפורום רשתות, אני מייצג את ללין ואת בודי-שופ, שהיו כאן בדיון הראשון. אני רוצה לשאול אתכם שאלה, אני ללין, רשת של קוסמטיקה, החזירו לי קרם שאני לא יודע מה היה גורלו, פתחו או לא פתחו, היה בשמש או לא בשמש, אני שם אותו על המדף וכותב: נמכר בהנחה של 90% בגלל שהוחזר. ירים את היד מישהו שהיה מוכן לקנות אותו ולהשתמש בו. אם אף אחד לא מרים את היד, המוצרים האלה צריכים להיות מוחרגים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אל תתעסק עם חבר הכנסת רותם אף פעם...

בן ציון אדורם:

חבר הכנסת רותם, אני מהמר שאתה לא משתמש בקרמים ואשתך לא תסכים...

תמר פינקוס:

התשובה היתה טמונה בשאלה. כשאומר האדון אני לא יודע אם פתחו את זה או לא פתחו את זה, ממילא לא חלות על זה התקנות.

רינת בכר:

זה לא משנה.

תמר פינקוס:

משום שהתקנות מדברות במפורש על מוצר, שהוא ארוז.

בן ציון אדורם:

אבל תמר, הוא היה ארוז ושכב אצלי בבגז' שלושה ימים.

תמר פינקוס:

גם אם שכב אצלך במחסן, זה לא טוב.

בן ציון אדורם:

נכון, אבל את לא יכולה לדעת.

נורית פייביש-יוסף:

זה בדיוק על אותו משקל, אולי הוא גם שכב במחסן בתנאים לא טובים. אני לא רוצה לקבל את אותו תמרוק, אני שילמתי עליו את מלוא כספי.

שמי נורית פייביש-יוסף, הממונה גם על תעשיית הקוסמטיקה בהתאחדות התעשיינים. אני רוצה לציין מספר נקודות שחשוב להבהיר. משרד הבריאות דורש מייצרי הקוסמטיקה, מהיצרנים והיבואנים תנאי ייצור נאותים לקוסמטיקה. היצרן מקבל ועובר ביקורות אחת לחמש שנים רישיון. הרוקחים המחוזיים הם אלה שעושים את הביקורות התקופתיות. אם משרד הבריאות דורש מאתנו תנאי אחסון נאותים, לא יתכן שאנחנו יכולים להפקיר אחר כך את המוצר בידי הציבור ואיפה שהוא לייתר את התקנות של משרד הבריאות ולהגיד: יש כאן עכשיו תקנה חדשה, שאומרת שמותר להחזיר את מוצרי הקוסמטיקה. מוצר, שכמו שאמרנו, או שהיה במחסן, או שהיה אצלי בבית מתחת לחלון בתנאי אחסון שמפרקים את כל החומרים של המוצר, זה דבר אחד שקשור לתנאי אחסון נאותים.

בנוסף, להבדיל ממזון וקוסמטיקה, אנחנו מדברים על PAO, שזה period after opening, טוב לאחר פתיחה. "טוב לאחר פתיחה" אומר שברגע שאני פתחתי את המוצר, מאותו יום על המוצר יהיה רשום אם זה טוב ל-12 חודשים עד ל-36 חודשים. אם אני עכשיו קניתי מוצר קוסמטי שהוא לא ארוז, קרם לדוגמה בשפורפרת, פתחתי אותו, הרחתי, נגעתי בו, סגרתי אותו - - -

תמר פינקוס:

אבל לא היית, זה לא חל על זה.

נורית פייביש-יוסף:

רק על מוצרים ארוזים? מוצר שהוא לא אטום לא ניתן - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

היינו בהתחלה בעניין הזה. בתחילת הדיונים כבר נסגר העניין הזה, ולכן אני חושב, שמכיוון שהדבר הזה טופל - - -

בן ציון אדורם:

למה לא להוסיף את זה במפורש?

נורית פייביש-יוסף:

אבל נושא האחסון לא טופל.

בן ציון אדורם:

צריך להוסיף במפורש את הקוסמטיקה.

רינת בכר:

אני חושבת שאין פה הרבה אנשים שיש להם הפריבילגיה, שהם יכולים להגיד שהם לא באים לא משיקולים מסחריים ולא משיקולים כלכליים ולא פוליטיים, הראייה שלנו היא רק שמירה על בריאות הציבור. אנחנו קובעים באופן חד-משמעי, שיש סכנה לבריאות הציבור גם כשהמוצר מאוחסן בתנאים לא נאותים, כשהוא סגור עם צלופן ועם עוד אריזה ועם עוד קופסה ועם 1,000 אריזות. זאת הקביעה שלנו. הוועדה יכולה להחליט מה שהיא רוצה, אבל זאת העמדה המקצועית שלנו.

דוד רותם:

כשאת אומרת שזאת סכנה לבריאות הציבור, אני רוצה לקבל מכם בכתב חוות דעת מקצועית.

רינת בכר:

העברנו למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה. העברנו.

דוד רותם:

אני רוצה לקבל חוות דעת.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת רותם הוא יושב ראש ועדת החוקה, חוק ומשפט. הוא לא עובד במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה.

דוד רותם:

אני רוצה חוות דעת מקצועית של רופא.

נילי דיקמן:

היא רוקחת.

דוד רותם:

רוקח יכול להגיד מה יש בתרופה, זה בסדר גמור. סכנה לבריאות הציבור – אני מבקש על זה חוות דעת כתובה.

תמר פינקוס:

כי אם אני מחזיקה את זה בבית, אני מסתכנת כשאני משתמשת בקרם ואני לא יודעת מה הוא מכיל ואני יכולה למות.

דוד רותם:

אני מבקש חוות דעת של רופא.

נורית פייביש-יוסף:

מי שממונה על התמרוקים במשרד זאת רינת בכר. יש לה ההכשרה המקצועית המתאימה, והיא הממונה על הבטיחות של כל תמרוק שמשווק בישראל. ואם אין דרישה לתנאי אחסון נאותים, אני גם יכולה לדרוש ממשרד הבריאות לבטל את כל הדרישה שלהם.

דוד רותם:

את יכולה.

נורית פייביש-יוסף:

כן? אז בואו לא נדאג יותר לתנאי אחסון נאותים בקוסמטיקה.

אתי בנדלר:

בניגוד לכך שעשיתי בנושא הקודם של דמי ביטול ועמלת סליקה הבחנה בין סוגי ביטולים שונים לפי העילות, אני חושבת שלעניין בריאות הציבור, מה לי אם הביטול נעשה בשל כך שקניתי את זה במכר מרחוק או בעסקת רוכלות, או בעסקה רגילה שנכנסתי לחנות ורכשתי. עד היום ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק גם של מוצרי קוסמטיקה וגם של תמרוקים ללא הגבלה כלשהי, ומשום מה לא שמענו את קולו של משרד הבריאות בעניין הזה. אינני חושבת, שלצורך העניין הזה יש מקום לעשות הבחנה בין עילת הביטול לגבי בריאות הציבור.

יתרה מזו, אחת העסקאות הגבלת זכות הביטול חלה בהתאם לפסקה 3 לתקנה 6(א) על טובין, שעל פי דין אין להחזירם. ודאי הוא שלמשרד הבריאות יש סמכות לפעול בהתאם לפקודת בריאות הציבור ולאסוף החזרת תמרוקים או מוצרי קוסמטיקה, ולכן אם הם יגיעו למסקנה, שבאמת לא ראוי לאפשר החזרה של מוצרים כאלה, יעשו את זה שם.

דוד רותם:

אדוני היושב ראש, אני הייתי מבקש בתקנה 6(א) להכניס את שירותי התיירות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה רוצה אותם ב-6(א)?

דוד רותם:

זכות הביטול לא תחול.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש להם בקשה ספציפית.

דוד רותם:

אני רוצה להגיד לכם דבר מאוד פשוט, אני מזמין קרוזים באיים הקריביים. הסוכן שדרכו אני מתקשר מתחייב כלפי החברה הזרה לשלם לה את עלות הטיול בניכוי העמלה שלו. שבוע לפני כן אני בא ומבטל. הוא חייב להחזיר לי, אבל הוא לא מקבל את זה מהם, כי אתה לא מחיל את התקנות האלה גם עליהם.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני הצעתי בישיבה הקודמת לעשות הפרדה בין שירותי תיירות פנים, שזה הרבה יותר קל והרבה יותר פשוט, לבין מצב - - -

דוד רותם:

זה מקובל עלי. אני לא מדבר על שירותי תיירות.

אתי בנדלר:

אז המשרד כבר הציע תיקון בעניין הזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הוא יודע.

יוסי פתאל:

אבל זה לא כולל את הטיסות.

דוד רותם:

משרד התיירות הציע הצעה, שעם כל הכבוד – רבותי, מה קורה כשאני מזמין טיסה מתל-אביב והלאה, ואז אומרים: מכיוון שלא כל השירות הוא מחוץ לישראל, על הטיסה אתה לא תקבל את ההחזרה, אתה חייב להחזיר, אבל זו עסקה משולבת. זו עסקת חבילה. איך אני מקבל החזר? זה לא יכול להיות, זאת צריכה להיות עסקת תיירות, גם אם הטיסה יוצאת מישראל.

היו"ר אופיר אקוניס:

שר התיירות הניח מכתב על שולחנה של הוועדה הבוקר בעניין הזה. אתה רוצה לתת לנו תקציר שלו?

חנה טירי:

אנחנו לא קיבלנו מכתב.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם לא קיבלתם מכתב משר התיירות?

חנה טירי:

קיבלנו מכתב שמאשר קיום חובת היוועצות, בלי שום הערה.

אליהו ליפשיץ:

המכתב יצא הבוקר, אולי לא הגיע.

היו"ר אופיר אקוניס:

המכתב מופנה אלי וגם למר בן-אליעזר, לגברת נוקד. יצחק קמחי – זה היה אמור להיות לגברת פינקוס, לא עודכנו במשרד התיירות על החילופים.

לאה ורון:

הגברת נוקד קיבלה.

אתי בנדלר:

אני אקרא את הפסקה האחרונה של המכתב: אבקש לפיכך להחיל את התקנות בשלב זה רק על עסקאות שבתוך ישראל - -

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מה שהצעתי.

אתי בנדלר:

- - ולמצוא מסגרת מתאימה לעסקאות אחרות הקשורות לתיירות במסגרת חוק שירותי תיירות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

בעקבות דבריו של מר פתאל, אני הצעתי את זה בישיבה הקודמת.

זאב פרידמן:

זה כולל את הטיסות שיוצאות מהארץ. אדוני הציע בדיון הקודם, שזה יחול על שירותים שניתנים כולם בחוץ לארץ. על שירות שניתן כולו בחוץ לארץ, כאשר מזמינים שירות של בית מלון בחוץ לארץ, אין אפשרות להיפרע, אין אפשרות ליגלית לטפל בזה, ולזה צריכים באמת למצוא הסדרה.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, נכון מאוד.

זאב פרידמן:

אבל אותם שירותים, אותם אנשים שפועלים מהארץ ואליה, יש אמצעים רגולטוריים שמתאימים לטיפול בעניין הזה, ולכן אין שום סיבה להחריג אותם. זאת אומרת, כל דבר שנעשה בארץ, או חלקו בארץ וחלקו בחוץ, כן צריכות לחול עליו התקנות.

אתי בנדלר:

אבל מה אם יש חבילה שלמה?

דוד רותם:

לא צריכות לחול התקנות מסיבה נורא פשוטה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מקובל עליך הרעיון של הפסקה האחרונה? עוד לא ראית את המכתב, אבל אני מבין שמקובל עליך.

דוד רותם:

לא ראיתי את המכתב, מקובל עליי, אבל כאשר טיסות יוצאות מישראל או חוזרות לישראל, אי אפשר להחיל עליהן את ההוראה הזאת, ואני אתן לך דוגמה. אדם רוצה לטוס מלונדון לתל-אביב, מתל-אביב ללונדון. הסוכן הישראלי שלו מזמין את הטיסה בחברת בריטיש איירוויס. הוא בא לבטל. הוא משלם לחברה באנגליה, למרות שחלק מהשירות ניתן בישראל, והוא לא מקבל את זה חזרה. הסוכן לא מקבל את זה חזרה, כי החברה אומרת לו: אדוני, אני לא מכירה אותן.

כרמל שאמה:

גם לגופים האלה יש מדיניות ביטול, לבתי מלון בחוץ לארץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

הם לא כפופים לחוק הישראלי.

זאב פרידמן:

אלה שיוצאים מהארץ, אלה שממריאים מכאן, כן חלים עליהם ההוראות.

דוד רותם:

השאלה איפה קניתי.

דוד רותם:

כאשר החברה היא לא חברה ישראלית, ההוראות האלה לא חלות עליה ואין לי ביטחון שהסוכן מקבל חזרה את הכסף, כי אילו היו קובעים פה, שאם אדם הזמין טיסה בחברת בריטיש איירוויס, כשהוא יבטל אותה בבריטיש איירוויס, הם יחזירו לו את הכסף, אין לי בעיה, אבל אל תבואו לסוכן. אל תבואו אל הסוכן. בבקשה, סע לבריטיש איירוויס, תבע מהם את הכסף, לפי התקנות האלה, לפי תקנות אחרות, לא מעניין אותי איפה, רק לך אליהם, אל תבוא אלי. כל זמן שאתה בא אליי, ואין לך פיקוח ישיר, שאני אקבל את זה חזרה, אל תבוא אליי.

אורי מקלב:

למה זה אנגליה-תל-אביב, ולא תל-אביב-אנגליה? זה אותו דבר.

דוד רותם:

אם אתה מזמין לונדון-תל-אביב, הם יגידו לך - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, חבר הכנסת רותם. נציג משרד התיירות, בבקשה אדוני. בוא נשמע את משרד התיירות. הבאנו את מסקנת השר, אבל יש למשרד נציג פה.

אליהו ליפשיץ:

אני לא מדבר על הדברים שיש לגביהם הסכמה, והם עסקאות שנעשות בישראל. אני מדבר לגבי עסקאות מעורבות או עסקאות שיוצאות מישראל, שלגביהם יכולה להיות גם בעיה של תחרות אולי. אני מבקש זמן לבדוק גם את זה, ויכול להיות שכן נוכל להחיל את התקנות במידות כאלה או אחרות, אבל לא בצורה שמציעים כאן במסגרת התקנות. בכל מקרה, לפי המצב הנוכחי, אנחנו מבקשים שהתקנות יחולו רק במסגרת עסקאות שנעשות בישראל, בתוך ישראל וביעד לתוך ישראל ולא בעסקאות אחרות.

יוסי פתאל:

רק צריך להבהיר שבכל מקרה, כל חברות התעופה הזרות מפעילות את כל מדיניות המחירים שלהן גם באינטרנט מחוץ לארץ ולא בישראל, גם אם יש להן נציגויות פה. גם היום בעסקאות מכר מרחוק, ומשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה תמיד חוזר על זה, כולם עבריינים ופשוט לא יודעים לתבוע באנגלית, אז תובעים רק את החברות הישראליות, אבל יש תחקירים עיתונאיים שהיו בעיתון ב-double spread, שמוכיחים שלקוח מתקשר לאיזיג'ט, ועשו את זה גם עם אייר ברלין, ומוכיח שמדיניות דמי הביטול היא לא על פי החוק, מתקשרים לחברה בחוץ לארץ – פחות או יותר אמרו לו: השתגעתם, מכיוון שמדיניות תעריפים של טיסות היא גלובלית. 60% מהתנועה לישראל וממנה היא בכלל לא ישראלית. כל החוק הזה הולך לפגוע רק ב-40% הישראלים.

אני גם הסברתי את זה במכתב ליושב ראש הוועדה וגם לחברי הכנסת שהיו בדיון הקודם. רובם המוחלט של כרטיסי הטיסה ניתנים לביטול, אתם מכירים את זה בגלל ה-overbooking. בגלל שלציבור יש חופש כמעט מוחלט לבטל כרטיסי טיסה, קיימת תופעת overbooking, שהיא ייחודית רק לענף שלנו.

רוב כרטיסי הטיסה במטוסים, עוד לפני החוק וגם אחריו, ניתנים לביטול, אבל חלק ממדיניות התעריפים הגלובלית המקובלת בתעשיית התיירות העולמית היא שיש כ-20% מהכסאות במטוסים שאומרים לקהל: נמכור לכם את זה במחירים מצחיקים הרבה זמן מראש. במקרים האלה אנחנו אומרים ומבקשים מהמחוקק הישראלי, שלא יתערב מכיוון שהוא הופך את ישראל כמעט למצורעת מבחינת התעריפים הבין-לאומיים. אלה לא דברים שנקבעים בישראל, או שלמחוקק יש בכלל אפשרות לשלוט בהם. בנושא של מכר מרחוק, כרגע יש נזקים אדירים, ולא תובעים את הזרות. כל הזרות עברייניות. את כתובעת ראשית, כשאת אומרת שהיית לא מזמן - - -

תמר פינקוס:

אני כבר לא.

היו"ר אופיר אקוניס:

רק רגע הגברת פינקוס, הפסקה האחרונה של שר התיירות מאוד מחודדת, ואני מבקש מהיועצת המשפטית של הוועדה לנסות להכניס את הסעיף הזה פחות או יותר ברוח הדברים של שר התיירות. הוא מבקש להחיל את התקנות בשלב זה רק על עסקאות שבתוך ישראל, זה מקובל עליך, ולמצוא מסגרת מתאימה לעסקאות אחרות, הקשורות לתיירות במסגרת חוק שירותי תיירות. בהתאם להערכת הגורמים המקצועיים במשרד ייערכו שישה חודשים להבאת תיקון מתאים לחוק שירותי תיירות בנושא זה, ואני מציע לקבל את הצעתו של שר התיירות בנושא הזה. אני מבין את המורכבות. אתה העלית את זה בישיבה הראשונה, ואני מבין, וכולנו הבנו פה את המורכבות.

לגבי שירותי פנים, אין ויכוח, את זה אני אומר למועצה לצרכנות. הנושא הוא מחוץ לוויכוח, וזה יתקיים, כפי שיתחילו התקנות – אני מקווה שאת הסעיף הבא נאשר, בתוך שלושה חודשים.

לגבי הבעייתיות המורכבת של העסקאות הבין-לאומיות, משרד התיירות והגורמים המקצועיים, יחד עם הגברת פינקוס והגברת טירי, שכבר בוודאי אולי תחזור מחופשת הלידה שלה - - -

קריאה:

אנחנו מאחלים לה בשעה טובה, אבל אני מקווה שזה עוד יהיה לפני - - -

אתי בנדלר:

אם כך, מדובר על שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי, ובלבד שהשירות מיועד להתבצע כולו מחוץ לישראל, או שהוא שירות של חבילת תיירות ונופש, היוצאת מישראל ומתבצעת מחוץ לישראל.

קריאה:

יש גם נסיעות.

אתי בנדלר:

אם הבנתי נכון את חבר הכנסת רותם, אתה רוצה לסייג גם חבילת תיירות ונופש שיוצאת מישראל, אבל מתבצעת מחוץ לישראל.

דוד רותם:

לא שיוצאת מישראל. יכול להיות שאני קניתי חבילת נופש באיים הקריביים, קרוז באיים הקריביים - - -

תמר פינקוס:

אבל זה מלכתחילה לא חל, כי זה חוק טריטוריאלי, ולא אקסטריטוריאלי.

היו"ר אופיר אקוניס:

בדיוק, לא אצלנו.

יוסי פתאל:

עד הישיבה הקודמת זה היה כלול.

דוד רותם:

אתם מוכנים רגע להקשיב? אני קונה גם טיסה עד לשם. אני רוצה שגם הטיסה לא תהיה כלולה.

קריאה:

למה? מאיזו סיבה?

דוד רותם:

אני אגיד לך מה הסיבה, משום שאני צריך להגן על הצרכן – זה נורא חשוב – אבל אני צריך גם להגן על הסוכן, הוא גם צריך להתפרנס, ואם הוא לא מקבל את הכסף חזרה, הצרכן שביטל את העסקה יאכל אותה.

זאב פרידמן:

אז בוא נעשה את העסקה עד תומה, שקודם כל יסכימו שכל העסקאות יבוטלו ככל שהן ניתנות לביטול, ככל שיש מדיניות ביטול בחוץ לארץ.

דוד רותם:

אני לא עושה עסקאות עם אף אחד. אני לא עושה עסקאות, אני רק לא אתן לו להיפגע, זה הכל.

זאב פרידמן:

אז אני אומר שכדי שהוא לא ייפגע, בוא נדאג לכך שלא הצרכן ייפגע ולא בית העסק ייפגע.

דוד רותם:

כשאני רוצה אחר כך טיסה, אני לא משיג מקום, כי הצרכן שיכול לבטל הזמין בכל חברות התעופה.

לאה ורון:

עורך דין פרידמן, הוועדה החליטה להיענות לבקשתו של שר התיירות.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא עוד לא הצביעה.

קריאה:

אבל אני בהחלט מציע לבחון במסגרת החצי שנה את ההצעה שלו.

לאה ורון:

בדיוק, זאת הבקשה של שר התיירות.

היו"ר אופיר אקוניס:

זאב, הלכנו איתם גם בחוק שאני כבר לא זוכר איזה מספר זה היה - - -

יוסי פתאל:

- - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אגב, קיבלנו אישור מיושב ראש הכנסת להאריך את הישיבה. אני מתכוון לסיים את התקנות.

אתי בנדלר:

אם כך, הסייג הוא או שהשירות מיועד להתבצע כולו מחוץ לישראל או שהוא שירות של חבילת תיירות ונופש מחוץ לישראל, שהיציאה אליה היא מישראל. הסייג הזה פה יפקע בתום שישה חודשים.

היו"ר אופיר אקוניס:

כן, אבל עד אז הם צריכים להביא תקנות.

אתי בנדלר:

זאת אומרת שהסייג הזה פה יהיה רק למשך שישה חודשים.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, כך גם ביקש השר.

יוסי פתאל:

אבל את קבעת חבילה. הניסוח - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פתאל, אני לא חושב שאתה יכול לבוא בטענה.

יוסי פתאל:

לא, אני מודה מראש.

היו"ר אופיר אקוניס:

יפה. בבקשה, מר שלו.

עומר שלו:

ציינתם את המונח "חבילת תיור". יש לו הגדרה בחוק שירותי תיירות. מכיוון שפה דובר על ההבחנה בין בישראל לישראל, הבקשה שלנו שלא יצוין השם "חבילת תיור", אלא שיהיו טיסות ו/או חבילת תיור. המשמעות של חבילת תיור בחוק שירותי תיירות מורכבת ממספר גורמים ביחד, את זה אנחנו נבחן במסגרת ששת החודשים.

אתי בנדלר:

אתה מוכן לקרוא לנו את ההגדרה בחוק שירותי תיירות?

יוסי פתאל:

זה בתקנות שירותי תיירות.

אתי בנדלר:

אני ביקשתי להוציא לנו את חוק שירותי תיירות, אבל לא מצאנו את זה. אני מאוד חוששת, על סמך אמירה כללית, לאשר נוסח שאני לא יודעת מה כתוב בו.

יוסי פתאל:

זה נמצא בגילוי נאות בשיווק חבילות תיור, לא בחוק.

עומר שלו:

תקנות שירותי תיירות (גילוי נאות).

דוד רותם:

טיסות וחבילות שיוצאות מישראל. זה לא משנה הרבה, כי לא אכפת לי מה ההגדרה של שירותי תיירות.

אתי בנדלר:

לא, אבל על ידי כך כל טיסה שיוצאת מישראל כבר אתה מחריג את זה, לא על זה מדובר, אלא רק אם זה חלק מחבילת נופש. אם אני רוכשת טיסה בחברת אל-על למקום כלשהו, לא תהיה לי זכות ביטול על זה?

דוד רותם:

לא, אני אגיד לך למה - כי מה שקורה זה שאין מקומות לאנשים.

קריאה:

לא, זה מה שהם רוצים.

אתי בנדלר:

זה יותר מרחיק לכת ממה ששר התיירות העלה על דעתו. תאמין לי, על זה לא דובר בשום שלב.

קריאה:

אין שום היגיון בהחרגת הטיסה שיוצאת מישראל על ידי חברות, שכל הרגולציה הישראלית חלה לגביהן ממילא, ושבדיון הקודם הם עוד הצהירו שאין להן שום בעיה שיגלגלו את האחריות עליהן. אדוני היושב ראש, אין הגיון להחריג את אותן חברות.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת רותם, אנחנו מודיעים לך שאנחנו מחריגים את זה לחצי שנה.

דוד רותם:

כן, כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

כדי להסדיר את ההידברות בזמן הזה, זה הכל.

דוד רותם:

בוודאי.

אתי בנדלר:

אז חבילת הנופש בחוץ לארץ לא מעניינת אותי, אתה מדבר על כל טיסה שיוצאת מהארץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, אוקיי. אם הזמנת רק קרוז בקריביים, אתה צריך להגיע לשם.

אתי בנדלר:

זה שירות שמיועד כולו להתבצע מחוץ לישראל.

דוד רותם:

הבנתי. אז הזמנתי טיסה ובית מלון.

אתי בנדלר:

אם אתה מדבר על כל טיסה שיוצאת מהארץ, זה כבר לא מעניין אותי מה אני עושה אחר כך בחוץ לארץ, אם זה חלק מחבילה או לא חלק. לכן אני אומרת שאתה הרחבת את זה הרבה מעבר למה שהם הציעו.

קריאה:

לא, לא נכון. לא, זה מה שביקשנו.

אתי בנדלר:

אני לא מדברת על סוכני הנסיעות. חברות הנסיעות רוצות להחריג את כל שירותי התיירות מכל סוג ומין שהוא, אני לא מדברת על זה. אני מדברת על מה שהוצג על ידי שר התיירות במכתבו. אני מדברת על העמדות שנשמעו עד כה. כאן אני פעם ראשונה שומעת שרוצים להחריג לגמרי כל טיסה לחוץ לארץ. זה לראשונה עלה.

אליהו ליפשיץ:

רק עסקאות שבתוך ישראל.

דוד רותם:

תקבעי שהתקנות יחולו על עסקאות שכולן מיועדות - - -

אתי בנדלר:

אבל אז לא תהיה משמעות לסייג של מחצית השנה.

קריאה:

חצי שנה להסדיר את זה? מה קרה?

אתי בנדלר:

אני חייבת. אם אני אומרת שזה חל על טיסות - - -

דוד רותם:

אין לי בעיה. הבנתי, תכתבי כל מה שאת רוצה, תכתבי בששת החודשים הראשונים יחולו רק על עסקאות הנעשות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, עד להתקנה הסופית של התקנות.

קריאה:

לא הבנתי, אפשר לקבל הבהרה?

זאב פרידמן:

כמו שאמרה היועצת המשפטית, הפתרון יהיה לבצע את העסקאות בעסקאות מכר מרחוק, כדי שהסוכנים יתחילו להרגיש בדרך הקשה - - -

חנה טירי:

הכוונה זה גם בעסקאות מכר מרחוק בתחום הזה להסדיר במסגרת חוק שירותי תיירות, כי היום יש איתן בעיות - - -

אתי בנדלר:

לכשיוסדר, יוסדר. התוצאה כרגע תהיה שברור שמי שילך לבצע עסקה אצל סוכן, פשוט יהיה הפרייר המצוי.

חנה טירי:

הצרכן לא יעשה היום עסקאות פרונטליות. הוא יתקשר לסוכן שלו בטלפון לבצע עסקת מכר מרחוק.

זאב פרידמן:

זה גובל באבסורד, שהנציגים של אל-על אומרים: אנחנו מוכנים להיכנס לשרשרת הביטול.

קריאה:

ובמכר מרחוק - - -

תמר פינקוס:

אנחנו נצא בקריאה לצרכנים, לא לבצע קניות של טיסות ושירותי תיירות בקנייה פרונטלית - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

שמעת, מר שלו?

עומר שלו:

שמעתי. אם אפשר לחדד שהקריאה שלה גם להעדיף את התעשייה הישראלית.

יוסי פתאל:

זאת הוכחה ניצחת שבדיוק אפשר להשתמש בחוק כדי לנגח.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא לא מנגחת, היא אומרת.

יוסי פתאל:

לא, היא אומרת: אנחנו נצא בקמפיין.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא לא אמרה קמפיין, היא אמרה קריאה.

יוסי פתאל:

זה מראה שאתם מחוקקים את זה מהמקום הלא נכון.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פתאל, אתה אחד האחרונים שצריכים להתלונן. בחדר הזה אתה קיבלת יחס לא רע. מר שלו, בבקשה, אתה אחרון הדוברים, ואז אתי תקרא את הסעיף ונצביע עליו.

עומר שלו:

רק לסיים את דבריי, הדבר הזה יאפשר את משך הזמן הזה שנקבע כדי להסדיר את זה בצורה מסודרת בתעשיית התיירות, הבקשה שלנו כחברת תעופה ישראלית, שלא יפלו לרעה את התעשייה הישראלית לעומת חברות התעופה הזרות, שנמצאות פה בהמוניהן, ואנחנו יודעים ממשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה שיש קושי, משפטי או אחר, באכיפה של חוקי הגנת הצרכן כנגד חברות תעופה זרות וכנגד גופי תיירות ותעופה זרים. ולכן מן הראוי לבחון את הנושא הזה גם בשאלת האפליה בין חברות ישראליות עליהן חל החוק הזה לבין חברות זרות. אני מזכיר שמדובר בשוק גלובלי. אנחנו בתהליך של חתימת הסכם שמים פתוחים בין ישראל לבין האיחוד האירופי. תצטרך להיות הרמוניזציה חקיקתית, זה לא עולה בקנה אחד עם החקיקה הישראלית.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה יודע כמה שנים מדברים על השמים הפתוחים האלה? דרך אגב, אני שמח לשמוע שאתם על סף החתימה, השאלה מתי היא תתקיים. חבר הכנסת רותם מהמר על מחר, אני לא.

סוזנה רבינוביץ:

בקשר למבצעים, בנוסח הראשון הקודם של התקנות נכלל גם בחריגות שזה לא יחול על מבצעים.

אתי בנדלר:

רגע, תני לנו לגמור את הנושא של הנופש והתיירות. אתה לא רוצה קודם שאני אקרא את הנוסח הזה, ואחר כך שיעירו הערות לסעיפים אחרים?

סוזנה רבינוביץ:

אבל זה סעיף 6(א).

נורית פייביש-יוסף:

זה יוסדר במסגרת 6 או 8.

אתי בנדלר:

לא, זה לא יהיה במסגרת 6, זה יהיה במסגרת התוספת (תקנה 2), אולי לא – בפרט (8) של (תקנה 2). אני לא יודעת איפה זה יוחרג, אבל זה יוחרג.

על כל פנים, אני מציעה לעשות הבחנה ולחלק את זה לשתי פסקאות. פסקה אחת תהיה שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי בארץ. זה חל עליהם.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא - - -

אתי בנדלר:

לא יחול על - לא יודעת איפה זה ייכנס – שירותי הארחה, נופש ותיירות, המיועדים להתבצע מחוץ לישראל או טיסות היוצאות מישראל או מחוץ לישראל לארץ, ותוקפה של הפסקה הזאת שלושה חודשים מיום התחילה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אוקיי, זה שלושה פלוס שלושה.

נורית פייביש-יוסף:

אני רוצה לדבר לגבי סעיף 6(2). סעיף 6(2) אומר: "טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות". אני מבקשת להשמיט את המילים "על פי מידות או דרישות מיוחדות", ואני אסביר למה. אני מדברת על רהיטים במדינת ישראל. כשאני צרכן הנמצא בחנות ועושה הזמנה, רק לאחר שאני חותמת על ההזמנה ומשלמת, עוברת הוראה למפעל לביצוע לייצור. המפעלים אצלנו לא מחזיקים במחסנים לוגיסטיים. אין מדפים, אין מלאים, זה לא מוצר מדף, אלה מוצרים שמיוצרים תמיד במיוחד עבור הלקוח, ולכן כשאנחנו רושמים מידות או דרישות מיוחדות, זה מייתר מספר מוצרים, לדוגמה: מזרן שהוא במידות 1.40 מטר על 1.90 מטר, הוא מוצר שהוא לא במידות מיוחדות, אלא מידות סטנדרטיות, מידות עולמיות, אבל אין יצרן במדינת ישראל שמייצר מזרן ומניח אותו במלאים. במידה ואני מבטלת את ההזמנה, אין לי מה לעשות עם המזרן, המזרן הזה עובר לאולם תצוגה ונמכר במשהו כמו 50%, וצריכים להבין את זה. אין כאן מלאים, וזה לא מוצר מדף.

בן ציון אדורם:

אני רוצה להוסיף ולחזק את הדברים שאמרה הגברת פייביש. לא זו בלבד, שזה נכון לגבי מזרונים, שזה מוצר יחסית סטנדרטי, אלא כל רהיט. אפילו אם אדם מזמין מקטלוג של עין חרוד, הוא תמיד מזמין מתוך קטלוג, זה לא לפי מידות מיוחדות, אבל זה מיוצר במיוחד עבורו. אם יתוקן, כפי שגברת פייביש ביקשה, אפשר יהיה לוותר בכלל על סעיף 6(1), וזה יעשה את החוק יותר קומפקטי וברור.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, ברור לנו שאתה רוצה אותו "מינימל קומפקט", אבל היא כבר לא קיימת, הלהקה הזאת התפרקה...

בן ציון אדורם:

אדוני היושב ראש, הלהקה היא לא הנושא שלנו...

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מעלה להצבעה את סעיף 6.

עירית פיליפ:

רגע, תווי הקנייה שביקשת להכניס פה, אדוני.

כרמל שאמה:

לפי מה שאנחנו הולכים כרגע להתקין, יהיה מצב שבו אנשים יזמינו טיסות פנים ארציות בתוך ישראל, וברגע האחרון יוכלו לבטל בלי לשלם דבר?

קריאה:

שבעה ימים.

היו"ר אופיר אקוניס:

יומיים, חלק שבעה ימים, חלק 14 יום. אני מעלה עכשיו את הסעיף להצבעה.

קריאה:

אבל מה לגבי התיקון?

עירית פיליפ:

מה לגבי תווי הקנייה?

היו"ר אופיר אקוניס:

תווי הקנייה - הודעתי שזה הולך לסעיף 6.

נורית פייביש-יוסף:

מה לגבי הרהיטים?

היו"ר אופיר אקוניס:

- - - לא התקבלה.

עירית פיליפ:

אז איזה פתרון אנחנו נותנים למוצרים האלה? ביקשנו להחריג עסקאות בתווי קנייה, היות שתווי קנייה אף פעם לא נקנים במלוא ערכם, וגם כשהם נסלקים, הם נסלקים בעמלת סליקה מאוד גבוהה.

היו"ר אופיר אקוניס:

צודקת, זה נכון, היא העלתה את זה, וגם לקבל את זה חזרה.

עירית פיליפ:

גם כרטיסי מתנה, כל מוצר שנרכש פחות מעלותו.

קריאה:

תווי קנייה, שוברים וכרטיסי מתנה.

קריאה:

לכרטיס מתנה אין עלות.

עירית פיליפ:

בוודאי שיש עלות, אתה קונה אותו. אתה קונה אותו בהנחה.

היו"ר אופיר אקוניס:

כדי לקבל מזומן.

בן ציון אדורם:

האם קיבלנו תשובה לגבי המידות המיוחדות? אדוני היושב ראש, מה הנוסח שאנחנו מצביעים עליו לגבי הנושא של מידות מיוחדות?

היו"ר אופיר אקוניס:

עוד לא, הנוסח שהציעה הממשלה.

קריאה:

מה עושים לגבי הרהיטים?

היו"ר אופיר אקוניס:

הנוסח שהציעה הממשלה. אין יותר צעקות, אני מציע להחריג מהתקנות תווי קנייה, שוברי מתנה - -

עירית פיליפ:

עסקאות שבוצעו באמצעות תווי קנייה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז איפה זה צריך להיות? זה צריך להיות פה? הגבלת זכות הביטול?

קריאה:

כאשר אמצעי התשלום היה תווי קנייה - - -

קריאה:

עוד מעט נגיע לתקנה 8.

קריאה:

כאשר התשלום נעשה בתווי קנייה - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, נסתיים הדיון.

אתי בנדלר:

אם כן, עסקאות שבוצעו באמצעי תווי קנייה, שוברי מתנה וכרטיסים מגנטיים טעונים. את הנוסח המדויק אתם תמציאו לנו. מדובר על עסקאות שבוצעו באמצעות כל אחד מהאמצעים האלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תסכמי בבקשה את סעיף 6.

אתי בנדלר:

קראתי כרגע את מה שהצעת להוסיף, פסקה נוספת – עסקאות שבוצעו באמצעי תווי קנייה, שוברי מתנה וכרטיסים מגנטיים טעונים. הנוסח המדויק, כמובן, נמצא על ידי משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, כי צריך להגדיר מה הוא כרטיס מגנטי טעון. כנראה שההחרגה של חבילות חוץ לארץ והטיסות תיכנס גם לכאן לגבי הגבלת זכות ביטול.

לאה ורון:

- - - רוצה רשות דיבור.

היו"ר אופיר אקוניס:

אי אפשר, יש לנו עוד 20 דקות לפי האישור.

אתי בנדלר:

יש לי עוד שאלה, למשל, למה החריגו תכשיטים.

קריאה:

אנחנו נסביר.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מהותי כרגע סעיף התכשיטים? אתם לא הסברתם את זה כבר? אם אני לא טועה, הגברת טירי כבר הסבירה את זה. תסבירי את התכשיטים ב-30 שניות, ואני אעלה את זה להצבעה.

חנה טירי:

מדובר ביהלומים, אבני חן, זהב. החשש הוא שזה יוחזר לא עם אותה אבן שנקנתה, למשל: יהלומים. אנחנו במקרה גם אחראים על תחום היהלומים במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, וכדי להוכיח שיהלום הוא יהלום אמיתי, צריך בדיקות מעבדה. יש מעבדות מיוחדות, אלה באמת מוצרים יקרים, ולא מצאנו פתרון איך מתגברים על החשש, שיחזירו מוצר שהזהב הוא לא באמת זהב בערך המקורי, או שהאבן לא באמת יהלום, או לא אותה אבן חן שהצרכן קנה. לכן מצאנו לנכון להחריג את זה.

אתי בנדלר:

אני רוצה להפנות את תשומת הלב, שלהערכתי זה אחד המקרים, שבאנו לברך ויצאנו מקללים. היום כמעט אין בית עסק שמוכר תכשיטים, שלא מאפשר – אני לא מדברת על ביטול עסקה – להחליף, לקבל זיכוי. לא קרה שמישהו קנה ברשת גראס בלי פתק החלפה או בכל מיני רשתות כאלה, והיום כתוצאה מהתקנות האלה, אתם פשוט תבטלו את זה לגמרי?

דוד רותם:

אתי, גראס ימשיכו לתת, הם לא מדברים על זה - - -

אתי בנדלר:

אז שיגידו על מה שהם רוצים.

דוד רותם:

גראס נותנים לך את האפשרות להחליף, משום שזה חלק מהשירות ומהפרסום שלהם, אבל תחשבי שמישהו קונה יהלום - - -

אתי בנדלר:

שיחריגו יהלומים, שיחריגו תכשיטי זהב, שמחירם עולה על סכום מסוים.

דוד רותם:

ספירים, את יודעת להבחין? 50% מהמוכרים של הספירים - - -

קריאה:

לא ספירים, זרקוניה.

אתי בנדלר:

לא, אני מציעה להחריג יהלומים, שלא ניתן יהיה לבטל עסקת יהלומים. ספירים, אני לא יודעת מה ערכם.

תמר פינקוס:

את כל אבני החן.

בן ציון אדורם:

שלא יהיו לנו אשליות, יש הרבה גופים במשק היום, שמציעים מדיניות "טובה יותר" מהחוק, והם יתאימו את עצמם לחוק. החוק הזה יגרום להקטנת - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה לא בזכות דיבור.

נורית פייביש-יוסף:

הערה אחרונה לגבי סעיף 6(2). אני רוצה שכולם יבינו, שאם אנחנו משאירים את הסעיף כמו שהוא נראה כרגע, אנחנו בעצם אומרים שמוצר יגיע לבית הצרכן, יהיה בבית הצרכן 14 יום, ואני אחר כך לא יכולה להחזיר אותו.

בן ציון אדורם:

נזק גדול מאוד לענף הרהיטים.

נורית פייביש-יוסף:

אם המוצר יחזור אליי למפעל, אין לי מה לעשות עם המוצר הזה במפעל, אני מעבירה אותו לאולם תצוגה. יתכן שאולי גם אותו מזרן אחר כך ימוחזר ויעבור ללקוח אחר, אחרי שהלקוח הראשון כבר השתמש בו מספר ימים. יש כאן משמעות. יש כאן משמעות באמת מאוד עמוקה, שיש לה השלכות כספיות עצומות.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, מה את אומרת על התכשיטים? חשבתי שאת רוצה להעיר על התכשיטים.

נורית פייביש-יוסף:

לא על התכשיטים. אני לא מבקשת לעשות כאן איזה שינוי.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין יותר הערות. את רוצה סכום מסוים?

אתי בנדלר:

ברגע שמדובר בתכשיטים יקרי ערך, אני יכולה להבין את החשש, שמישהו ינסה לזייף אותם. כשמדובר בתכשיטים לא יקרים, אני לא רואה מה ההבדל בינם לבין כל טובין אחרים, שיש לגביהם זכות ביטול.

קריאה:

מבחינת מראית עין, את לא יכולה לדעת אם זו החלפה, כי בדיקות מעבדה הן אלה שמוכיחות.

אתי בנדלר:

אני לא מדברת על תכשיטים יקרים, הבנתי את הטענה.

תמר פינקוס:

אני לא יודעת להגיד תכשיטים יקרים, אבל אני יכולה להגיד שכל התכשיטים שמשובצים באיזה שהן אבני חן, כי אני לא יודעת להגיד דבר על אבני חן, או שמשובצים בכלל במשהו, אלא אם כן זה משהו חלק - אני לא יודעת אם מה שיחזירו לי זה אותו הזהב או שיקחו ממני את הטבעת ויעשו לי טבעת, זה דבר שאני לא יודעת להגיד - - -

אתי בנדלר:

זאת שאלה מצוינת.

תמר פינקוס:

ובתכשיט אני לא יודעת להגיד מה זה תכשיט יקר או בכסף. אני לא יודעת להגיד יקר.

אתי בנדלר:

שאלו אותי האם שעון זה תכשיט.

תמר פינקוס:

כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, ממש לא.

תמר פינקוס:

איך זה מוגדר?

לאה ורון:

תכשיטים שערכם גבוה מ-3,000 ש"ח - - -

דוד רותם:

לפי התקנות האלה, אני לא יכול להחליף שעון שקניתי?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, בשום אופן. נקבע תכשיטים שערכם גבוה מ-3,000 שקלים, משובצים באבני חן.

תמר פינקוס:

3,000 שקלים? - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

קודם כל, תכשיטים למעט שעונים, זה ברור.

חנה טירי:

- - - וטרם סופק.

קריאה:

אדוני היושב ראש, אני מבקש להחריג גם את אותם תכשיטים שמשתמשים בהם בתוך נקבים בגוף. יש נהלים של משרד הבריאות שאוסרים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אז נאמר: תכשיטים שערכם גבוה מ-3,000 שקלים ומשובצים באבני חן - - -

תמר פינקוס:

ואם זה משובץ באבן חן וזה עולה 1,000 או 500 שקל ויש שם יהלום? אני קניתי מתנה ב-500 שקל שהיה בה יהלום. למה 3,000 שקלים?

אתי בנדלר:

כי תכשיט ב-500 שקלים אף אחד לא ירוץ לזייף.

קריאה:

מה את אומרת?

אתי בנדלר:

הנזק הפוטנציאלי לעוסקים מהחזרת ביטול עסקאות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

קודם כל, זה למעט שעונים, זה ברור כשמש. תכשיטים שערכם גבוה מ-3,000 שקל, ולמעט שעונים.

קריאה:

רגע, דיברו על 500 שקלים. אבל זה לא הגיוני, אני יכול להביא לכם כמה נקודות, שזה לא הגיוני .

חנה טירי:

אבל אדוני היושב ראש, זה לא אמור לחול על תכשיטים, כי זה לא נמצא בתוספת, אלא אם כן זה נכנס לאחד הפריטים הכלליים, כמו: טובין ארוז באריזה מקורית, ובלבד שהאריזה לא נפתחה, או טובין שהזמינו צרכן וטרם סופק לו. אם זה נכנס בדרך הזו, זה יכול לחול, ולכן חשבנו להחריג, אבל לבוא ולומר שכל תכשיט – זה לא חלק מהתוספת. אם הוועדה רוצה להכניס את זה, היא צריכה להכניס את זה לתוספת.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, נגיע לתוספות. תאמיני לי שנגיע לתוספות.

לאה ורון:

כשהוועדה תגיע לשם, אנא הזכירי לנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

מי בעד? אין יותר הערות.

**הצבעה**

בעד – רוב

נגד – מיעוט

סעיף 6 נתקבל.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, הסעיף הזה אושר.

אנחנו עוברים לסעיף תחילה.

אתי בנדלר:

אני רוצה להבין, תכשיטים שערכם גבוה מ-3,000 שקל - - -?

לאה ורון:

לא, שהתמורה ששילמו עבורם גבוהה מ-3,000 שקל, כמו שאמרת, למעט שעונים.

קריאה:

אדוני היושב ראש, זה לא הגיוני, זה הורס את כל שוק ענף התכשיטים. יחליפו יהלומים, יעתיקו דגמים אחד מהשני.

היו"ר אופיר אקוניס:

- - - תמיד למקרי הקיצון הבלתי סבירים ביותר.

קריאה:

אני מוכרח ללכת למקרי הקיצון, אין לי מקרה אחר.

##### איתן כבל:

אתה צודק, במקרי הקיצון כבר יש לך גם ביטוח ותביעה ובית משפט.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת כבל, אנחנו עוברים לתאריך התחילה. אנחנו היום בשישה ביולי. אתם מבקשים שלושה חודשים. אני מציע 10 באוקטובר 2010, זה גם 10-10-10, שזה יום ראשון בשבוע. זה מצוין, תעשו קמפיין 10, הכל יהיה 10-10-10. זה גם שלושה חודשים וגם עוד שלושה ימים, זה תאריך מצוין.

אתי בנדלר:

אני מציעה לבדוק ביומן העברי. בדקתם? כי לפעמים זה יוצא בדיוק באמצע חגים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר, תעבדו – לא אתם, הממשלה.

אתי בנדלר:

אדוני, אני רק להביא לתשומת לבך, שיש כאן עדיין עבודת עריכה מאוד משמעותית ברמה של תיקון התקנות. רק אחרי שיגמרו את עבודת הנוסח, שהיא לא פשוטה כאן, יצטרכו להחתים את השר, ואז לשלוח את זה למשרד המשפטים לפרסום. זה עוד הליך.

חנה טירי:

ועוד צריך גם אישור נוסח נוסף של משרד המשפטים.

אתי בנדלר:

יש כאן עוד הליך עד לפרסום התקנות, שצריכים לקחת אותו בחשבון.

קריאה:

זה יוצא יום ראשון.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני לא מבין, אז מה הבעיה? 10 באוקטובר.

אתי בנדלר:

זה לא שלושה חודשים ממועד פרסומם, הם לא יספיקו, כי לא יהיה נוסח תקנות.

קריאה:

למה לא להשאיר את זה שלושה חודשים מיום הפרסום?

היו"ר אופיר אקוניס:

אפשר.

אתי בנדלר:

אני מציעה שזה יהיה שלושה חודשים מיום פרסומם, כי אנחנו לא יודעים מתי זה יפורסם.

היו"ר אופיר אקוניס:

קיבלתי. מי בעד? תודה.

תחולה.

חנה טירי:

תחולה – "תקנות אלה יחולו גם על טובין ושירותים שניתנו לצרכן במתנה ממי שאינו העוסק; החזרת התמורה תהיה במזומן; בתקנה זו "טובין" – לרבות שובר מתנה ולמעט תווי קניה".

קריאה:

ברור שהסעיף הזה הוא לא רלוונטי בגלל כל הסעיפים הקודמים, צריך למחוק אותו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא הכנסנו שם תווי קנייה?

קריאה:

כן, יש פתק החלפה - - -

קריאה:

יש הבדל כאשר המוצר נרכש, טובין נרכשו, כשאמצעי התשלום היה תווי קנייה. פה אנחנו מדברים על משהו אחר, פה אנחנו מדברים על כך שאם מישהו קנה לי מתנה, נתן לי פתק החלפה, אני כצרכן יכולה לבוא, ובמקום לקבל זיכוי, לקבל החזר כספי.

קריאה:

אבל זה הוסדר בסעיפים הקודמים.

אתי בנדלר:

אני לא מבינה למה צריכים להוסיף את זה, הרי לא מדובר על כך מלכתחילה, שזכות הביטול מותנית בזה שהצרכן הוא עצמו מתייצב כדי לבטל את העסקה.

הילה דוידוביץ:

דיברנו על אותו אופן תשלום, אם קיבלת מתנה ומי שקנה לך אותה שילם באשראי, צריך להבהיר - - -

קריאה:

זה פשוט מיותר הסעיף.

קריאה:

כי מי שרכש, זה מישהו אחר.

אתי בנדלר:

שווי לעצמך שאני רכשתי לך מתנה ושילמתי בכרטיס אשראי. רכשתי את זה באחד לחודש, הבאתי לך את זה בשני לחודש. שילמתי בכרטיס אשראי, והחיוב יהיה באחד לחודש הבא, ואת אצה רצה למחרת היום, כשקיבלת את המתנה, ותקבלי כבר מזומן עוד לפני שהכרטיס שלי בכלל חויב.

קריאה:

זה עומד בסתירה לכל החוק.

תמר פינקוס:

אלה אותן התאמות, אם הוא כבר זוכה.

אתי בנדלר:

- - - מקבל המתנה.

היו"ר אופיר אקוניס:

חברים, יש לנו 14 דקות. אני מעלה עכשיו את סעיף 8 להצבעה. מי בעד?

אתי בנדלר:

יש פה בעיות.

קריאה:

זה עומד בניגוד לכל הסעיפים הקודמים.

היו"ר אופיר אקוניס:

איזה בעיות?

אתי בנדלר:

אני הסברתי הרגע איזה בעיה. מישהו רכש מתנה באחד לחודש, שילם בכרטיס אשראי, נתן את המתנה בשני ושילם בכרטיס אשראי, ולכן חשבונו יחויב באחד לחודש הבא. את המתנה הוא נתן בשני לחודש, ובשלישי לחודש מתייצב מקבל המתנה ומבטל את העסקה. דורשים מהעוסק לתת לו מייד כסף במזומן, כשאת הכסף הוא יראה רק בחודש הבא.

תמר פינקוס:

כשיבואו להחליף, המוכר יודע מתי הוא מכר והאם הוא כבר קיבל את הכסף.

קריאה:

איך הוא יודע?

תמר פינקוס:

כי הוא רואה את הקבלה, הוא רואה את פתק ההחלפה.

קריאה:

זה חל בסעיפים הרגילים. הרי קודם אמרנו, תלוי מה אמצעי התשלום. למה אני צריכה להחזיר במזומן?

תמר פינקוס:

אפשר לעשות את זה באותה התאמה כמו שעשינו עם ההחזרות. יראה המוכר שהוא עוד לא קיבל את הכסף, כי זה יחויב אצלו רק בעוד שבועיים, יקבל את זה האיש באותם תנאים.

קריאה:

ואם הצ'ק לא ייפרע? אני צריכה להחזיר, אם הצ'ק לא נפרע?

לאה ורון:

לכן אין צורך בסעיף הזה.

תמר פינקוס:

יש צורך, משום שאם אני מקבלת את המתנה והיא שולמה בכרטיס אשראי, הם יתנו לי תמיד במזומן ולא בכרטיס אשראי, כי כרטיס האשראי לא שלי.

קריאה:

ואם קנו את זה בשובר מתנה?

תמר פינקוס:

אז לא יחול, זה לא חל. אנחנו הסברנו את כל האפשרויות. הדבר היחיד שמקבל המתנה לא יוכל לקבל זה זיכוי לכרטיס האשראי שלו, ולכן אנחנו אומרים: הוא יקבל את זה או בצ'ק של העסק, או שהוא יקבל את זה במזומן. אם זה נקנה בתווי קנייה, זה יחול עליו אותו דבר, הוא לא יכול לבטל. המוכר יידע מתי הוא יכול, הדבר היחיד שהוא לא יוכל לעשות עם הצרכן שקיבל מתנה זה לחייב את כרטיס האשראי שלו. כל השאר אפשר לעשות בהתאמה, כמו שעשינו.

אתי בנדלר:

הגברת פינקוס, כל מה שהצעת זה מצוין, זה רק לא מה שכתוב בתקנה המוצעת.

תמר פינקוס:

אז אנחנו נוסיף את זה. אז זה יהיה הנוסח, ואנחנו נשב על הנוסח ונגיש לכם.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה העיקרון. מאה אחוז.

אתי בנדלר:

אוקיי, זאת אומרת שקודם כל צריכה להיות איזושהי הוכחת קנייה.

תמר פינקוס:

כן, כן.

אתי בנדלר:

אז גם את זה צריך לשלב בתקנות האלה, אין כאן דבר.

תמר פינקוס:

בסדר גמור, אנחנו נכתוב את זה עם פתק החלפה, שזה הוכחת קנייה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, תודה. מי בעד? תודה, הסעיף הזה אושר.

עכשיו בעצם התקנות אושרו.

שמואל יוסף פרסה:

דיברנו על החזר עמלה. אם אדם קנה אצלי ב-10 תשלומים בישראכרט ובא מישהו אחר, אני לא יכול להחזיר את הכסף לאדם האחר. אני יכול לבטל את העסקה עם האדם הראשון, ואז אני מקבל את עמלת הסליקה בחזרה. במקרה השני, ההוא ממשיך לשלם לי ב-10 תשלומים, ואני איכשהו צריך לשלם ללקוח החדש הזה או לזה שמחזיר 10 תשלומים - - -

תמר פינקוס:

ב-10 תשלומים.

שמואל יוסף פרסה:

למה ליצור בלגן? אני אחזיר את הכסף לקונה המקורי.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, מאה אחוז. הסעיף אושר. אני מבין שקודם כל התקנות אושרו. עכשיו אני מבין שאנחנו צריכים לקרוא גם את התוספת, אז אני מבקש שתי דקות הפסקה.

(הישיבה נפסקה ונתחדשה לאחר שתי דקות.)

היו"ר אופיר אקוניס:

בואו נמשיך ונסיים. רבותי, התוספת. חברים, נדמה לי שאני אעמוד בדיבורי לסיים את זה עד סוף מושב הקיץ.

תמר פינקוס:

אני אקרא במקום עורכת הדין טירי.

אתי בנדלר:

מה עם התכשיטים ב-3,000 שקלים?

לאה ורון:

ומעיל עור לא? ותיק בכיכר המדינה שאני קונה ב-3,000 שקלים? מה קרה?

##### איתן כבל:

אין לזה גבול.

לאה ורון:

איזה מוצרים הכנסתם פה?

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב שאת השעונים גילינו.

##### איתן כבל:

אפילו על טלוויזיה שהיא גדולה אפשר, הרי אין גבול. מי שבא להחזיר שעון של 100,000 שקל, ייקחו את זה בחזרה ממנו גם בלי חוק.

לאה ורון:

נכון מאוד.

תמר פינקוס:

התוספת היא כל המוצרים, שעליהם חלות התקנות: "ריהוט", "ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים".

אתי בנדלר:

כאן אני ביקשתי לדעת מה עם ציוד לרכב. אני מדברת על פסקה (2) ציוד לבית ולגן.

תמר פינקוס:

"למעט כלי אוכל לא ארוזים".

אתי בנדלר:

זה בסדר, אני שאלתי מדוע זה לא חל גם על ציוד לרכב.

תמר פינקוס:

מה זה ציוד לרכב?

אתי בנדלר:

למשל כסא לתינוקות, בוסטר.

תמר פינקוס:

זה לא ציוד לרכב, זה לא שייך לציוד לרכב, זה שייך לכל מוצר אחר, אם הוא ייכנס במסגרת התקנות זה יהיה.

בן ציון אדורם:

אגב מוצרים לרכב, אחת השאלות שנשאלתי בפורום רשתות, מה לגבי דלק ושמן שמולא ברכב, שהוא לא לפי מידה מיוחדת, אבל אי אפשר לעשות אתו שום דבר. איפה זה מוחרג פה?

היו"ר אופיר אקוניס:

זה לא נכנס.

תמר פינקוס:

זה לא בתוספת. אם זה לא בתוספת, זה לא חל. זה חל רק על מה שיש בתוספת.

אתי בנדלר:

לכן אני חוזרת ושואלת, מה עם ציוד לרכב.

תמר פינקוס:

זה טובין הארוז באריזתו המקורית, זה לא - - -

אתי בנדלר:

זה לתינוק ארוז באריזה?

תמר פינקוס:

כן.

##### איתן כבל:

כן, מידע אישי.

תמר פינקוס:

אחרת זה לא עומד בתקן.

אתי בנדלר:

יש כאן ידע אישי אחר, שאומר שזה לא נכון, שקונים כיסא לתינוק לא ארוז.

##### איתן כבל:

אז לקחו אחד מהתצוגה.

תמר פינקוס:

זה מחויב על פי החוק באריזה, על פי תקן. זה טובין ארוז, ובלבד שזה עולה למעלה מ-50 שקלים.

"טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן"; "טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן"; "מטהר מים ומתקן למים מינרלים"; "ביגוד והנעלה"; "שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

זה שונה.

תמר פינקוס:

זה בהתאם לתיקון שאנחנו נעשה.

"חוגים וקורסים למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים"; "שירותי קוסמטיקה ואסטטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער"; "עסקת נופש ארוך טווח; בפרט זה "עסקת נופש ארוך טווח" – עסקה הנמשכת על פני תקופה העולה על שנה, בה צרכן, תמורת תשלום, מקבל בעיקר את הזכות לקבל הנחות או הטבות בקשר ללינה, בנוסף לשירותים אחרים, כגון נסיעה או בלעדיהם".

חנה טירי:

זה שונה מיחידות נופש.

תמר פינקוס:

"חברות או מנוי במועדון הנחות"; "שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי או רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים, כהגדרתם בחוק התקשורת"; "שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית, כמשמעותם בסעיף 4(א2) לחוק התקשורת".

אתי בנדלר:

זה הסלולר.

תמר פינקוס:

"שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון מיוחד או היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט, שניתן לפי סעיף 4 ו-4א1 לחוק התקשורת";

חנה טירי:

זה 4 ו-4א1.

תמר פינקוס:

"שירותים הניתנים על ידי בעל רישיון לשידורים כהגדרתו בחוק התקשורת"; "חברות או מנוי במועדון כושר או מועדון בריאות (ספא)"; "חברות או מנוי במועדון היכרות ושידוכים"; "מנוי להגרלות והימורים"; "טובין ושירותים הנמכרים במסגרת אירוע הצגה; בפסקה זו "אירוע הצגה" – אירוע בו העוסק מזמין צרכנים, לרבות באמצעי פיתוי כגון מתנה וזכיה, על מנת להציג טובין או שירותים שהוא מעוניין למכור"; "רכב כהגדרתו בפקודת התעבורה".

לאה ורון:

ואז אתם צריכים להוסיף את השעונים ואת התכשיטים, שעלותם נמוכה מ-3,000 ש"ח.

הילה דוידוביץ:

ולהחריג רכב יד שניה.

קריאה:

צריך לומר רכב חדש, כהגדרתו.

סוזנה רבינוביץ:

אם אנחנו מוסיפים פה את עניין התכשיטים, קודם כל 3,000 שקל זה מוגזם לדעתנו, אבל אם זה יהיה 3,000 שקל, לפחות שזמן הביטול יהיה מוגבל, כי פה באמת ייתכן ניצול לרעה, מישהו באמת לוקח את זה לאירוע. זה אירוע חד-פעמי או אירוע חריג, שמישהו קונה תכשיט גם בסך 2,000 שקל. לכן לפחות אם בכלל, צריך להגביל את הזמן ליומיים, כמו ביגוד.

תמר פינקוס:

אין לנו התנגדות להגביל את זה ליומיים, כמו ביגוד.

היו"ר אופיר אקוניס:

בביגוד קבענו יום או יומיים?

אתי בנדלר:

לדעתי יומיים, יום הרכישה פלוס יום נוסף.

היו"ר אופיר אקוניס:

איפה הכנסתם את זה?

קריאה:

2(א)(2).

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אולי גם בביגוד ניתן יותר מיום?

היו"ר אופיר אקוניס:

נתנו יום, יום עבודה.

איתן כבל:

לגבי תכשיט, אני מוכן – וקשה לי להתחבר למה שאת אומרת ברמה כזאת או אחרת – אבל לגבי ביגוד, אנחנו עושים עוול להרבה גורמים במשק. אנשים עובדים, לא כולם כל היום מסתובבים בקניונים. חמישה ימים זה זמן סביר לביגוד.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, לא, זה הרבה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

שלושה ימים.

איתן כבל:

אנשים קונים בימי שישי.

תמר פינקוס:

אז יום ראשון בערב.

קריאה:

זה יום עסקים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה בסדר, זה בסדר. היה פה ויכוח נוקב, אפילו אתה היית שותף לחלקו הגדול, ואפילו אם אינני טועה, הסכמת, אז בוא לא נפתח את זה. יש לך פה כמה חברים בוועדה, שאתה יכול להתחרות בהם בכמות הרביזיות...זאת היתה הערה לחלל החדר, לא שייכת אליך...

ראובן קמחי:

לפרט (21) צריך להוסיף רכב חדש.

תמר פינקוס:

אמרנו חדש.

##### איתן כבל:

בסדר, אתה לא תיסע באוטו יד שנייה.

סוזנה רבינוביץ:

מה נקבע לגבי התכשיטים?

לאה ורון:

מה הוחלט לגבי הבגדים?

היו"ר אופיר אקוניס:

בגדים - אמרנו שלא משנים.

תמר פינקוס:

תכשיטים אפשר כמו הבגדים.

##### איתן כבל:

תן שלושה ימים, לפחות שזה יהיה סביר.

זאב פרידמן:

אמרת שאתה לא רוצה להחריג את הליסינג.

היו"ר אופיר אקוניס:

את הליסינג לא החרגנו.

קריאה:

התקנות יחולו אך ורק על מה שמופיע בתוספת.

תמר פינקוס:

אנחנו נבדוק מול משרד התחבורה לגבי הליסינג. דיברו על זה - - -

קריאה:

אם אתה מחריג החוצה, אם אתה קובע שזה רק על כלי רכב חדשים, כל כלי רכב שאיננו כלי רכב חדש, לא יחולו עליו התקנות, כולל רכבי ליסינג, כולל רכבים שנקנים במגרשים מיד שנייה, וזה בדיוק ההפך ממה שאמרת שאתה רוצה לעשות.

תמר פינקוס:

אבל אמרת שזה ייבדק מול משרד התחבורה, מה המשמעויות של זה, אז חבל לעכב - -

##### איתן כבל:

אז בואו לא נעכב את התקנות, אני מבין את מה שאתה אומר.

תמר פינקוס:

אני רוצה שמשרד התחבורה ייקח גם אחריות.

זאב פרידמן:

החשבון הוא ש-70% מהרכבים במדינת ישראל נמכרים בדרך הזאת.

היו"ר אופיר אקוניס:

נמכרים היום 70% דרך חברות הליסינג? 70% שהולכים למגרשים האלה?

זאב פרידמן:

כן.

תמר פינקוס:

אז בוודאי שמשרד התחבורה יגיד לנו מה הוא אומר על זה, אני לא לוקחת על עצמי אחריות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מהאיגוד.

גיא בוסי:

אני לא יכול למסור - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל בגדול.

גיא בוסי:

הנתון שאמר חברי לא מדויק.

קריאה:

הוא מוגזם.

היו"ר אופיר אקוניס:

נראה לי, יכול להיות שזה יגיע לשם.

גיא בוסי:

אנחנו מקווים שזה לא יגיע.

תמר פינקוס:

אבל כשאנחנו מדברים על רכבים יד שנייה שנעים על הכביש, כמה אפשר להחזיר, שמשרד התחבורה ייקח אחריות ויגיד לנו מה מותר ומה אסור.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

לגבי תכשיטים ושעונים מקובל - -

היו"ר אופיר אקוניס:

שמה? שיהיו כמו עם הבגדים? אם כמו עם הבגדים, זה יום עבודה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

לא, יומיים.

##### איתן כבל:

בוודאי לגבי ביגוד, אני מבקש ממך - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

יומיים.

##### איתן כבל:

אבל זה היום יומיים.

תמר פינקוס:

לא, היום זה יום.

##### איתן כבל:

אז בוודאות לפחות יומיים, לפחות.

קריאה:

זה יומיים.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, זה לא יומיים, זה יום. עכשיו זה יום.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

יומיים לכולם.

תמר פינקוס:

זה תלוי מתי קנו, אם קנו בבוקר זה יומיים, אם קנו בערב זה יום. אז נקבע יומיים אם קנו בערב.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

יומיים, למען הסר ספק יומיים, גם בתכשיטים.

היו"ר אופיר אקוניס:

שני ימי עבודה.

אתי בנדלר:

את יום הרכישה מביאים בחשבון או לא מביאים בחשבון לעניין הזה?

##### איתן כבל:

לא.

אתי בנדלר:

עד תום יומיים נוספים, שלאחר יום הרכישה.

##### איתן כבל:

בדיוק.

תמר פינקוס:

בפקודת הפרשנות אף פעם יום הרכישה לא - - -

##### איתן כבל:

אנשים יתחילו להגיע הביתה, יתלבשו מהר ויצטרכו להספיק מהר לחזור לחנות.

אתי בנדלר:

חברי הכנסת, אני רוצה לוודא שהן לעניין בגדים והן לעניין תכשיטים, שערכם עד 3,000 שקלים, מדובר על יום הרכישה ועוד יומיים בתיקון למה שהוחלט בעבר.

##### איתן כבל:

לא כולל ימי מנוחה, כמובן.

אתי בנדלר:

לגבי שעונים זה 14 ימים מיום הרכישה, זה לא אותו דבר כמו תכשיטים.

קריאה:

למה אי אפשר לקבוע על השעונים גם יומיים? למה צריך לחכות 14 יום, שילכו לחתונה, יחזרו ויבואו להחזיר?

לאה ורון:

אפשר לומר את זה על כל מוצר, גם על מצלמת וידיאו, גם על פרוז'קטור תאורה, גם על וזות.

קריאה:

זה לא אותו דבר.

##### איתן כבל:

רק שתדע לך, אני דוחה את מסיבת יום ההולדת של הבת שלי, עד שהחוק ייכנס לתוקף, ואז אני רוצה לקחת מצלמת וידיאו...

קריאה:

כי שעון יש אחד בחנות, אין שניים מכל דגם. אם לקחו לי דגם אחד, אין לי שני. יומיים להחזיר נראה לי סביר.

היו"ר אופיר אקוניס:

יומיים מיום הקנייה - - -

אנחנו בחמש דקות חריגה מה-30 דקות שהוקצו לנו.

גיא בוסי:

אדוני היושב ראש, אפשר לחזור שוב על התיקון, סעיף (21)?

היו"ר אופיר אקוניס:

מייד היועצת המשפטית תקרא את הסעיפים.

אתי בנדלר:

בתקנה 2(א)(2) זה יהיה "לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת", יתכן שתכניסו את התכשיטים שערכם עד 3,000 ש"ח לפרט (7), ואז זה יהיה "מיום הרכישה ועד תום שני הימים שלאחריו, שאינם ימי מנוחה, ובלבד שתווית המחיר על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה".

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין, זה מה שאמרנו.

תמר פינקוס:

"אם היתה", לא "אם ישנה". לפעמים אין תווית טובין על המוצר עצמו, אז אם היא היתה, היא לא הוסרה, אבל אם היא לא היתה שם, אני לא יכולה להסיר אותה.

##### איתן כבל:

על תכשיטים אין בהכרח.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, על תכשיטים אין.

אתי בנדלר:

זה הנוסח שלכם, שעבר את משרד המשפטים. אני לא יודעת כרגע אם היתה, איך הוא יוכיח, היתה, לא היתה, אינני יודעת. תבדקו שוב אם צריך לומר "אם ישנה" או "אם היתה"

קריאה:

שעונים זה גם יומיים?

אתי בנדלר:

לא, שעונים זה 14 ימים מיום המכירה.

קריאה:

מיום המכירה, לא מיום קבלת הטובין?

אתי בנדלר:

מיום קבלת הטובין.

קריאה:

זה אותו יום, זה באותו מועד.

אתי בנדלר:

נכון, מיום קבלת הטובין להכניס את זה לפסקה הנכונה.

לגבי תכשיטים מעל 3,000 ש"ח אין זכות כרגע החזרה בכלל, אין זכות ביטול.

גיא בוסי:

האם לגברתי יש תיקון לסעיף (21) האחרון בתוספת?

אתי בנדלר:

כרגע זה יהיה רק רכב חדש, והיושב ראש הורה למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה לבדוק תוך שישה חודשים את האפשרות להחיל את התקנות גם על רכב משומש.

גיא בוסי:

זאת אומרת שהטקסט הוא רכב חדש.

אתי בנדלר:

רכב חדש, או הנוסח המתאים, כדי שיביא לידי ביטוי את הרעיון, שמדובר ברכב - - -

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

מי שירצה, יכול באופן וולונטרי, כמובן.

גיא בוסי:

אנחנו עושים את זה, אמרנו את זה בדיון הקודם.

היו"ר אופיר אקוניס:

שיהיה בשעה טובה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אני רוצה להודות, ואני אתחיל אתך, יושב ראש הוועדה, שאמרת וקיימת. אמרת שאתה תסיים את זה עד סוף המושב, הקדמת. אני באמת חושבת שניהלת את זה ביעילות ובמקצועיות. אני כמובן רוצה להודות לכל הצוות שנמצא כאן, בין אם מדובר במנהלת הוועדה, היועצת המשפטית, בעוזר שלה, וכמובן בחנה טירי ובצוות של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה. אני חושבת שצריך גם להודות לכל גופי וארגוני הצרכנות למיניהם וגם לארגונים הנוספים, שלא התלהבו אבל בסוף קיבלו, וכמובן אחרון אחרון חביב אני רוצה להודות לחבר הכנסת איתן כבל, שבסופו של דבר התקנות האלה מתבססות על הצעת החוק שלו. איתן, יגעת מצאת תאמין. יש לך כאן באמת צוות - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

אם התודות ההדדיות ביניכם מבשרות על בוא האביב במפלגתכם...

איתן כבל:

היא ואני חברים כל הזמן.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אצלנו תמיד היה אביב...

##### איתן כבל:

אני רוצה להודות קודם כל ולפני הכל לך, גברתי וחברתי סגנית השר, כיוון שרק מרגע שנכנסת למשרד לקחת את העניין הזה בכל הכוח.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה נכון, את כל נושא הצרכנות.

##### איתן כבל:

נכון, נושא הצרכנות אצל אורית רק מהקדנציה הזו. אורית עוסקת בעניין הזה מאז שהגיעה לכנסת, ואני מוריד בפניה את הכובע. כמה מהחוקים היותר חשובים שנחקקו בישראל בזכותה. אני רוצה להודות לך, למשרד ולצוות המשרד גם על העבודה המהירה, למרות הבג"ץ.

עכשיו יש לכם עוד משימה, הבג"ץ גם נוגע לנושא נוסף. אנחנו עוסקים רק ב-glory, אבל יש עוד נושאים שהם פחות בחזית, וזה נושא של גופים מזהמים שלא יוכלו לקבל סיוע מהמדינה. זה גם נמצא בפני בג"ץ, וגם על זה אתם אמורים לתת תשובה.

סגנית שר התעשיה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

זה אנחנו, זה משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה?

##### איתן כבל:

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה לחלוטין.

נושא שני, לך חבר הכנסת אופיר אקוניס. למרות כל המחלוקות, אתה ואני קודם כל חברים. תמיד היינו. אני מודה לך על שעמדת בדיברתך ויותר מכך. עכשיו אחרי שהחוק הוא חלק מספר החוקים, התקנות יהיו חלק מספר התקנות של מדינת ישראל, עכשיו אין שום מניעה שתביאו את החוק שלכם.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאוד יכול להיות שזה יקרה.

##### איתן כבל:

אני אומר את זה גם לכם.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון, אני אומר לממשלה גם שאם נביא - - -

##### איתן כבל:

לממשלה ולעוסקים, דעו לכם שיש לכם החרב המתהפכת של הצעת החוק של אופיר ושל דליה, שיכול להיות שיהיה מצב שימשיכו בהובלתה, אם יחשבו שאתם לא פועלים על פי כל דין. אני מודה לצוות שהם חברים שלי מאז ומעולם וליועצת. אני מודה לכם, לכל היושבים כאן והעוסקים במלאכה, תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני רוצה להודות לך, חבר הכנסת כבל. אני רוצה מאוד להודות לך, שהתנעת בכלל את התהליך הזה לפני חמש שנים, וזה הגיע סוף סוף לכאן, ולסגנית השר שפועלה בנושא הצרכנות הוא מן המעלה הראשונה, למועצה לצרכנות שמלווה אותי. בדברים הכי קשים, הכי יסודיים, ועם הכי הרבה מחלוקות הם יושבים כאן מההתחלה ועד הסוף, ובסוף אנחנו גם מגיעים להצלחות, וגם לאיגוד לשכות המסחר ולארגוני הסוחרים. אני חושב שחלק מההערות שלהם התקבלו, ובצדק, כי אני אמרתי פה באחת הישיבות, שאנחנו לא רוצים להרע איתם, כי הם מניעים את גלגלי המשק בדיוק כמו הסוחרים וכמו הלקוחות.

אני רוצה להודות לייעוץ המשפטי של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ולגברת פינקוס שהצטרפה בישורת האחרונה, ובראש ובראשונה למנהלת הוועדה, ליועצת המשפטית, ליועץ המשפטי וגם ליועץ המקצועי שלי ולמזכירות הוועדה, לעידית כמובן ולכולם. המון תודה, ואני מקווה שנתראה פה בשמחות.

זאב פרידמן:

אין לנו אלא גם להצטרף לברכות בחזרה לכל מי שעוסק וניהל את הדיון וכל מי שהשתתף.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה לכם.

**הישיבה ננעלה בשעה 16:40.**