**הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 268**

#### מישיבת ועדת הכלכלה

**‏יום שלישי, י' בתמוז התש"ע (‏22 ביוני, 2010), שעה 13:40**

**סדר היום**:

1. תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

אופיר אקוניס – היו"ר

רוברט טיבייב

**מוזמנים**:

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד

חה"כ איתן כבל

יצחק קמחי - הממונה על הגנת הצרכן, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

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

עו"ד הילה דוידוביץ - מחלקת ייעוץ וחקיקה, משרד המשפטים

עו"ד אליהו ליפשיץ - הלשכה המשפטית, משרד התיירות

רינת בכר - מנהלת המדור לרישום תמרוקים, אגף רוקחות, משרד הבריאות

עו"ד מוהנד נאסר - הלשכה המשפטית, משרד התקשורת

גילה ורד - מתמחה, הלשכה המשפטית, משרד התקשורת

עו"ד דן כרמלי - סמנכ"ל ליחסי ממשל, כנסת וחקיקה, איגוד לשכות המסחר

רז הילמן - מנהל תחום חשמל ואלקטרוניקה, איגוד לשכות המסחר

עו"ד שוש (סוזנה) רבינוביץ - הלשכה המשפטית, איגוד לשכות המסחר

מיכל אורלי - דוברת, איגוד לשכות המסחר

נמרוד הגלילי - מנהל תחום ענפי, איגוד רשתות השיווק, איגוד לשכות המסחר

עו"ד ערן מאירי - יועץ משפטי, שופרסל, איגוד רשתות השיווק

עו"ד עירית פיליפ - סגנית היועץ המשפטי, רשת הריבוע הכחול, איגוד רשתות השיווק

דני בר-און - מנכ"ל חב' בודי שופ, יו"ר פורום רשתות, התאחדות התעשיינים

עו"ד בן ציון אדורם - משרד עורכי-דין אדורם בישוף ותורג'מן, יועץ משפטי של איגוד תעשיות הטקסטיל והאופנה, פורום רשתות, התאחדות התעשיינים

נורית פייביש-יוסף - מנהלת תעשיות צריכה, התאחדות התעשיינים

איתן אביבי - יושב-ראש האיגוד הארצי למסחר

אברהם בירנבאום - יו"ר ארגוני הסוחרים בישראל

ראובן קמחי - מנהל תמיכת המותג, קריסטל מוצרי צריכה

יהודה רודד - מנכ"ל איגוד יבואני הרכב

עו"ד גיא בוסי - יועץ משפטי, איגוד יבואני הרכב

בלה יוסופוב - מתמחה, איגוד יבואני הרכב

עו"ד אלון לוי - יועץ משפטי, ויזה כ.א.ל, חברות כרטיסי האשראי

דוד כהן - סמנכ"ל שירות לקוחות, ישראכרט, חברות כרטיסי האשראי

עו"ד מיכל לב - יועצת משפטית, לאומי קארד, חברות כרטיסי האשראי

עו"ד ירון לוינסון - מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

עו"ד אהוד פלג - מנכ"ל המועצה לצרכנות

עו"ד זאב פרידמן - יועץ משפטי, המועצה לצרכנות

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

עו"ד מיטל גניגר - מנהלת בקרת עסקים, אמון הציבור

יוסי פתאל - מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות

עו"ד אלעד שאול - התאחדות סוכני הנסיעות

דניאל סעדון - סמנכ"ל מכירות, מנהל סניף ישראל, חברת אל-על

עו"ד עומר שלו - היועץ המשפטי והמזכיר, חברת אל-על

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

מיכל פליישר - מנהלת רגולציה, חברת הוט

עו"ד מיטל נעים - ייעוץ משפטי, חברת יס

עו"ד איילת כהן מעגן - הלשכה המשפטית, חברת בזק

עו"ד לירון גולדנברג - מנהל רגולציה, מירס תקשורת

עו"ד שלומי בן ארוש - חברת סלקום

דורי צ'ייקו - חברת סלקום

עו"ד אייל שגיא - מייעץ לחברת פרטנר תקשורת בע"מ

ערן גרף - מנהל רגולציה, בזק בינלאומי

עו"ד רונית פרל - ערוץ הקניות

עו"ד אליזבט בן דרור - מנהלת היחידה המשפטית, מפעל הפיס

אילן דרור - מנהל אגף קשרי לקוחות, מפעל הפיס

איתי ישורון - מנהל החטיבה הפסיכומטרית, ביה"ס יואל גבע בגרות ופסיכומטרי

יעל הר אבן - מנכ"ל קבוצת "קידום" – הנהלות קורסים וחוגים

עו"ד לינה רשף - קבוצת "קידום" – הנהלות קורסים וחוגים

עו"ד שלומי בחרי - חברת אמישראגז

עו"ד יוסף עזגד - חברת אמישראגז

נגה ניר נאמן - חדשות 10

מירי מיכאלי - חדשות 10

רן שיטרית - יועץ לחה"כ אופיר אקוניס

**ייעוץ משפטי**: אתי בנדלר

ניר ימין

ענת תילא-כהן (מתמחה)

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**רשמת פרלמנטרית**: אירית שלהבת

**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010**

היו"ר אופיר אקוניס:

מאחר והגיעה סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד, נעבור לדיון בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010. אני מודיע שלא יהיה כאן פיליבסטר על התקנות הללו.

לסדר הדיון, סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה ואחד מן הגורמים המקצועיים, לשיקולך סגנית השר, ייתנו הסבר כללי על התקנות וכאשר נתחיל את קריאת התקנות אם יהיו הערות לתקנות, הן יישמעו. לא אאפשר שני פיליבסטרים בכנסת במרוצת 24 שעות. אחד הספיק לנו. הוא היה ארוך, מכובד, אבל בסופו של דבר הפור נפל וגם התקציב הדו-שנתי אושר, וכך יהיה גם בתקנות הללו.

אברהם בירנבאום:

אדוני היושב-ראש, יש לנו הזכות להביע באופן כללי את עמדתנו לגבי התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

בהחלט, לאחר שהן יוצגו. בבקשה, סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אני שמחה להיות כאן היום. לאחר תקופה ארוכה, ייתכן שארוכה מדי, שנמתחה על פני כמה שנים, עוד לפני שנכנסתי למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, אני שמחה להניח לאישור ועדת הכלכלה את נוסח התקנות.

התקנות הללו מהוות מהפכה של ממש ואחת הבשורות הגדולות ביותר בתחום הצרכנות, ולא בכדִי הן הבשילו בזמן כהונתו של שר התעשייה, המסחר והתעסוקה בנימין בן אליעזר, שמחולל בכישרון רב רפורמות מרחיקות-לכת, ובזמן כהונתו של יושב-ראש ועדת הכלכלה חבר הכנסת אופיר אקוניס חברי, שמקדם בכישרון ומתוך מחויבות מקצועית את מעמדו של הצרכן בישראל. אני רוצה גם לציין את הפעילות הנמרצת שלך, חבר הכנסת כבל, שליווית את התקנת התקנות לאורך כל התקופה הארוכה.

במהלך התקופה מחקיקת החוק המסמיך ועד להנחת התקנות היום על שולחן הוועדה, הדברים לא קפאו על שמריהם. בתקופה הזאת התקיימו סבבי התייעצויות רבים ומורכבים עם כלל הגורמים המקצועיים, וביניהם גופי צרכנים, איגוד לשכות המסחר, משרדי הממשלה השונים ועוד, ויעידו על כך הגורמים המקצועיים של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, היועצת המשפטית, הממונה על הגנת הצרכן וכל אותם ארגונים שבחלקם הגדול נמצאים כאן.

המסמך שלגביו אנו מבקשים את אישור הוועדה הוא מסמך תקדימי שכולל רשימה מפורטת וארוכה של מוצרים ושירותים עליהם יוכל הצרכן לקבל החזר במזומן. מדובר בזכות ביטול כאשר אין עילת ביטול ספציפית, כגון פגם או הטעיה, אלא זכות ביטול שנובעת משיקולי נוחות של הצרכן.

התקנות שאנו מניחים היום בפני הוועדה הן פרי עבודה מורכבת והן מגלמות את האיזון הנדרש והמתחייב בין הזכויות של הצרכנים ובין הזכויות של הסוחרים והאינטרס החשוב שבשמירה על חיי מסחר תקינים והוגנים לטובת כלל המשק.

התהליך מהפכני, אבל לא בטוח שכל הדברים שנמצאים בפניכם אכן מושלמים. כפי שאומרים: כאשר חוטבים עצים עלולים לעוף שבבים. לכן אנו במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה נהיה מוכנים לדון בדברים בנפש חפצה ובראש פתוח, ואם יהיה צורך לשנות פרט כזה או אחר נעשה את זה יד ביד עם הוועדה וחבריה. את הפרטים הנוגעים לתקנות תציג עו"ד חנה טירי.

אני רוצה לסיים ולברך על כך שאתמול נבחרה יושבת-ראש לרשות לסחר הוגן, עו"ד תמר פנקס. המינוי הזה הוא עוד צעד מבטיח של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בדרך לביסוס הגנת הצרכנים, מצד אחד, והבטחת הסחר ההוגן, מצד שני. אז באמת תודה לכם, ושוב, אני מודה על מה ששמעתי כאשר נכנסתי.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה. אני מודיע לך גברתי סגנית השר, וגם לך חבר הכנסת כבל, שכוונתי לסיים – היום אנחנו בסד זמנים בעייתי במקצת, אני לא בטוח שנצליח לסיים היום את התקנות הללו, אבל אני מודיע שעד לסוף המושב נקיים בחדר הזה דיונים אינטנסיביים בכל הזמן שיידרש, כדי לסיים את מושב הקיץ של הכנסת כאשר התקנות הללו מותקנות. אם אינני טועה, נותרו אחרי התקנתן 3 חודשים וחצי, פחות או יותר, עד לכניסתן לתוקף. כך על-פי החישוב שלי. אי-שם בתחילת אוקטובר 2010 התקנות הללו יהיו כבר בתוקף.

לאה ורון:

3 חודשים מיום פרסומן.

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין, בדיוק כפי שאמרתי. בבקשה, עו"ד טירי.

חנה טירי:

התקנות הללו מובאות מכוח סעיף 14ו לחוק הגנת הצרכן. זה הסעיף המסמיך. הסעיף קובע שהשר יקבע טובין ושירותים או סוגי טובין או סוגי שירותים שלגביהם לצרכן תהיה זכות לבטל את העסקה בתוך תקופה שהשר יקבע. אם מדובר בעסקה לרכישת טובין, מדובר על מקרה שלא נעשה שימוש בטובין והם לא נפגמו.

כפי שאמרה סגנית השר, אין כאן עילת ביטול, אלא הכוונה לתת לצרכן זכות ביטול משיקולי נוחות.

הסעיף מסמיך גם את השר לקבוע הוראות בנוגע לביטול, לגבי החזרת התמורה, אופן החזרת התמורה, דמי ביטול, ומקרים מסוימים שבהם הזכות הזאת לא תחול.

אני חייבת לציין כחיזוק לדבריה של סגנית השר, התקנות הללו דרשו מאתנו חשיבה עמוקה מאוד. הן דרשו להגיע לנוסח שיהיה מאוזן ככל הניתן. מדובר באיזונים דקים מאוד. יש כאן התנגשויות בין אינטרסים שונים. היה ברור לנו שזה לא משימה בלתי אפשרית, אבל זה משימה שצריך להשקיע בה מחשבה רבה. ערכנו התייעצויות רבות. היו חילופי מכתבים בינינו ובין הגופים הנוגעים בדבר, מספר מכתבים. אבל חייבים להגיד על השולחן, ניתן היה להמשיך ולקיים התייעצויות, אבל החלטנו – וכך גם התחייבנו לבג"ץ – להביא את חילופי ההתייחסויות לידי סוף והטיוטה שהוגשה היא הטיוטה שתונח בפני ועדת הכלכלה. לכן ייתכן שיתעוררו עוד בעיות, עוד ניואנסים שדורשים טיפול, אבל זה מטבען של תקנות.

ערכנו התייעצויות גם עם איגוד לשכות המסחר ועם ארגוני הצרכנים וכן שלחנו מכתבי היוועצות למשרדי הממשלה. מי שהשיב, השיב; מי שלא השיב, לא השיב. התקנות מבחינתנו הן המוצר המוגמר, נכון לרגע זה. כאשר אפשר יהיה להתחיל לקרוא אנו מוכנים לקרוא את התקנות ומקווים שהוועדה תאשר אותן.

היו"ר אופיר אקוניס:

נרשמו לרשות דיבור 5-6 דוברים. ההערות כרגע הן כלליות ולא ספציפיות לסעיפים בתקנות. אגב, אין זמן בלתי מוגבל. לכל אחד יש 3 דקות, כמו זמן הדיבור בהצעה לסדר במליאת הכנסת. יכולתי גם להשוות את זה לנאומים בני דקה, אבל החלטתי להיות הגון עם הטוענים ולאפשר 3 דקות דיבור לכל דובר. מר בירנבאום הוא ראשון הדוברים, בבקשה.

אברהם בירנבאום:

אדוני היושב-ראש, יש כ-80,000 משפחות בישראל שייפגעו מן התקנות הללו ומן התוספות להן, כפי שאמרה זה עתה סגן השר, שלא יאחרו להגיע. כל חברי הכנסת הם צרכנים. כל העיתונאים הם צרכנים. איש מהם איננו קמעונאי קטן. מסתבר שאדם קרוב אצל עצמו.

כבר לפני 6 שנים אמרתי כאן בוועדה שאין עוד מדינה ברחבי תבל בה קיימים חוק או תקנות דומים, לא במדינה דמוקרטית, לא במדינה אוטוריטרית, לא במדינה קפיטליסטית, לא במדינת רווחה, לא במדינה סוציאליסטית, לא במדינה סוציאל-דמוקרטית ולא במדינה קומוניסטית. בכל העולם משבוצעה עסקה בחנות בין קונה מרצון ובין מוכר מרצון, העסקה תקפה והצרכן איננו יכול לבטל את העסקה רק משום שהוא החליט להתחרט. כפי שאמרה סגנית השר: משום שנוח לו.

בפרק ב' לחוק הגנת הצרכן מפורטות העילות לביטול עסקה – כל סוגי ההטעיה, כל סוגי ניצול המצוקה, אם יש פגם במוצר. אז זה בסדר, ניתן לבטל. אם הסוחר לא הציג לראווה את מדיניות החזרת הטובין שלו, ניתן לבטל את העסקה. אבל רק משום שנוח? היסטוריונים אומרים לנו שלא היו תקנה או חוק כזה בתולדות אנוש.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

כשאמרתי "נוח" התכוונתי שלא הטעו אותו.

אברהם בירנבאום:

עכשיו את מציעה שצרכן יתחרט משום שהחליט להתחרט.

היו"ר אופיר אקוניס:

היא לא מציעה כלום. היא מציעה את מה שמופיע בתקנות, זה הכול. לא חייבים להיכנס לוויכוח. מר בירנבאום ברצף של 3 דקות דיבור ולא צריך להשיב לו כעת. נותרה לך עוד דקה וחצי.

אברהם בירנבאום:

טוענים, שלא בצדק, שיש נוהג רווח במדינות האיחוד האירופאי.

היו"ר אופיר אקוניס:

ובארצות-הברית.

אברהם בירנבאום:

במדינות האיחוד האירופאי, שמאפשר החזרת טובין. אין דבר כזה. זה נוהג שולי שבשולי באירופה. נכון הדבר שהנוהג רווח בארצות-הברית של אמריקה, אבל שם ההכנסה הנקייה לנפש כפולה מאשר בישראל.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה הקשר?

אברהם בירנבאום:

ועוד דבר חשוב אחד. הדבר החשוב ביותר, שיש שם נוהג נוסף, אדוני היושב-ראש, שהספקים של הקמעונאים היבואנים והיצרנים, כולם ללא יוצא מן הכלל מקבלים מן הקמעונאי בחזרה את הטובין שהוחזרו ומחזירים לו את התשלום בתנאי הקנייה שלו.

אבל סגנית השר לא מצאה לנכון להתייעץ עם נציג כלשהו של 80,000 הקמעונאים בישראל. היא נועצה רק באיגוד לשכות המסחר. זה ארגון חשוב, גדול, עשיר מאוד, שיש לו לפי טענתו כ-2,000 חברים והוא מייצג בעיקר את היבואנים שאינם מעוניינים להחזיר את הכסף לקמעונאי, והוא מייצג בעיקר את רשתות השיווק הגדולות שיכולות ללחוץ על הספק, יש להן את הכוח לקבל ממנו בחזרה את הכסף עבור הטובין, לדרוש לשלם להן בחזרה את התמורה.

מה נותר לקמעונאים הפרטיים לעשות? הקמעונאים הפרטיים ייאלצו להבריש מעט את שמלת הערב היקרה שנקנתה לצורך אירוע מיוחד, את המצלמה שנקנתה לצורך טיול של 7-10 ימים, להוסיף חומרי ריח לחנות ולמכור אותם גם לצרכן הישר וההגון וגם לצרכן התחמן והצרכנים ייאלצו לקנות גם סחורה מיד שנייה וגם לשלם יותר.

התקנות הללו נוגדות את סעיף 3 לחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו, שקובע כי אין פוגעים בקניינו של אדם. הן נוגדות את סעיף 1 לחוק-יסוד: חופש העיסוק. הן נוגדות את דיני החוזים. הן נוגדות את חוק המכר. ארגוני הסוחרים בישראל, אם חלילה יתקבלו התקנות ככתבן וכלשונן – ואנו יודעים לאן נושבת הרוח – יעתרו כנגדן לבג"ץ.

משפט אחד לחבר הכנסת איתן כבל. שמענו לאחרונה שהגשת עתירה לבג"ץ, אבל לא עשית את המתבקש, את הנדרש. לא צירפת אף אחד מנציגי הקמעונאים, 80,000 הקמעונאים הקטנים, כמשיבים. על שולחן בית-המשפט – ובית-המשפט מביע את דעתו על סמך מה שמונח לפניו – הצגת תמונה מעוותת וחלקית בלבד. אין לנו ספק שאנחנו נזכה בבג"ץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך מאוד, מר בירנבאום. בכל דיון שמתקיים כאן בוועדה כל אחד אומר: אם לא יקבלו את עמדתי אפנה לבג"ץ. תפנה לבג"ץ, תעשה כפי שאתה מבין, אין שום בעיה. אי אפשר בכל דבר ועניין שמקיימים עליו דיון, ומקיימים כאן דיון יסודי ועמוק, לאיים שיעתרו לבג"ץ.

אברהם בירנבאום:

למה זה אִיום? זה זכותנו הבסיסית.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין על כך ויכוח. אפשר להעביר הכול לבג"ץ, וזה הכול, לא צריך שום דבר יותר. הכול יהיה בבג"ץ. רשות הדיבור לעו"ד שוש רבינוביץ או עו"ד דן כרמלי מאיגוד לשכות המסחר, בבקשה.

דן כרמלי:

אני משמש כסמנכ"ל יחסי ממשל, כנסת וחקיקה באיגוד לשכות המסחר. ברשותך, אדוני היושב-ראש וחברי הכנסת, אקח 10 שניות מתוך 3 הדקות שמוקצבות לי לענות למר בירנבאום.

היו"ר אופיר אקוניס:

ב-3 הדקות שמוקצבות לך אתה יכול לעשות כרצונך.

דן כרמלי:

האמירה לא מופנית לחברי הוועדה אלא למר בירנבאום. אני מבקש לומר שאיגוד לשכות המסחר מייצג את כל מגזר המסחר והשירותים במדינת ישראל.

אברהם בירנבאום:

אין לזה שחר. כמה קמעונאים יש בהנהלה שלכם? אף אחד.

היו"ר אופיר אקוניס:

עו"ד כרמלי, אתה לא חייב לפנות אליו, ואז הוא לא יענה לך.

דן כרמלי:

מאה אחוז. אוותר. אומר רק שאיגוד לשכות המסחר מייצג את כלל מגזר המסחר והשירותים במדינת ישראל. הוא הארגון היציג הגדול בתחום הזה.

נכון הוא, ואני כן רוצה לחזק את דבריה של סגנית השר, חברת הכנסת נוקד, בהחלט התקיימו דיונים ארוכים וממושכים, כי באמת יש כאן ניואנסים ויש צורך לבצע דיפרנציאציה ראויה בסוגי המסחר והשירותים והמוצרים ולתת עליהם את הדעת במסגרת התקנות.

אני חייב לומר, אדוני היושב-ראש, שהצעת החוק עצמה – חשוב לי להדגיש את העניין הזה – מפרה באופן בסיסי את האיזון שביחסי המסחר בין צרכן ומוכר. החוק קיצוני מדי, בלתי מידתי, חסר איזונים ואין בו את הדיפרנציאציה הראויה. דווקא התקנות שואפות ומצליחות ליצור איזון לצורך קיום התנהלות של יחסי מסחר סבירים וראויים. עדיין בתקנות יש צורך באיזונים נוספים, כמעט בכל אחת ואחת מן התקנות, ובאמת בשיג ושיח שהתקיים בין איגוד לשכות המסחר ובין משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ונציגיו המקצועיים בעניין הזה, הועלו הנקודות. כפי שחברתי עו"ד טירי אמרה, לא הסתיימו הדיונים, ועל כן בהחלט נצטרך לנצל את הפלטפורמה המכובדת הזאת של ועדת הכלכלה של הכנסת כדי ליצור את האיזונים הנדרשים, בדיוק כפי שאמר חבר הכנסת כבל, ואני מתחבר מאוד לדבריו בעניין הזה. התקנות עדיין לא מאוזנות כראוי. נמצאים כאן נציגים מכובדים של החטיבות הענפיות באיגוד לשכות המסחר שיסבירו מן השטח היכן הבעייתיות בדברים.

בהחלט נכון, וזאת עובדה קיימת, שבעולם כולו אין אח ורע לתקנות או לדברי חקיקה, בין בחקיקת משנה ובין בחקיקה ראשית, שמתערבים במערכת היחסים הכל-כך עמוקה בין צרכן ובין עוסק. הכול שם עובד על בסיס מדיניות וולונטרית. אין לחקיקה כזאת אח ורע, אין לה מקום. כאשר קוראים היום בוועדת הכלכלה את התקנות, צריך לקרוא אותן ברוח הטענה שלנו שאין מקום לתקנות האלה, אבל אנחנו צריכים לדאוג ליצור את האיזונים הנדרשים, כפי שאמר חבר כנסת כבל.

אסיים ואומר שכבר היום בחוק הגנת הצרכן יש הגנות בסיסיות וראויות למקרים שבהם הצרכן נדרש לקבל את ההגנה. מדובר על פרסום מדיניות החזרת מוצרים, הוראות בדבר עסקאות ברוכלות, מכירה מרחוק ועסקאות לתקופות קצובות. כשנכנסים לרזולוציה מאוד-מאוד דקה של מוצרים ושירותים, עלינו להבין את הנסיבות המיוחדות מאוד של כל מוצר, תנאי העסקה והנסיבות המיוחדות לו, וכך גם לגבי שירותים. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך מאוד עו"ד כרמלי. כאשר נתחיל בקריאת התקנות ויהיו לכם ההערות, ההערות בוודאי יישמעו, ולפי העניין יילקחו בחשבון.

דן כרמלי:

תודה, אדוני.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני רק רוצה להגיד לך שלפני 40 דקות אישרה כנסת ישראל הצעת חוק שאין כמוה בעולם, תקציב דו-שנתי. קודם כול, אנחנו אור לגויים, כידוע לך, אז לפעמים אנחנו גם יכולים להביא דברים ראשוניים ולאחר מכן מדינות אחרות בעולם יקחו מאתנו דוגמה. למשל באשר לתקציב הדו-שנתי, קרן המטבע הבין-לאומית ממליצה למדינות מערביות רבות בעולם, שהן חלק ממדינות ה-OECD, לאמץ את התקציב הדו-שנתי. לכן הטענה שאין דברים כאלה בעולם – נכון. מר מנחם בגין אמר: אין עוד עַם כזה בעולם. הוא אמר את זה על העם שלנו. אז תשמע מה הוא אמר. זאת באמת אמירה חשובה ומעניינת, וגם נכונה.

רשות הדיבור לגברת רינת בכר ממשרד הבריאות, בבקשה.

רינת בכר:

אני מייצגת את אגף הרוקחות שממונה על רישום של תרופות וגם של תמרוקים. אנחנו מבקשים להחריג מן התקנות הללו גם תמרוקים, כשם שהחריגו תרופות.

אתי בנדלר:

אלה הערות לסעיפים ספציפיים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו שומעים כרגע הערות כלליות.

רינת בכר:

היועצת המשפטית של שרותי המזון אמרה לי שהם מבקשים להעיר לגבי התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

תעירו כאשר נגיע לתקנות הספציפיות, אם תרצו לבקש החרגות או תיקונים. כשנדון בתקנות הספציפיות תקבלי כמובן רשות דיבור.

רשות הדיבור למר יוסי פתאל, מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות, בבקשה.

יוסי פתאל:

לענייננו, אני מבקש לחדד דברים שנאמרו כבר בעבר. באשר לטענה שאין לזה תקדים בעולם – הדבר הזה עומד לגרום נזק ישיר לאזרחים בישראל בכל הקשור לתיירות. באופן חסר תקדים גם בישראל, שהיא יוצאת דופן כפי שציינת, התחולה של התקנות הללו בעצם עוברת גם לעסקאות שייעשו בחוץ-לארץ. כאשר אנו מספקים שירותים ללקוחות בחוץ-לארץ, החוק הישראלי המקומי עומד להתערב בעסקאות שנעשות מחוץ למדינת ישראל.

כמו כן, התקנות באופן בולט יגרמו בפועל להעדפה של ספקי תיירות בין-לאומיים. צריך לזכור שהשוק שלנו הוא שוק גלובלי. כל מי שיושב כאן בחדר וצריך חדר בית-מלון בחוץ-לארץ מרשה לעצמו, בצדק, להיכנס לאינטרנט – מחצית מן היושבים כאן בחדר מזמינים את חדרי המלון שלהם ישירות מאתרי אינטרנט בחוץ-לארץ ולא מספקים וסוכנים ישראלים. יוצא שכל אותם גורמים בין-לאומיים שפועלים בשוק המקומי ולא יהיו כפופים לתקנות הללו ייהנו בעצם מהעדפה מסחרית ברורה, מכיוון שהם לא יהיו חייבים לעמוד בלשון התקנות ובחובה כלפי הלקוחות.

חשוב לי לציין גם שהתקנות הללו יגרמו בפועל, לא בבת אחת, לכך שחברות תעופה – ואני מקווה שנציגי חברות התעופה ידברו כאן תיכף, ואני מדבר גם בשם חברות תעופה זרות – אם לדוגמה מדינת ישראל מנסה לקדם לכאן את כל חברות ה-low cost, התקנות הללו סוגרות את השמיים בפניהן. כולם רואים בשמחה איך נוחתים כאן "אייר ברלין" וכל מיני חברות אחרות. כולן יהיו עברייניות על-פי התקנות הללו, מכיוון שהן לא יעמדו בהוראות התקנות מן הרגע הראשון. באשר לתמחור הביטול בתחום התיירות – בכל העולם כאשר אתה קונה במחיר זול אתה מוותר על זכות הביטול שלך, ואתה יודע את זה כשאתה קונה ב-50 או 150 או 200 דולר. בעצם חברות התעופה ייאלצו לסגור את כל המחלקות הללו לשוק הישראלי.

דבר נוסף, כדי להבין את הפרדוקס: יכול להיות מקרה, כפי שקורה היום, שלקוחות יבטלו את העסקאות, מכל סיבה שהיא. משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ער לעניין ומבין אותו, לפי מיטב ידיעתי. הסוכן ייאלץ להחזיר את הכסף ללקוח, ייאלץ לשלם עבור העסקה לחברת התעופה, וחברת התעופה לדוגמה תמכור שוב את הכיסא הזה בשוק. זאת אומרת, העסקה שבוטלה תימכר שוב וייגבו תמורתה דמי טיפול. בחוץ-לארץ – למרות שאדוני הודיע כאן שחוץ-לארץ זה לא דוגמה לשום דבר ואנחנו אור לגויים - - -

היו"ר אופיר אקוניס:

לא כך אמרתי. צריך תמיד לצטט אותי נכון. אני מדייק מאוד כאשר אני מצטט אחרים ואני מבקש לדייק כאשר מצטטים אותי. לא אמרתי שחוץ-לארץ לא מהווה דוגמה לכלום. אמרתי שאנחנו יכולים להוות דוגמה לחוץ-לארץ, כפי שאנו מהווים דוגמה בתקציב הדו-שנתי ובדברים רבים אחרים.

יוסי פתאל:

אדוני מודע לעובדה שאנחנו יכולים להוות גם דוגמה שלילית.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מציע לא לעסוק בזה כרגע.

יוסי פתאל:

לדעתי בעניין הזה אנחנו תוקעים לעצמנו גול עצמי. אני מדבר על מערכות הסחר בתחום התיירות. זה תחום גלובלי שבו השוק כפוף לתקנים גלובליים, לסטנדרטים בין-לאומיים. יש כאן התערבות של חוק מקומי בעסקאות שמתרחשות מחוץ לגבולות מדינת ישראל.

בחוץ-לארץ כאשר רצו לעשות דברים כאלה, ועשו, חייבו על-פי חוק לקנות גם פוליסת ביטוח לביטול. זאת אומרת, המחוקק לקח את זה בחשבון. ואילו כאן נעשית רק חצי עבודה.

ישב כאן יושב-ראש ועדה לפני שנים רבות, פרופ' רובינשטיין, והוועדה דנה אז בעניינים הללו. עניינים הקשורים לתחום התיירות היו מפוזרים במספר חוקים שונים. בזמנו עבד מולו פרופ' ליבאי והיתה הסכמה בוועדה הזאת – בחדר פחות מרווח ויפה – שכל מה שקשור לתחום התיירות ירוכז בחוק שירותי תיירות, 1976.

אתי בנדלר:

נמצא כאן נציג משרד התיירות והוא יוכל לומר היכן הדברים עומדים.

יוסי פתאל:

אם הוא מוסמך להגיד את זה. הגיוני שגם ההיבטים של התקנות שאנו מדברים עליהן כאן יקבלו את ביטוין במסגרת חוק שירותי התיירות ולא במסגרת החקיקה הרחבה, שכפי שנאמר כאן, אינה רואה את הניואנסים. בתחום התיירות הדבר הזה הרסני. גם בהיגיון הישר של כל אחד ברור לגמרי שאם אתה רוכש בחוץ-לארץ אתה לא כפוף לזה, ואילו הסוכן הישראלי כפוף לזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פתאל, כידוע לך אני גם יושב-ראש שדולת התיירות בכנסת. אני רואה בתחום התיירות לארץ ישראל את אחד התחומים הכלכליים ביותר בהכנסות המדינה. תחום התיירות זוכה כאן תמיד להאזנה מיוחדת, וכך אני מבטיח לך שיקרה גם במקרה הזה, ונראה, אולי נביא בחשבון את דבריך, בהחלט.

איתן כבל:

אני רוצה להזכיר לכל החברים מסביב לשולחן, כדי שלא נתבלבל בנאומים חוצבי להבות, כמה וכמה דברים.

דבר ראשון שחשוב להגיד, כל מי שמוכר הוא גם צרכן בסופו של עניין. נא לזכור את זה. בדרך כלל הוא צרכן של יותר דברים מאשר הוא מוכר. אנחנו מכירים את זה: כאשר אתה מבקש לקנות משהו אתה מקלל "דופקים אותי", ושוכח שיש הרבה מאוד צרכנים שמרגישים כך כשהם באים אליך.

דבר שני, אנחנו לא מתכוונים לפתוח כאן עסק חדש ששמו 'קנייה לצורך החזרה'. אין ענף חדש. לא נבנה לנו עכשיו תילי תילים של חששות, שמא ייפתחו קניונים שמטרתם שאנשים יסתובבו במקום, יקנו, ויעשו סיבוב כדי להחזיר.

יוסי פתאל:

בתחום התיירות זה כבר קיים.

איתן כבל:

אני לא רוצה להיכנס לניואנסים. אני רק אומר, בואו לא ניסחף. לאורך כל הדרך אני מדבר על מידתיות. אני רוצה להזכיר לכם, החוק הזה מונח כבר 5 שנים. אז אנא, אל תתעסקו אתו. בואו נמצה את התקנות. אני רוצה להזכיר לכם, יש הצעת חוק של יושב-ראש הוועדה ויושבת-ראש הכנסת לשעבר שרוצה להחיל על הכול, גם על תחתונים וגרביים. אז אנא, אני מציע לכם, בבקשה אל "תתברברו". תתקדמו. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך מאוד. רשות הדיבור למר ירון לוינסון מרשות ההסתדרות לצרכנות, בבקשה. אתם בוודאי תומכים, אז התומכים יכולים לקצר בדבריהם.

ירון לוינסון:

קודם כול, אני מבקש לברך על התקנות הללו. אני זוכר את הדיון שהתנהל כאן לפני 4-5 שנים, כאשר החוק עבר, אז היה משהו דומה. חבל שהסכמנו אז שיהיו תקנות כי לא ידענו שזה ייקח כל-כך הרבה שנים, אבל טוב שהגענו ליום הזה שיש כבר הצעה לתקנות. ברכות לכל מי שהיה מעורב בכתיבת התקנות.

דבר אחד שצריך לזרז, הציבור נמצא כבר כמה שנים טובות בבלבול אדיר. בכל שני וחמישי הוא קורא כותרות שכבר העבירו את התקנות. מתלונות שאנו מקבלים מידי יום, כולם בטוחים שניתן היום להחזיר את המוצרים. צריך לסיים את הסאגה הזאת מהר ככל הניתן, כי פשוט אם תשאלו בציבור – וערכנו על כך בדיקות – הציבור לגמרי לא יודע. כפי שאמר היושב-ראש, רצוי שזה לא ייקח זמן רב, כי אני רואה מסביב את כל המוני הלוביסטים ואני חושש קצת. צריך לעשות מאמץ ולהשתדל לשמור על מידתיות, אנחנו גם בעד מידתיות, ולסגור את זה במהירות על מנת לסיים את הסאגה הזאת מהר ככל הניתן.

דן כרמלי:

אני רואה רק שלושה לוביסטים, דרך אגב. אני לא יודע אם זה מספר גבוה באופן יחסי.

לאה ורון:

אנחנו רואים נציגים של חברות וארגונים.

היו"ר אופיר אקוניס:

רבותי, אנחנו לא בדיון על הלוביסטים, אבל מי שמכיר אותי יודע כבר שכאשר מחליטים על משהו אז הלוביסטים יכולים להביע את עמדותיהם בחוץ או בישיבות נפרדות, ולאחר מכן מגיעים כאן להכרעות.

רשות הדיבור למר יוסף עזגד מחברת "אמישראגז", בבקשה.

יוסף עזגד:

אני עורך-דין בחברת "אמישראגז" ביחד עם עו"ד בחרי.

מן ההערה של כבוד היושב-ראש לעורכת-הדין ממשרד הבריאות אני מבין שאנחנו עכשיו בשלב הדיון הכללי, לכן אצמצם מאוד את דבריי.

התקנות לא מתייחסות בכלל לנושא מכירת גז, כאשר החוק מחריג בסעיף 16 את הגז. אנחנו לא היינו בדיאלוג עם משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בנוגע לנושא הגז. אנו סבורים שלא היתה כוונת מתקין התקנות שאנשים יפרקו לבדם מן המתקן הביתי את מכלי הגז שמספקים להם הביתה ויחזירו אותם לספק. זה דבר מסוכן. כאשר נגיע לתקנות הרלוונטיות נבקש להחריג את נושא הגז מן התקנות הללו.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר גמור. רשות הדיבור למר דני בר-און, מנכ"ל חברת "בודי שופ".

דני בר-און:

אני יושב-ראש פורום רשתות בהתאחדות התעשיינים ובפועל אני גם מנכ"ל רשת חנויות "בודי שופ". זאת הפעם הראשונה שאני מופיע בוועדה בכנסת בכלל. אנסה לא להתבלבל ולהיות תמציתי ב-3 דקות שעומדות לרשותי.

יש לי חדשות לכולכם – אנחנו כבר מחזירים כסף היום. לא לכולם, לא לחלקם. אנחנו מחזירים את הכסף במידתיות, לפי הצורך, ולא בגלל חקיקה אלא מכיוון שהלקוחות/הצרכנים הם מהות ה"ביזנס" שלנו. אם לא נתנהג אליהם כפי שאנו רוצים להתנהג אליהם, לא יהיה לנו "ביזנס", לא יהיו לי כך וכך חנויות, לא יהיה לנו מחזור מכירות ובוודאי לא נרוויח כסף.

אני לא בטוח שהמחוקק צריך להתערב במדיניות הזאת. אנחנו מספיק חכמים להוציא את כל הצרכנים שלנו עם חיוך על השפתיים על מנת שיחזרו אלינו ולא יעברו למתחרה, או יפסלו אותנו, או יחרימו אותנו.

אדוני היושב-ראש, נכון, לפעמים אנחנו יכולים ללמד גם את העולם, אבל העולם בכללותו לא חוקק חוקים שקובעים כי יש להחזיר ללקוחות כסף, אלא הדברים באים מטעם הרשתות כדי לשמור על הלקוחות שלהם. בעולם זה לא בא מטעם החקיקה.

אני חושב על טובת הצרכן. אני יודע הכי טוב מה זה טובת הצרכן, טוב יותר אולי מכולם. לא מכיוון שאני דני בר-און, אלא כי אני מדבר עם הלקוחות שלי ורוצה להחזיר אותם בחזרה אליי. אני לא בטוח שהמחוקק ייטיב עם הצרכן.

אציג דוגמה אחת. אני לא בטוח שמישהו מאתנו ירצה להשתמש במוצר משומש שחזר בשל עילה מסוימת ונמכר הלאה לצרכן אחר.

יצחק קמחי:

מוצר משומש לא נכלל בתקנות.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

מדובר במוצר שלא נפתח.

דני בר-און:

אציג לך דוגמה של מוצר שלא נפתח. כאשר מגיע אליי אדם ומחזיר לי מוצר קוסמטי וטוען שהמוצר לא נפתח. אני מאמין לו ואמכור אותו כחדש. ואם הוא "עבד עליי" וכן השתמש בו? היית רוצה להשתמש בקרם פנים שנפתח כבר ואני לא יודע על כך? היית רוצה להשתמש בקרם שמישהו החזיר לי והשתמש בו?

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אתה לא בודק את מה שאתה מקבל? אני לא מבינה. אותו אדם יחזיר את המוצר ויקבל זיכוי. מה ההבדל?

דני בר-און:

יש הבדל גדול מאוד. אסביר לכבוד סגנית השר את ההבדל. אבל בכללות, הכוונה של המחוקק להיטיב עם הצרכן ולא לפגוע בו. המדיניות שקיימת היום, כאשר כל עסק חייב להצהיר מה הוא עושה ואיך הוא נוהג בלקוחותיו וכל צרכן בר-דעת זה יכול להתאים לו או לא להתאים לו, אני סבור שזאת מדיניות טובה.

אני הולך אפילו רחוק יותר. גם אם נדון בתקנות הללו ונחריג דברים מסוימים, גם אז הן יוכלו לעבוד כשורה. אני לא בטוח בטווח הארוך אם זה יהיה לטובת הצרכן.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אם מותר לי להעיר לך, אני חוקקתי את הצעת החוק שקובעת את החובה לקבוע מה היא מדיניות החזרת הסחורה, וגם להצעה ההיא היו אז מתנגדים רבים. אז בואו ננסה אחרת. יש נושאים שלפעמים המחוקק צריך להתערב בהם על מנת לשפר את המצב. אולי אקביל את זה לנושא קידום נשים. כאשר רוצים שיהיו יותר נשים במקום מסוים אז מדברים על העדפה מתקנת. כאן רוצים ליצור איזה שינוי תרבותי. תנסה. אמרת שבמילא זה כבר קורה אצלכם. אני לא מבינה את ההתנגדות.

דני בר-און:

כאשר נגיע לדיון בתקנות, נדבר ספציפית.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. רשות הדיבור לעו"ד אהוד פלג מן המועצה לצרכנות, בבקשה.

אהוד פלג:

תודה, כבוד היושב-ראש. המועצה הישראלית לצרכנות מברכת על הגשת התקנות לכנסת. זכות הביטול והחרטה נובעת מעקרונות תום-הלב וההגינות שצריכים להיות מסגרת מנחה לחיי המסחר בחברה שמתנהלת לאור עקרונות שעל-פיהם אנחנו רוצים לחיות. אגב, את העיקרון הזה קבע כבר החוק ועיגן אותו בדין. גם המימוש של הזכות הזאת צריך להתבצע בהגינות, וכאן בא התפקיד של התקנות. כך שבעצם העיקרון נקבע כבר בחוק: צרכן רשאי לבטל עסקה. באילו תנאים ובאילו נסיבות – את זה קובעות התקנות מתוך ניסיון למצוא איזון מתאים.

יש כאן מצב מוזר. נכון שיש כמה עסקים שכבר היום נוהגים כפי שצריך ומכבדים את זכות הצרכן להחזיר את המוצר ונותנים לו בחזרה כסף ולא כל מיני תלושים שהופכים אותו לחבר ב'מועדון מתמיד' של אותו בית עסק, כאשר ייתכן שהוא גר בכלל בצפון ונקלע ליום קניות בדרום אבל הוא יקבל תלוש ולא כסף אם ירצה להחזיר את המוצר. אבל אנחנו מכירים הרבה יותר מקרים של עסקים שמטילים סייגים במדיניות ההחזרה שלהם, מסרבים לקבל, לעתים לגמרי, את המוצרים בחזרה.

באופן די מפתיע, אנחנו שומעים כאן התנגדויות מהלובי העסקי לתקנות, שמבוססות על הפחדות שהצרכנים ינצלו את זה לרעה ויתחילו לחגוג ולהחזיר מוצרים, כאילו אין להם משהו אחר לעשות. כל הטרחה, כל הרצון הבסיסי לצרוך מוצר, מתעלמים ממנו לגמרי, אבל את החריגים שבהם הצרכן מתחרט, את זה הופכים כביכול לספורט הלאומי הישראלי ובזה רוצים להלך אימים לצורך ביטול התקנות או שינויָן.

התקנות נועדו להבטיח את המימוש ההוגן של זכות ההחזרה. הן מפורטות על-פי תחומים ומציעות נוסחאות איזון שונות על-פי התחומים. בכניסה לרזולוציה הזאת הן מראות שהן לא קבעו עיקרון אחד נוקשה שממנו הן לא זזות. יש למשל הגבלות זמן, יש למשל תנאי שלא נעשה שימוש במוצר, שהוא תנאי שלא נקבע בחוק. הכוונה כאן לא לפגוע בזכויות של בעלי העסקים, אלא להבטיח שהמימוש של זכות החרטה ייעשה בצורה הוגנת ככל האפשר.

הערה אחרונה לעניין הארץ וחוץ-לארץ. יכול להיות שבמדינות אחרות הזכות הזאת לא מעוגנת בחוק, אבל במדינות אחרות הזכות הזאת מעוגנת במציאות. לצערנו הרב, דברים שנעשים במקום אחר כחלק מן התרבות של אותה חברה, בישראל צריכים להיעשות על-ידי התערבות המחוקק. גם משפטים בבתי-משפט מתחילים במקום שבו נגמר החינוך. הדין התערב במקום שבו ההגינות לבד, תחושת ההגינות הבסיסית והביטוי שלה בחיי התרבות במדינה לא באה לידי ביטוי. זה מה שאנו עושים היום בתקנות הללו.

סגנית השר דיברה על שינוי תרבותי. אנו בהחלט סבורים שהתקנות הללו יכניסו את השינוי התרבותי בדרך היחידה, לצערנו, שבה שינוי כזה יכול להיכנס, כלומר בעזרת התערבות רגולטורית. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. רשות הדיבור לעו"ד איילת כהן מעגן מחברת "בזק".

איילת כהן מעגן:

אני לא רוצה לחזור על דברים שנאמרו על עניין המידתיות והצורך לאזן. זה נכון תמיד, ונכון בעיקר כאן, כי יש כאן בכל זאת דברים שהם לא טריוויאליים.

חשוב לזכור שבחוק הגנת הצרכן ובתקנות מכוחו הוכנסו הרבה מאוד תיקונים שלא נעשו בעת ובעונה אחת במסגרת של חקיקה אחת קוהרנטית כאשר אפשר לראות מה נעשה בסעיף מסוים ואיך הוא מסתדר עם הסעיף האחר. מטבע הדברים וכנראה בשל אילוצים כאלה ואחרים, זה נעשה על דרך של טלאים ולעתים נוצרה איזו חוסר התאמה פנימית. לעתים בשל כך זה יכול להגיע גם למקומות מוגזמים, גם בראי טובת הצרכן ומי שאמור לייצג אותו.

במקרה הנוכחי מדובר בתקנות שעוסקות בהחזרת מוצרים כאשר, כפי שנאמר, אין עילה לחזרה. לא מדובר בעסקאות מרחוק או כל מיני עסקאות שבהן הצרכן אולי לא ראה את המוצר, לא הבין בדיוק מה תנאי העסקה וכדומה. את זה צריך לזכור.

חשוב לומר גם שאנו דנים כאן בתקנות מכוח חוק מסמיך, ויש הצעת חוק לשינוי החוק המסמיך. זה גורם חשוב מאוד בהתייחסות, מה בעצם יהיו גבולות הגזרה של החוק המסמיך. אם מדובר ב-30 ימים או בהסדר שהולך לפי המאוחר, והדברים יכולים להתארך ולהתארך, אני חושבת שמגיע שלב שגם אם הצרכן מתחרט זכות החרטה שלו צריכה להיות מוגבלת בזמן.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

הזכות מוגבלת עד 14 ימים.

איילת כהן מעגן:

כך נקבע בתקנות הללו, אבל כאמור צריך לראות את המסגרת של החוק המסמיך, אם היא משתנה או לא. זה משפיע מאוד על ההתייחסות. גם קרם, אם לקוח השאיר אותו בביתו 30 ימים, בין אם השתמש בו ובין אם לאו, זאת כבר בעיה.

אנחנו דנים כאן בתקנות במסגרת החוק המסמיך כמתכונתו היום, אבל יש במקביל הצעת חוק לשינוי החוק המסמיך והיא משנה לחלוטין את פני התמונה.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

לאיזו הצעת חוק את מתכוונת? להצעת החוק של חבר הכנסת אקוניס?

היו"ר אופיר אקוניס:

כרגע בלמנו אותה.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

כרגע היא הוקפאה.

איילת כהן מעגן:

נכון, אבל הפרופורציה והאיזונים משתנים בשים לב להצעת החוק החדשה. צריך להביא את זה בחשבון, אם החוק ישתנה.

קריאה:

אבל הצעת החוק לא קיימת.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה. רשות הדיבור למר ראובן קמחי, בבקשה.

ראובן קמחי:

אנחנו מדברים על חינוך של העסקים. נדמה לי שבמקום לחנך את התלמיד בכיתה א' שבטרם יחצה את הכביש יסתכל שמאלה וימינה ויהיה בוגר, מבקשים כאן להסיר כל אחריות שהיא מכל לקוח, למרות שהוא לא מוגבל בשכלו, הוא לא קטין והוא יודע מה הוא עושה. אדם שהולך לקנות מקרר שעולה 15,000 שקלים לא עושה זאת כמו כאשר הוא הולך לקנות עניבה. הוא בונה לעצמו תוכנית, יש לו תוכנית של אדריכל שבנה את המטבח, הוא מסתובב בכמה חנויות ומחליט לעשות עסקה. עשה את העסקה, קיבל את המוצר כעבור שנה ו-4 חודשים, כי הוא הזמין את המקרר כאשר בנה את הבית ועכשיו, 14 יום לאחר שחלפו שנה ו-4 חודשים, הוא רוצה להחזיר את המוצר? המוצר הזה איננו תקף בשוק, התחלפו הדגמים, אי אפשר למכור אותו למישהו אחר. הוא קנה אותו ב-1.1.2010, הוא ייכנס לדירה באפריל 2011 ובינתיים שמרנו לו את המוצר בצד. כתוב כאן בפירוש שמותר לו להחזיר את המוצר עד 14 ימים אחרי קבלתו. הרכישה בוצעה 15-16 חודשים קודם לכן. מה אעשה עם מוצר שאינני יכול למכור אותו? לקחת ממנו 100 שקל ולשים את זה סתם כך באיזה מקום? זה נושא אחד. אני מדבר על האחריות של הלקוח. אני לא מדבר על אדם שעשה עסקת רוכלות. מדובר על משהו מתוכנן מאוד. מוצר חשמלי איננו דבר שקונים כלאחר יד. לא מדובר על מאוורר או על טוסטר ב-50-60 שקלים.

אתי בנדלר:

אני מציעה שתחזור על ההערה הזאת כאשר נגיע לדון בתקנה על מוצרי החשמל.

ראובן קמחי:

אני אומר רק באופן כללי, אם דיברנו על חינוך – אני בעד חינוך. מאידך, יש חובה להביא בחשבון שכאשר אנו מטלטלים – אנו מקלקלים. אם אדם ישים קרם או יין באוטו בשמש למשך 14 ימים ואחר-כך ירצה להחזיר את המוצר, אני רוצה לשאול מה הקרם או היין שווים. העיקר שמישהו אחר יקנה אותו, ואני לא בטוח שזה לא יהיה אני בעוד חודש. אז יש צורך להביא בחשבון שכאשר מוצר חשמלי אלקטרוני מטולטל או לא נשמר נכון – אני לא מדבר על תרופות, אבל כל יתר הדברים שאינם תרופות – הוא בוודאי לא יחזיק מעמד בשמש הקופחת באוטו, ועל-פי התקנות הללו עדיין ניתן להחזיר את המוצר.

הבעיה העיקרית, כבוד היושב-ראש, היא הסכסוך המתמיד, שקיים כבר היום, האם הצרכן השתמש במוצר או לא השתמש בו. רק הכנסתי אותו לחשמל לשמוע אם הוא עובד, במשך 13 ימים המכשיר עבד. לא הכנסתי בפנים כלום. המנוע עבד 14 ימים או לא עבד? אני רוצה לדעת. אני צריך להוכיח שהוא לא עבד?

אלה ההערות הכלליות שלי. תודה רבה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. רשות הדיבור למר איתן אביבי, בבקשה.

איתן אביבי:

אני יושב-ראש האיגוד הישראלי למסחר. אנחנו בעיקרון בעד החזר מזומנים כתהליך עסקי וולונטרי תחרותי, ומקווים אפילו שזה יתרחב, אבל ללא צורך בחקיקה. יש תחומים בחיים שלנו, בהתפתחות של חברה, התפתחות עסקית-מסחרית, ואם תרצו אפילו תרבותית, שאין בהם צורך בהתערבות של חקיקה. חקיקה בעניין הזה מיותרת מבחינתנו, והראיה לכך שאין כמעט תקדים לחקיקה כזאת במדינות המתוקנות בעולם.

הזכיר חברי מן המועצה לצרכנות שיש כאן אלמנט של התפתחות תרבותית ויש כאן בעיה עם העסקים. אותו דבר אפשר להגיד לגבי הצרכנים, למרות שאני לא רוצה להשתמש בטיעון הזה. חברות בין-לאומיות שפועלות בישראל ובעולם, כמו חברת "איקאה", ערכו מחקר השוואתי ומצאו שבישראל שיעור ההחזרים גבוה יותר באופן משמעותי ממדינות אחרות שבהן החברות הללו פועלות. זה מראה שיש צורך בהתפתחות כלשהי.

יש אלמנט תחרותי בעניין ההחזר הכספי. המדיניות הנוכחית טובה מספיק, כאשר נדרשת הצהרה על מדיניות העסק.

בעיקרון, החזרת מזומנים צריכה להיות וולונטרית ולא להיקבע בחקיקה. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. רשות הדיבור לעו"ד לינה רשף מ"קידום", בבקשה.

לינה רשף:

שמעתי כאן את הטענות של כל הטוענים המכובדים והחכמים שעשו עבודה יסודית בכתיבת התקנות. אני יכולה להגיד שאנחנו למודי קרבות בהקשר הזה ויש לנו ניסיון מחוק שאני לא בטוחה שחברי הכנסת מכירים, חוק הפסיכומטרי, שלמעשה הוא הסנונית הראשונה בתחום הזה, שנתן אפשרות החזרה וביטול של קורסי פסיכומטרי וקבלת החזרים כספיים. על סמך ניסיוננו, למרות הטיעון שהצרכן לא ינצל לרעה את התקנות הללו, ראינו שהיקף התופעה גדל באופן משמעותי. זאת על אף שגם אנחנו אפשרנו החזרים כספיים בהסדר חריג. על סמך הניסיון שלנו בשנה האחרונה, יש שינוי משמעותי לרעה בהקשר הזה. כך שבטענות הללו יש הרבה. ראוי ונכון לערוך בדיקה משמעותית יותר, כיצד תקנות מן הסוג הזה ישפיעו באופן כללי על ההתנהגות הצרכנית.

איתן כבל:

לדעתי 5 שנים זה מספיק זמן כדי לבדוק. אני מדבר על העתיד.

לינה רשף:

חבר הכנסת כבל, אתה מכיר את חוק הפסיכומטרי?

איתן כבל:

אני מכיר אותו. אבל ההבדל לא ברור לכם. אתם פשוט "חופרים", בלשון הצעירים של היום. הרי גם היום מקבלים זיכוי. ההבדל היחיד, האם מקבלים שובר כדי שיקנו באותו מקום בפעם הבאה יותר מאשר קנו היום, או מקבלים החזר כספי.

לינה רשף:

זה לא מדויק.

אתי בנדלר:

גם על-פי התקנות שלפנינו אין חובה לתת כסף בחזרה, למעט בעסקאות שקיימת בהן זכות ביטול מכוח החוק. לגבי עסקאות אחרות, זה על-פי מדיניות העסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש ניסיון לתקן את חוק הזיכויים. אם אינני טועה ועדת השרים לענייני חקיקה אישרה.

איתן כבל:

כל אשר אמרתי, גם אם לא דייקתי לגמרי, הרי גם היום מתקיים הנוהג הזה. בואו לא נעשה מכל דבר יום לימודים ארוך. אתם פשוט לא מבינים מה מחכה לכם מחוץ לדלת. אני מציע לכם, בואו נתקדם ונחפש איך – החוק קיים כבר. חלק גדול מכם לא מבין את זה. אתם מדברים על החוק כאשר במשך 5 שנים חרגתם. החוק קיים, הוא חלק מספר החוקים של מדינת ישראל.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתקן אותך. מי שחרג זה משרדי הממשלה. לדאבון הלב, כמה ממשלות חרגו בעניין הזה במשך 5 שנים. היו שנהנו מהשינה הערבה הזאת של הממשלה.

אברהם בירנבאום:

אדוני היושב-ראש, שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אהוד אולמרט כתב לי: "כאשר יהיה כשל שוק במסחר הקמעונאי, אפעיל את התקנות". אבל מה לעשות, הענף היחיד בישראל שבו אין כשל שוק ויש תחרות חופשית משוכללת הוא המסחר הקמעונאי. הסוחרים במרכזי הערים ובקניונים מתחרים זה ליד זה וזה מול זה על כיסו של הצרכן, והצרכן מצביע ברגליים.

היו"ר אופיר אקוניס:

השר אולמרט היה אחד משורה ארוכה של שרים ממפלגות שונות ומגוונות שהעדיפו לא להתקין את התקנות. הוא כתב לך מכתב ובו פירט את מדיניותו. יש מי שלא כתבו מכתב ופשוט לא התקינו את התקנות. עכשיו הדברים יבואו לידי תיקון.

אברהם בירנבאום:

הם נהגו כראוי.

היו"ר אופיר אקוניס:

לדעתך. בשנת 2005 התנהל על כך ויכוח במליאת הכנסת עם שר המשפטים לשעבר מאיר שטרית, שאמר: "ממתי השרים מקיימים את החוק?". אני עמדתי אז על הדוכן ונדהמתי. זה לא דבר שקורה לי בתדירות גבוהה.

אברהם בירנבאום:

נדהמת כי היית חבר כנסת חדש.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא כי הייתי חבר כנסת חדש. והשר שטרית בוודאי איננו חבר כנסת חדש. הוא חבר בכנסת מאז שנת 1981 והיה שר המשפטים בישראל.

איתן כבל:

לגופו של עניין, אני מציע לכל הנוכחים כאן לבחון את התקנות ולנסות – כפי שאמרתי בפתח דבריי – להביא אותן למידתיות הנכונה. אני אומר את זה לכולם. על כל דוגמה שתביאו ניתן להביא דוגמה אחרת. כצרכן אני יכול להציג דוגמאות מכאן ועד להודעה חדשה.

לינה רשף:

הדוגמה שלי היא דוגמה של חקיקה. היום למעשה כבר חלה רגולציה על הפעילות שלנו. אני יכולה להגיד באפן חד-משמעי, זה לא ספקולטיבי ולא על סמך שמועות או רעיונות מופרכים כלשהם – זה משפיע לרעה על ההתנהגות הצרכנית. זה משפיע לרעה על העסק וגורם להפסדים, כאשר העסק צריך להחזיר הרבה מאוד כסף, שלא בצדק, שהרי באמת לפי חוק החוזים, בכל כריתה של חוזה רגיל לא תאפשר לאחד מן הצדדים להתחרט על דעת עצמו. במה שונה ההתנהגות הצרכנית? הרי בסך הכול כולם עושים את הרכישה במודע ומתוך הבנה לְמה הם נכנסים. למה לאפשר כאן ולא לאפשר לפי חוק המכרזים?

איתן כבל:

את מתווכחת על חוק שהוא כבר חלק מספר החוקים. את יכולה למצוא חבר כנסת שינסה לתקן את החוק ולהחזיר את הגלגל לאחור.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. אחרון הדוברים הוא מר בן ציון אדורם מאיגוד תעשיות הטקסטיל והאופנה בהתאחדות התעשיינים, בבקשה.

בן ציון אדורם:

תודה. הזכירו כאן לפניי, קודם כול סגנית השר נוקד ואחר-כך עו"ד כהן מעגן, שהביטול הזה הוא ביטול ללא עילה, בניגוד לביטולים אחרים בפרק 2 שהם ביטולים של עסקת מכר מרחוק, או יחידות נופש וכולי.

כאשר התכוננתי לדיון הזה מצאתי דברים חכמים, ואתה אדוני היושב-ראש הזכרת קודם את חשיבות הציטוט המדויק, אז אני מבקש לנצל את הזמן שלי כדי לצטט אדם חכם ומנוסה יותר ממני.

"אני לא צריך לומר שכצרכן מדופלם לבי עם ההצעה, אבל כמשפטן הייתי מוטרד ממספר נקודות בהצעה, וזה בעיקר בהתערבות המחוקק בחופש החוזים, שבפסיקה עלתה לזכות-יסוד חוקתית. השאלה האם ראוי להתערב בחופש החוזים כאשר כשאני רוכש מוצר נכרת חוזה בין המוכר וביני, כשאין סיבה שמצדיקה את ביטול החוזה, הרי לא מדובר על פגם, לא במוצר ולא בהתנהגות של המוכר או בדרכי השיווק שלו, לא בהטעיה. האם בסיטואציה כזאת, כאשר באמת לא מדובר על שום פגם, האם ראוי שהמחוקק ייכנס ויאמר שרשאי אחד הצדדים להכריח את הצד השני לבטל את החוזה? אני מאוד חושש מן ההיבט הזה. אינני בטוח שזה עומד בעקרונות יסוד חוקתיים במקרה הזה, כאשר לא ניתן להצביע על סימטריה ביחסים. יש עוד היבטים, אבל זה ההיבט העיקרי שמאוד מטריד אותי בעניין, ואכן העובדה היא שאין בשום מקום בעולם הסדר חוקי שמחייב במקרה כזה, או מאפשר במקרה כזה ביטול החוזה. זה לא בכדִי. זה באמת נובע מן העיקרון הזה של זכויות-יסוד של שני הצדדים שיש להגן עליהן".

קריאה:

מי אמר את זה?

בן ציון אדורם:

עורכת-דין אתי בנדלר. אני קורא מפרוטוקול משנת 2001, מילה במילה.

אני חושב שהנקודה ברורה מאוד. כאשר מבטלים עסקה מן הסוג שאתם מדברים עליו, יש לזה מחיר כלכלי, והוא פשוט. אם לצרכן יש 7 ימים או 14 ימים כדי לבטל עסקה, העוסק יודע שב-7 או 14 הימים הללו הוא לא יכול להפקיד את הכסף. זה מכביד על ה-cash flow שלו ומכביד על ההון החוזר שלו. אנחנו ניצלנו כמעט בנס ממשבר כלכלי. השאלה אם זה הזמן להכביד על cash flow (תזרים מזומנים) של העסקים היום.

אמר חבר הכנסת כבל: "כל מוכר הוא גם צרכן". אני מבקש להזכיר שכל צרכן הוא גם מוכר. בין השעות 9 ו-5 הוא עובד, ואם אתה פוגע בעוסק שמעסיק אותו בסופו של דבר אתה פוגע בצרכן.

קריאה:

אל תגזים.

איתן כבל:

יש קופה רק למחזירים ...

בן ציון אדורם:

הציטוט של דברי עו"ד אתי בנדלר הוא מ-22 באוקטובר 2001, כאשר את ההצעה הזאת יזם חבר הכנסת אופיר פינס-פז. למרבית ההפתעה, רבותי, עברו 10 שנים ותראו שהדברים נשארו טריים כמו ביום שהם נאמרו.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש דברים שז'בוטינסקי כתב בשנת 1921 שנשארו טריים כמו ביום שנכתבו. אז מה? וכך גם דברים שכתבו אחרים.

בן ציון אדורם:

אני רוצה לסיים שוב בציטוט של דברי אדם חכם: "למיטב הבנתי הרעיון מאחורי העובדה שהחוק לא קבע זכות כזו כללית בכל תחומי המסחר אלא ביקש מהשר לקבוע זאת בתקנות, באישור ועדת הכלכלה, בא מתוך הבנה של מציעי החוק ושל הכנסת ... שהמשרד שאחראי על כך צריך לתת את דעתו לעומק על ההשלכות שזה ישפיע על אותו תחום מסחרי, על עובדות, כמו שלעתים זכות כזו עלולה יותר לפגוע בצרכן מאשר לעזור לו, או שאולי היא עשויה לעזור לאותם צרכנים שהתחרטו אבל לפגוע בכל אלה שלא מתחרטים. צריך להחליט איזה אינטרס צריך לגבור". את זה אמר חבר הכנסת גלעד ארדן ביושבו בראש ועדת הכלכלה. תודה רבה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך. גברת בנדלר, מכיוון ששמך הוזכר, יש לך זכות להגיב. למרות שלא הושמצת. שמך הוזכר, אך לא בהשמצה אלא נהפוך הוא.

אברהם בירנבאום:

יש לי גם מכתב של גברת בנדלר.

היו"ר אופיר אקוניס:

יפה מאוד. אצלך אנחנו בטוחים שהדוקומנטציה מהוללת, באמת. אני באמת בטוח בכך.

אתי בנדלר:

קודם כול, נהניתי לשמוע את הציטוט ואני מרגישה בהחלט סיפוק מתוכן הדברים, כי גם היום אני עומדת מאחוריהם.

אני רק רוצה להזכיר שהצעת החוק הראשונה שהוגשה בתחום הזה היתה הצעת חוק של חבר הכנסת אופיר פינס-פז שביקשה לאפשר ביטול כל העסקאות ללא עילה. במהלך הדיונים – אינני זוכרת אם חבר הכנסת איתן כבל הגיש הצעת חוק במקביל, או אחרי כן.

איתן כבל:

אחרי. אחרי שהצעת החוק של חבר הכנסת אופיר פינס-פז לא עברה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הצעת החוק של חבר הכנסת אופיר פינס-פז הוגשה בכנסת החמש-עשרה וחבר הכנסת כבל הגיש הצעת חוק בכנסת השש-עשרה.

אתי בנדלר:

הצעת החוק של חבר הכנסת איתן כבל, אם אינני טועה, אף היא ביקשה מלכתחילה לאפשר את ביטול כל העסקאות. כתוצאה מן הדיונים הרבים ומן העמדה המשפטית שלי, ומן העמדות של גורמים נוספים שתמכו בעמדה כזאת - - -

איתן כבל:

לכן אמרה עו"ד בנדלר את הדברים שצוטטו כאן. לכן השתנה החוק.

אתי בנדלר:

כתוצאה מן העמדות המשפטיות שהוצגו בפני הוועדה, נעשה שינוי והחוק נחקק באופן שאין זכות ביטול אוטומטית, אלא אם כן השר מסייג את הזכות הזאת בתקנות, אלא נקודת המוצא הפוכה, ברירת המחדל הפוכה. דהיינו: זכות הביטול ללא עילה, מעבר לעילות המנויות בחוק, עומדת רק במקרים ובנסיבות שנקבעו בתקנות. לכן העיקרון בהחלט חוקתי ועומד בחוקי-היסוד.

המבחן הבא שצריך לערוך הוא אם התקנות עומדות במבחנים הללו. נשמעו כאן הרבה מאוד דברים כלליים שתקפו את עצם התקנות, אבל אני כשלעצמי לא שמעתי – אולי פרט להערה אחת של מר בירנבאום, וגם מר פתאל אמר כמה דברים שבהחלט ראוי לשקול אותם בהקשר הזה – נתונים שמצביעים לכאורה על חוסר מידתיות בהגנה הניתנת לצרכנים לעומת החשיפה של העוסקים לסכנות או לנזקים כתוצאה מביטול עסקה.

מר בירנבאום אמר, למשל, שאם מחזירים לו סחורה יכול להיווצר מצב שלא יהיה לעוסק מה לעשות עם אותה סחורה כי הוא לא יוכל למכור אותה שוב, אינני יודע בשל אילו סיבות, ומצד שני הספקים לא מחויבים לקבל בחזרה את הסחורה. זה אכן כשל מסוים, שאולי מחייב תיקון בחוק. דא עקא שלא ניתן לעשות זאת במסגרת חוק הגנת הצרכן, משום שאנו יודעים מי הוא צרכן לפי החוק ומי הוא עוסק לפי החוק, וייתכן שיש מקום לשקול תיקון בחוק המכר. אני בהחלט מפנה את הנושא למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה כדי שישקול אותו. אני מוכרחה לומר שבמסגרת דיון פנימי שערכתי אתמול עם נציגי משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה טענתי שאכן יש לערוך כמה התאמות בחוקים כי יש איזו חוסר התאמה בין ההוראות הללו ובין הוראות בחוקים אחרים ואולי כדאי להסדיר את הדברים בצורה ברורה יותר.

ייתכן שקיימת הבעיה שהצביע עליה מר פתאל. אני מוכרחה לומר, למשל, שקראתי כתבה ביום חמישי בעיתון "דה מרקר" על חברות האשראי – התפלאתי שאף אחד לא העלה את הנושא הזה – שבתי עסק מחויבים לשלם עמלה לחברות כרטיסי האשראי גם כשהעסקה מבוטלת. מדובר כאן בנזק, והשאלה אם דמי הביטול שנקבעו באופן כללי בממוצע מכסים על הנזקים הללו או לא מכסים עליהם.

לכן צריך לבדוק אם התקנות הללו אכן מאוזנות בצורה ראויה. החוק עצמו, לדעתי, לא מעלה קשיים כרגע. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה. אני מודה לכם מאוד. שמענו את כל ההתייחסויות הכלליות. חלקן היו כבר ספציפיות אבל נחזור עליהן כמובן כאשר נגיע לדיון בתקנות. לכל מי ששמר ונצר את הערותיו, עוד מעט יגיע הזמן להעלות את הדברים. תקרא את התקנות היועצת המשפטית של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, עו"ד טירי, בבקשה.

חנה טירי:

**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התש"ע-2010**

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

**תקנה 1 – *הגדרות***

בתקנות אלה –

"טובין" – טובין שערכם עולה על 50 שקלים חדשים;

"עוסק" – לרבות כל אחד מסניפי הרשת או נקודות המכירה;

"דמי ביטול" – כהגדרתם בסעיף 14ה(ד) לחוק."

אסביר. בהגדרת "טובין", מדובר על טובין שערכם עולה על 50 שקלים. לא עסקנו בטובין זולים. כאשר אתה קונה מוצר ב-20 שקלים: "נגעת – נסעת", כמו שאומרים.

בהגדרת "עוסק", עלתה השאלה לגבי עוסק שיש לו כמה סניפים. כאשר קניתי בסניף מסוים בעיר מסוימת, האם אני יכולה להחזיר את המוצר לאותה רשת אבל בעיר אחרת? אנו סברנו שיש מקום להרחיב. אם קניתי משהו ב"איקאה" נתניה אני יכולה להחזיר ב"איקאה" ראשון-לציון. לכן ההגדרה של הסעיף באה להרחיב.

בהגדרת "דמי ביטול", ההגדרה היא על-פי סעיף 14ה(ד) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. חוק הגנת הצרכן כולל כבר היום הוראות לעניין ביטולי עסקאות וזכותו של העוסק לגבות דמי ביטול.

היו"ר אופיר אקוניס:

מעניין אותי לשמוע מחלק מחברי הכנסת הוותיקים שהיו אז בוועדת הכלכלה, מה היתה רמת ההתנגדות לחוק להגנת הצרכן בכנסת העשירית. חבר הכנסת כבל, שנינו לא היינו כאן אז.

אתי בנדלר:

אפילו אני לא הייתי כאן אז.

היו"ר אופיר אקוניס:

מן הסתם, הייתי אז בכיתה ב'. מעניין איזו התנגדות היתה לתפיסה שממשלת ישראל מקדמת את חוק הגנת הצרכן.

חנה טירי:

בהגדרת "דמי ביטול" נקבע: "דמי ביטול, לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת העוסק הוצאו על-ידו או שהוא התחייב בהם בשל התקשרות בעסקה או בחוזה או בשל ביטולה". לא מדובר בדמי התקנה וכן הלאה, אלא באמת בהוצאות שנלוות לעסקה עצמה.

קבענו בתקנות, כפי שקבענו בחוק הגנת הצרכן, שכאשר צרכן מבטל את העסקה, הצרכן זכאי להשבה, אבל בקיזוז של דמי ביטול בגובה כפי שקבוע היום בחוק הגנת הצרכן, שזה 5% מערך הטובין או השירותים, או 100 שקלים, לפי הנמוך. זה באשר לסעיף 1.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש הערות? בבקשה.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

הגדרת "עוסק" קובעת "לרבות כל אחד מסניפי הרשת או נקודות המכירה". כאן תהיה בעיה, כי הצרכן לא תמיד יודע האם באמת מדובר בסניף או בזכיין. כאשר מדובר בזכיין – לזכיין יש קופה נפרדת, הוא מנהל את העסק שלו ולא של זכיין אחר של אותה חברה. ולא רק עניין ניהול החשבונות וכל העסק הנפרד, יש כאן גם בעיה של מחיר, כי לא תמיד המחירים זהים בשני המקומות.

אנו מבינים שאם מישהו קנה מוצר בצפון ואחר-כך החזיר אותו בדרום, יש כאן בעיה, אבל זה דבר שבאמת אפשר לפתור בסניפים, כאשר יש סניפים שונים, כמו סניף ראשון-לציון וסניף נתניה של "איקאה". דרך אגב, "איקאה" וחברות אחרות רבות מאוד עושות את זה כבר. זה לא נאמר קודם. יש רשימה ארוכה מאוד של חברות שעושות את זה כבר.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. אינני יודע אם הרשימה ארוכה, אבל גם אני נתקלתי בזה.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

יש רשימה ארוכה. בדיון הבאה אוכל להביא את כל הרשימה. אבל בהגדרה הזאת יש בעיה אמיתית. לדעתנו זה צריך להיות ערך חד-ערכי. כלומר, היכן שנקנה או נרכש המוצר או השירות.

אתי בנדלר:

בהנחה שמדובר בסניף ולא בזכיין, את רואה קושי?

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

בסניף אני לא רואה בעייתיות.

אתי בנדלר:

כך כתוב.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

לא, כאן כתוב גם "נקודות מכירה".

היו"ר אופיר אקוניס:

יש לך בעיה עם שיטת הזכיינים. נותנים זיכיון להפעלת חנות בשם הרשת והזכיינים פועלים בקופה סגורה.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

הצרכן לא יודע אם זה זכיין או סניף של הרשת.

אתי בנדלר:

יבוא הצרכן. יגידו לו: מצטערים, אנחנו לא סניף אלא זכיין, ואני מניחה שיש דרך לברר את העניין.

דני בר-און:

הבעיה היחידה יכולה להיות באילת, שם זה לא מע"מ.

ראובן קמחי:

אם הלקוח הגיע לסניף אחר, יש לו סיבה טובה מדוע הוא לא חזר לסניף שבו קנה את המוצר. הוא לא קונה בהרצליה או בנתניה ופתאום מחליט לנסוע לראשון-לציון.

אתי בנדלר:

ואם קיבלתי מתנה שנקנתה בקריית-שמונה?

היו"ר אופיר אקוניס:

דרך אגב, מנהלת הוועדה תחגוג בעוד יומיים יומולדת והיא תקבל בוודאי מתנות מבני משפחתה שגרים בערים אחרות. אז מה, היא לא תוכל להחליף את המתנות בעיר ירושלים?

איתן כבל:

אבל זה לא קשור. אנחנו לא בימי הביניים שבהם רכבו על חמורים ממקום למקום. אני נוסע כל הזמן וקונה בכל מיני מקומות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין על כך ויכוח. אין ספק, אני סבור שאפשר להחזיר גם בסניפים אחרים.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

אבל שיהיה ברור שזה לא חל על זכיינים.

היו"ר אופיר אקוניס:

איך הלקוח יידע?

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

בדיוק. יש כאן בעיה.

דני בר-און:

על-פי חשבונית המס.

היו"ר אופיר אקוניס:

איך עובדת השיטה, למשל ברשת החנויות שלך? יש לך הסכמים עם זכיינים? אתה יכול להכניס את זה להסכמים איתם?

אתי בנדלר:

זה לא כל-כך פשוט. זה בוודאי נקבע בהסכמים. אבל השאלה איך אוכל כצרכנית לדעת מתי זה סניף ומתי זה זכיין.

היו"ר אופיר אקוניס:

הצרכן לא אמור לדעת. הוא יודע שהוא בא ל"בודי שופ". אני יושב ושותה קפה ברשת מסוימת של בתי-קפה ובכלל לא מעניין אותי מי הזכיין שם, כי הרשת הזאת לטעמי יותר מרשת אחרת. אז מה, אשאל את בעל המקום אם הוא זכיין או סניף? כאשר הצרכן בא ל"בודי שופ" הוא יודע שהוא קונה ברשת שממותגת תחת השם "בודי שופ".

דני בר-און:

לנו אין בעיה עם תִקנה בצפון ותחזיר בדרום. נרצה לראות, כמובן, חשבונית מס, קבלה שמעידה שקנית, באילו סכומים, באילו אמצעי תשלום. נגיע לזה תיכף בהמשך. אבל בסניפים מסוימים אני לא רואה בזה בעיה.

אתי בנדלר:

השאלה אם יש דרך שהצרכן יידע להבחין בין סניף של רשת ובין זכיין של הרשת.

היו"ר אופיר אקוניס:

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, יש לכם התייחסות מקצועית לסוגייה שהעלתה עו"ד רבינוביץ?

איתן כבל:

אתה מסתובב בקניונים, ועל השלט כתוב "ורסצ'ה", אבל זה סתם שלט. זה לא שייך לרשת "ורסצ'ה".

יצחק קמחי:

זה עניין הזכויות על השם. זה בעקבות פסק-דין בתביעה בבת עין.

אתי בנדלר:

עו"ד ניר ימין הסב את תשומת לבי שהציון הזה ב"ורסצ'ה" נעשה מכיוון שהיתה תביעת זכות יוצרים והם חויבו לכך.

היו"ר אופיר אקוניס:

אומרת הכתבת החרוצה, הפרשנית לענייני צרכנות של ערוץ 10 שיושבת מאחוריי, שיש חוק פרסום מדיניות החזרת מוצרים בכל חנות ומציעים שיציינו שזה זכיין. גם עו"ד בנדלר הציעה לנהוג כך.

אתי בנדלר:

כן, להוסיף את הפרטים בשלט.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

כאשר יש את החוק, צריך עדיין גם את השלט?

חנה טירי:

זה לא מייתר את השלט.

אתי בנדלר:

קודם כול, חובת הצבת השלט תמשיך לחול לגבי מוצרים שלא תהיה בהם זכות ביטול לפי החוק. "לפי החוק" כולל את זכות הביטול לפי התקנות, זה ברור. בשלט שמציין את מדיניות החזרת המוצרים אפשר להוסיף שמדובר בזכיין ולא בסניף של הרשת.

לאה ורון:

למעט התרופות והמזון וכן הלאה.

אתי בנדלר:

יש עוד מוצרים שלא תהיה בהם חובת החזרת מוצרים.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

אולי צריך להבהיר כאן בלשון התקנות שלא מדובר בזכיין.

אתי בנדלר:

יבהירו בשלט כאשר זה יהיה זכיין ולא סניף.

היו"ר אופיר אקוניס:

עו"ד רבינוביץ, אקיים בדיוק את מה שאמרתי בתחילת הדיונים כאן, וגם במליאת הכנסת, וגם באמצעי התקשורת, שאנחנו נקיים כאן את הדיון הנוקב ביותר והיסודי ביותר ולא נגרום כאן עוול. אין לנו שום כוונה לגרום עוול. אתם מכירים אותי. היה לי בעניין הזה עימות גדול מאוד עם המועצה לצרכנות שתדרכה אחר-כך את אחד מאמצעי התקשורת בצורה נבזית נגדי, נבזית מאוד, על כך שהגנתי כאן על כמה מן הסוחרים כאשר חשבתי שלא נכון – אתם הייתם בישיבה הזאת. זה היה כבר, אם אינני טועה, בתיקון מספר 22 לחוק הגנת הצרכן. אין לי, וכך גם לחבר הכנסת כבל ולסגנית השר, שום כוונה לפגוע בכם ובשוק החופשי.

אהוד פלג:

כבוד היושב-ראש, אני חייב למחות. המועצה לצרכנות לא תדרכה אף אמצעי תקשורת בעקבות אותו דיון.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה יכול למחות. יושבת לימינך הגברת שהשתתפה בדיון ההוא, והשתתף מטעמכם גם עורך-דין נוסף, והם עשו את התדרוך הזה. לא נולדתי אתמול וכולנו יודעים מאין הגיע התדרוך בעקבות הוויכוח שהתנהל כאן.

יעל כהן שוואט:

הטענה הזאת פשוט שקרית. היא לא קשורה אלינו.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ממש לא שקרי. אביא לך את הכתבה הזאת. שום דבר לא שקרי.

אהוד פלג:

כבוד היושב-ראש, עיתונאים נכחו כאן בעצמם. הם לא צריכים להיות מתודרכים על-ידינו.

היו"ר אופיר אקוניס:

סלח לי, העיתונאית הזאת, שעבדה בעבר אצלך, לא נכחה כאן באותו דיון וכמובן לא עשתה גילוי נאות ולא ציינה שבעבר היתה קשורה למועצה הישראלית לצרכנות.

יעל כהן שוואט:

היא השתמשה בפרוטוקול, ועובדה שהיא הוציאה את הכתבה שבועיים לפחות אחרי הישיבה. היא לא קשורה אלינו.

היו"ר אופיר אקוניס:

במה זה קשור לעיתוי פרסום הכתבה?

אהוד פלג:

המועצה לצרכנות, ככל שאני אחראי לה, לא תדרכה אף עיתונאי, וגם לא את העיתונאית הזאת, לגבי אותו דיון.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני יכול להביא לך את הדוקומנטציה, אבל לא נעסוק בזה עכשיו במליאת הוועדה. אתם רואים שמקשיבים לכם ואולי נקבל חלק מן הטיעונים שלכם. עו"ד פלג, אתה יודע, שלא לדבר על ציטוטים ישירים שלך נגד יושב-ראש הוועדה. גם לזה אתה מתכחש? תודה רבה. אל תענה לי.

יצחק קמחי:

אם יורשה לי, מילה אחת על הזכיינים. שמעתי את הטענה. גם אנחנו בוודאי ננסה למצוא פתרון לעניין. אבל עוד לפני שנמצא הפתרון, אני רוצה לנסות לשים את הדברים, כפי שאמר חבר הכנסת כבל, בפרופורציה. גם בשיטת הזכיינים יש קשר בין הזכיינים, בינם ובין עצמם או בינם ובין הנהלת הרשת, ויש מדיניות של מחירים, של מוצרים, של רכישות, של דברים. אם רוצים, אפשר למצוא פתרון. לגופו של עניין, אם צריך למצוא פתרון ספציפי לעניין, נשב ונשמע ואני מקווה שנמצא פתרון שיתאים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם רוצים להמשיך ולהתייעץ לגבי התקנה הזאת?

יצחק קמחי:

מטרתנו להקל על הצרכנים, לא להקשות עליהם, וגם לא להקשות על העסקים. אם אפשר למצוא פתרון במסגרת ההסכמים שקיימים בין הזכיינים – זה לא איזה לוויין נסתר שאין לו קשר לשום מקום אחר – אני מקווה שנמצא את הפתרון שם.

אתי בנדלר:

מה אתה מציע? אתה מציע שכרגע לא תאושר הגדרת "עוסק"?

יצחק קמחי:

אני מציע שבעניין הוספת ההחרגה של הזכיין נמתין לישיבה הבאה, ואז נראה אם יימצא פתרון לבעיה, או לא תהיה ברירה אלא להחריג אותם כדי לא ליצור בעיה. בשלב הראשון תנו לנו אפשרות לנסות לפתור את הבעיה כדי לא לפגוע בצרכנים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר גמור. נאשר את סעיף ההגדרות, למעט הגדרת "עוסק".

לאה ורון:

חבר הכנסת כבל מצביע במקום חבר הכנסת עמיר פרץ.

היו"ר אופיר אקוניס:

מי בעד? מי נגד? מי נמנע?

**הצבעה**

בעד תקנה 1, למעט הגדרת "עוסק" – רוב

נגד – אין

נמנעים – אין

התקנה נתקבלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין מתנגדים ואין נמנעים. תקנה 1 מאושרת, למעט הגדרת "עוסק" שתובא בישיבה הבאה.

חנה טירי:

**תקנה 2 – *ביטול עסקה***

"צרכן רשאי לבטל הסכם –"

סעיף 2 קובע את המועדים לביטול עסקאות. הוא עושה את זה תוך הפניה לסעיפים מסוימים בתוספת, כאשר בתוספת מנינו את הטובין והשירותים שאנו סבורים שיש מקום לאפשר לצרכן לבטל את העסקה לרכישתם. יש כאן דיפרנציאציה, כלומר לכל קבוצה קבענו מועדים אחרים.

הקבוצה הראשונה עוסקת בטובין.

"(1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 לתוספת – תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; החזרת הטובין באריזה המקורית תהא ראיה מספקת לאי עשיית השימוש בהם; לגבי פרטים 1 עד 3 ו-6 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם יוכח אחרת;"

להלן פריטים (1) עד (6) לתוספת:

כאשר חשבנו אילו טובין ואילו שירותים אנו רוצים להכליל בתקנות ולתת לצרכן זכות לבטל את העסקה לרכישתם, הקבוצה הראשונה שחשבנו עליה כוללת "ריהוט".

הקבוצה השנייה כוללת "ציוד לבית ולגן". החרגנו כלי אוכל לא ארוזים כי סברנו שיכולה להיות כאן בעיית כשרות, שמישהו עשה שימוש בכלים ואז צרכנים ייכנסו לחוסר וודאות אם הם יכולים להשתמש במזלגות ובסכינים הללו.

הקבוצה השלישית כוללת "מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני, לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – חוק התקשורת)".

בשלוש הקבוצות הללו דיברנו על דברים שאנשים קונים בדרך כלל לבית, לפעמים בקנייה חד-פעמית. אלה לא דברים שקונים יום-יום. למשל, פעמים רבות צרכן קונה דבר מה וכאשר הוא מגיע לביתו הוא מגלה שזה לא מתאים לביתו. זאת קנייה שלא עורכים יום-יום, אלא רק מידי תקופה או אפילו פעם בחיים. כמה פעמים קונים מקרר? כמה פעמים קונים ספה לבית? חשבנו שאלו סוג הטובין שיש מקום לאפשר לצרכן זכות לבטל את העסקה.

הקבוצה הרביעית כוללת "טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על-ידי הצרכן". כל הטובין שאדם קונה באריזה המקורית, כאשר זאת האריזה שהיצרן ארז – הוא ארז את המוצר בקופסה, אדם קנה דבר מה והחזיר אותו. ברור שהוא לא עשה שימוש במוצר, האריזה לא נפתחה, לכן אנחנו לא רואים כאן פגיעה בלתי סבירה בעוסק.

דני בר-און:

יש פגיעה רצינית ביותר.

חנה טירי:

הקבוצה החמישית כוללת "טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי יש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן". במשרד שלנו התקבלו תלונות רבות על כך שאנשים הזמינו דבר מה, לא סיפקו להם אפילו את המוצר, הם ביקשו להתחרט אך העסק סירב. אנו סבורים שזה מסוג הדברים שמן ההגינות לאפשר לצרכן לבטל את העסקה. הזמנתי, המוצר טרם הגיע אליי, אז בבקשה. ברור שלא עשיתי שימוש במוצר.

ראובן קמחי:

בחוק הקיים יש עילה לביטול העסקה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תיכף נשמע הערות להסברים של עו"ד טירי.

חנה טירי:

הקבוצה השישית כוללת "מטהר מים ומיתקן למים מינרליים". גם זאת קנייה רצינית שקונים פעם בחיים ומתחייבים גם לתקופה ארוכה מאוד. חשבנו שיש מקום לאפשר לצרכן לבטל את העסקה.

יצחק קמחי:

זה גם בעקבות תלונות רבות שהגיעו אלינו על בעיות שקיימות בענף מטהרי המים בחלק מן המקומות.

חנה טירי:

באשר למועדי הביטול, קבענו "תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין". לגבי כולם, אם המוצר בא ארוז אמרנו שהחזרת הטובין באריזה המקורית היא ראיה מספקת לאי עשיית שימוש בו. אפשר כמובן להביא ראיות שכן עשו שימוש במוצר.

לגבי פריטים 1-3 ו-6 לתוספת, שהם פריטים שלא חייבים לבוא ארוזים, כלומר ריהוט שנקנה בעצם לא ארוז; ומכשיר חשמלי, גם אם אדם קנה אותו ארוז ופתח את האריזה, אנחנו לא מונעים מן הצרכן אפשרות להחזיר את המוצר, לעומת מה שקבענו בפרט 4. לגבי ריהוט, ציוד לבית ולגן, מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני, בין אם בא ארוז ובין אם לא בא ארוז – ניתן להחזיר את המוצר. בפריט 4 – זה רק אם המוצר ארוז וחזר באריזה המקורית, והאריזה לא נפתחה. לכן כתבנו לגבי פריטים 1-3 ו-6 כי "פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם יוכח אחרת". זה ההסבר לגבי פסקה (1).

דני בר-און:

ראשית, אם הוא לא קיבל את המוצר אז יש לו עילה לא לשלם את הכסף ולבטל את העסקה.

גברתי הנכבדה, בקבוק הסודה שלפניי, זה אריזה מקורית או לא מקורית? יש בעיה בניסוח, להבין מה זה אריזה מקורית. צריך להיות קרטון כדי שזה יהיה אריזה מקורית? צריך להיות איזה איטום כדי שזה יהיה אריזה מקורית? מה זה אריזה מקורית?

חנה טירי:

כשדיברנו בפריט (4) על "טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על-ידי הצרכן", התכוונו: למשל, אני קונה בושם שמגיע באריזה. לא רק בתוך הבקבוק אלא גם באריזת צלופן. לכן אם אדם קנה בושם, לא פתח את האריזה והחזיר אותו – אנחנו לא רואים בזה בעיה. כאן אנחנו רואים שזה מאוזן. לא נחיל את זה אולי על מוצר שלא ארוז בקופסה, כי באמת עולה שאלה אם נעשה במוצר שימוש או לא נעשה בו שימוש.

איתן כבל:

זה לא שקנינו ממך בושם, הרחנו ואמרנו: לא מוצא חן בעינינו, נחזיר.

דני בר-און:

לפי הכתוב, אתה יכול להשתמש ולהחזיר אם לא מצא חן בעיניך. צריך לחדד את ההגדרה.

חנה טירי:

ייתכן שצריך להגדיר מה היא אריזה מקורית.

אתי בנדלר:

לכן הערתי בפגישתי עם אנשי משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, הגם שיש כבר שימוש במונח "אריזה מקורית" בחוק, מכיוון שהכוונה כאן לאריזה של היצרן ולא של המוכר, לא של העוסק עצמו, אולי כדאי להגדיר את זה לצורך התקנות, משום שאם לא כן, גם כשאני הולכת לחנות ואורזים לי את המוצר ולא פתחתי את האריזה הזאת, לכאורה זה אריזה מקורית, ולכן צריך להבין על מה מדובר כאן.

חנה טירי:

אין בעיה.

ראובן קמחי:

באשר למועד, יש הבדל בין הרכישה ובין האספקה. מוצר חשמל קונים לפעמים גם שנה קודם, כאשר בונים את הבית. 14 חודשים אחרי ההזמנה סיפקתי את המוצר, ובתוך 13 ימים הצרכן מבקש להחזיר אותו. אין לי מה לעשות עם המוצר כי פג תוקפו, במובן שהוא לא מתחרה עם מה שקורה בשוק כי הדגמים מתחלפים מידי רבעון. אנחנו מתמודדים כתוצאה מכך עם הצורך בחלקי חילוף. את הדבר הזה הודעתי כבר בזמנו לכבוד היושב-ראש כאשר הוא היה בלשכת המסחר. על הגב שלנו יש המון-המון דרישות שלא מתחייבות במדינות אחרות. אנחנו מדינה מתוקנת ולכן יש לנו סניפים שאנו חייבים להחזיק, חייבים לענות ללא תשלום, חייבים לספק בזמן, אחרת אנו נקנסים ב-600 שקלים. כל העלויות הללו מגולגלות על הצרכן. גם הדבר הזה יתגלגל על הצרכן אם באיזה מקום תהיה הוראה להחזיק גם את המלאי "הדפוק" שאני לא יכול לעשות אתו כלום.

יצחק קמחי:

אדוני, האם אפשר להשיב?

היו"ר אופיר אקוניס:

נשמע קודם את כל ההערות ואחר-כך תשיבו במרוכז. ניתן להם לסיים לומר את הטיעונים, כי אני מבין שאתם מסכימים לאיזו מחשבה מחודשת על הנוסח, אז תחשבו כבר על הכול ביחד.

רז הילמן:

יש שאלה עקרונית אחת. מדברים על כך שפתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין. אם זה המצב, צריך להוסיף בסיפה של הפסקה: "אלא אם יוכח אחרת, ויובהר כי המוצר שמוחזר במסגרת זו יכול להימכר שוב כחדש". האם זאת הכוונה שלכם? אם לא, צריך לחשוב היטב על כל נושא דמי הביטול.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת כבל, הממשלה תרכז את ההערות ותענה במרוכז. בבקשה.

רונית פרל:

אני מייצגת את ערוץ קניות, לגבי החנויות שבהן הוא מוכר ולא לגבי המכר מרחוק.

מאחר והייתי שותפה לחוק האריזות, שזה דיון אחר, ההגדרה של "אריזה" מורכבת מאוד. כדאי לעשות איזו התאמה, כי למשל במשחת השיניים השפופרת נחשבת אריזה. אז צריך לבדוק את ההגדרה למען הסר ספק.

איתן כבל:

אבל זה מוצר שערכו אינו עולה על 50 שקלים.

רונית פרל:

לא משנה. צריך להגדיר את המונח "אריזה" כדי למנוע ויכוחים בין הצרכנים והעוסקים.

לפני שאני מעירה את ההערה, אני רוצה לומר הערה כללית. בדיונים רבים כאן מתייחסים לעוסקים, יש כאן איזו התקוממות, כאילו העוסקים באים לעשוק כל הזמן. צריך להבין דבר בסיסי, העוסקים צריכים את הצרכנים.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברור, אין על כך ויכוח. אף אחד לא אמר את זה, הבהרנו עשרות פעמים.

איתן כבל:

בשם הצרכנים אני מוחה, כי כל המהות היתה שכל הצרכנים כל הזמן מסתובבים בקניון על מנת להחזיר מוצרים.

דני בר-און:

חבר הכנסת כבל, כאשר היית בחוץ לרגע אמרתי את זה. אנחנו דואגים לצרכנים בראש ובראשונה. אם הצרכנים לא יחזרו אליי, אני רק אפסיד.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין שום ויכוח על כך.

רונית פרל:

לגבי מוצרים שאפשר להחזיר גם כשהאריזה פתוחה – העוסק למעשה מקבל כאן את המוצר בחזרה כאשר האריזה פתוחה. יש עלויות לאריזה מחדש. מי יישא בעלויות הללו? זה ביטול ללא עילה, כלומר אין כאן פגם. יש כאן עלות שהעוסק נושא בה. גברת בנדלר דיברה על העלויות שיוטלו על העוסקים לגבי ביטול אשראי וכדומה. כשנגיע לתקנה הרלוונטית נעיר גם על כך, אבל כאן מושתת עלות נוספת על העוסק. צריך להביא את זה בחשבון ולראות על מי היא תושת, כי זה לא נכלל בדמי הביטול.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

קודם כול, אני מצטרפת לדבריה של עו"ד פרל כרגע. הרישה של הסעיף, שקובעת "צרכן רשאי לבטל הסכם" – כאן מדובר על כל נושא ביטול העסקה. יש כאן תנאים שחייבים להיות כפופים להם. התנאים האלה נקבעו בחוק. אם מדובר ברכישת טובין: "הצרכן קיבל את הטובין שרכש, הוא יחזיר אותם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש". למען הבהירות, חשוב מאוד שגם כאן זה יהיה כתוב באותה לשון בדיוק, כי אחרת הצרכנים לא יבינו שאלו התנאים גם להחזר. זה בעצם מה שקובע כבר החוק. צריך להעתיק את הנוסח שמופיע בחוק אל הרישא של תקנה 2. זאת הערה כללית.

אתי בנדלר:

זה ברמה של נוסח. אני מניחה שלמשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה אין קושי עם ההצעה הזאת.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

בפסקה (1), על המוצרים שניתן להחזיר בתוך 14 ימים – דיברנו כאן על כך שלא נדע, או שיש כאן בעיה להוכיח אם נעשה שימוש או לא נעשה שימוש. מה שיכול לסייע, שהעוסק יהיה רשאי לדרוש מן הצרכן שיצהיר או יכתוב: "לא עשיתי שימוש במוצר שאני מחזיר כרגע". זה לא בעייתי. אחר-כך זה יעזור מאוד אם צריך להוכיח. זה ייתן את האיזון הנדרש כדי לקיים את הסעיף הזה.

דני בר-און:

אני יודע למה היא חותרת. היא מתייחסת דווקא לענף אחר לגמרי, ענף ההלבשה. אם החזירו שמלה, אי אפשר לדעת אם נעשה בה שימוש או לא. איך אפשר לדעת? אז מקפלים אותה, שמים אותה על המדף, ואז באה אישה אחרת ולובשת שמלה שמישהי אחרת לבשה כבר ערב לפני כן.

איתן כבל:

אתה יודע כמה מוכרים לובשים את הבגדים שנמכרים בחנות?

דני בר-און:

אבל, חבר הכנסת כבל, זה מגיע מתוך שאנחנו נותנים להם, לא בגלל חקיקה שבה כופים עלינו. זה ההבדל הקטן. כאשר אתה מדבר על מידתיות – זה העניין, כאשר זה בא מאתנו, ואנחנו מחזירים היום כסף, אתה יודע.

קריאה:

הרוב לא מחזירים כסף.

דני בר-און:

כאשר זה נקבע בחקיקה, יש לזה צביון אחר.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

לא צריכה להיות בעיה בזה.

איתן כבל:

יש לי המלצה, כאשר כל המשק יתנהל כך אנחנו נבטל את החוק.

דני בר-און:

לדעתי בעוד 6 שנים לא תהיה כאן רשת אחת שלא תחזיר כסף, בשל אבולוציה ולא בשל קביעת המחוקק. אחרת, היא לא תחזיק מעמד. זה ברור מאליו. לשם הולכת כל התחרות בשוק.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

צריך לומר שהעוסק רשאי להתנות את זה במעין מסמך כזה שעליו הצרכן חותם.

דני בר-און:

רשאי, ולא חייב.

שוש (סוזנה) רבינוביץ:

זה נותן את האיזון. לזה אנו חותרים.

עירית פיליפ:

שתי הערות קטנות. אחת, לגבי מחשבים. לא ניתן להחזיר ליצרנים או ליבואנים מחשבים שאריזתם נפתחה, בשל החשש שנעשה בהם אִתחול. החריג כאן, שגם מחשב באריזה פתוחה ניתן להחזיר ולא תמיד אפשר לבדוק מייד אם נעשה אִתחול, אלא אם כן נפתח את המחשב. זה יוצר בעיה אם לקוח אחר יקנה את המחשב ויתברר שבוצע לו אִתחול.

הערה שנייה, לגבי דמי הובלה שהלקוח שילם כדי להוביל את המוצר לביתו. שיהיה ברור שאת דמי ההובלה לא מחזירים ללקוח, שלפעמים זה חלק מן המחיר. בלי קשר לדמי הביטול, דמי הובלה לא יוחזרו.

אברהם בירנבאום:

אדוני היושב-ראש, אני מציע שלא תגיבו לפני שאסיים את דבריי. בתקנה 2: "צרכן רשאי לבטל הסכם" – אנחנו מציעים להוסיף את המילים הבאות: "ביטל הצרכן הסכם, רשאי הקמעונאי לבטל במקביל את ההסכם עם הספק שלו ולקבל החזר כספי תמורת הטובין שהוחזרו לספק בתנאי ובמחיר קנייתם". אני יודע שזה איננו מתאפשר בנוסח החקיקה הקיים. לכן, על מנת שהתקנות הללו יהיו מידתיות, כפי שאמרה היועצת המשפטית לוועדה עו"ד בנדלר, אני יכול לספר לכם שאת הטיעון המרכזי הזה שלנו השמעתי בהמתנה לתחילת ישיבת הוועדה גם לעו"ד קמחי, הממונה על הגנת הצרכן. הוא אמר לי: "אני בעד, אבל זה לא תחום עיסוקי". אני מציע שהדיון בתקנות הללו לא יושלם עד אשר ישונה חוק הגנת הצרכן והגדרת "צרכן" תכלול גם עוסק שקונה מעוסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מציע לדחות את יישום החוק ב-5 שנים נוספות.

אברהם בירנבאום:

לא. למה דבר כזה צריך לארוך זמן רב אם כולם מסכים ואם אדוני יסכים לזה? אם אתה יכול להתגבר על הצורך בהנחה של 3 חודשים כפי שהתגברת הפעם עם הצעת החוק שלך, אתה יכול להעביר את זה. אחרת, אני מעריך, וכך טוענים משפטנים מן השורה הראשונה שנועצנו בהם, התקנות האלה לא יעמדו במבחן בג"ץ.

אתי בנדלר:

קודם כול, אכן, כפי שאמר מר בירנבאום, על-פי הנוסח הנוכחי של החוק אי אפשר להכניס את התיקון המוצע. ברור שההצעה של מר בירנבאום להשעות את תחילת תוקפן של התקנות עד אשר יתוקן החוק, לא קבילה.

במקביל, מר בירנבאום, אתה יוצא מתוך הנחה שביטול הסכם לרכישת טובין יגרום נזק לעוסק מכיוון שהוא לא יוכל למכור את אותה סחורה, מצד אחד, ולא יוכל להחזיר אותה לספק, מצד שני. דא עקא שהאמירה הזאת איננה נתמכת בשום נתונים. יכול שיקרה מקרה כזה, אבל אינני יודעת אם זה תופעה. אני מרשה לעצמי להביע ספק בעניין הזה. מכל מקום, לטעון טענה כל-כך מרחיקת-לכת בלי לתמוך אותה בנתונים עובדתיים שניתן יהיה לבדוק אותם, זה לא קביל בשלב הזה.

אברהם בירנבאום:

אציג לך דוגמה. מוצר אלקטרוני ארוז שהילד הפיל על הרצפה ונגרם בו שבר פנימי שלא רואים אותו מעל האריזה.

אתי בנדלר:

אתה אומר שהמוצר עצמו ניזוק. זה לא המקרה הרגיל. לפי החוק לא ניתן בכלל לבטל עסקה במקרה כזה. עכשיו אתה אומר: מה אם הצרכן הטעה אותי ואמר שהמוצר לא ניזוק ולא נעשה בו שימוש ובדיעבד הסתבר שהמוצר נפגם או שכן נעשה בו שימוש.

אברהם בירנבאום:

אני מדבר, למשל, על שמלה יקרה שנלבשה לאירוע ולאחר מכן הוחזרה לחנות.

אתי בנדלר:

זאת לא אותה הטענה. מר בירנבאום, אפשר להעלות עוד ועוד טענות, אבל לא על זה אנו מדברים. אתה אומר שבכל מקרה לא תוכל לעשות שימוש במוצר המוחזר. זה לא מדויק.

היו"ר אופיר אקוניס:

לגבי השמלות והבגדים, אומרת סגנית השר, אם התווית הוסרה משמע שנעשה כבר שימוש.

אברהם בירנבאום:

אפשר להסיר את התווית ולהחזיר אותה אחר-כך למקומה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מכיוון שנשאלתי על-ידי מר גבי גזית את השאלה הזאת בדיוק, לגבי חליפה שנלבשה לחתונה, הוא שאל אותי מה יקרה אם מישהו ירצה אחר-כך להחליף. כתוב: מיום הרכישה ועד תום יום העסקים, ובלבד שהתווית על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה. לדעתי זה מכסה את כל תחום הטקסטיל, האופנה והביגוד.

אברהם בירנבאום:

אבל אפשר להסיר תוויות ולאחר מכן להחזירן למקומן. לא ראיתם את התוויות בחנויות הקטנות.

חנה טירי:

העוסקים ירגישו בזה.

אברהם בירנבאום:

אפשר גם ללבוש את הבגד ולהסתיר את התווית מבלי להסיר אותה, ואחר-כך להחזיר את הבגד.

איתן כבל:

אני מבקש לשאול שאלה. בואו ניקח דוגמה אחרת. מר בירנבאום, למה לשיטתך בסדר שאני מגיע לחנות ורוצה להחליף מוצר ואני מקבל זיכוי במקום החזר כספי? כל אחד הרי מסדר את זה על-פי הגובה שלו, כפי שאני מסדר על-פי הגובה שלי. לפעמים גם לי קשה להיכנס לכל מקום, למרות גובהי. כאן אותו דבר. זה בסדר שאתה מקבל זיכוי. קניתי לרעייתי שמלה מייד אחרי החתונה, השקעתי וכשהגעתי הביתה התברר לי שהיא לא מתאימה. כאשר הלקוח מחזיר את המוצר – הוא מקבל זיכוי. זה בסדר. אין בעיה של הורדת התווית, אין בעיה שהיא לבשה את השמלה או נתנה אותה לסבתא שלה ואין בעיה בכלום. כאשר אתה צריך לקבל את הכסף בחזרה אז פתאום נשאלות השאלות: מה עם התווית, האם לבשה את השמלה וכולי.

אברהם בירנבאום:

אשיב לך. ראשית, הזיכוי הוא וולונטרי. לא כולם נותנים זיכוי. אני יכול לספר לך על דיונים פנימיים שהיו לנו לפני עשרות שנים. הזהרתי את החברים משיטת הזיכוי, אבל אתה רואה שהמציאות חזקה יותר מן ההיגיון.

לאה ורון:

זאת לא תשובה.

היו"ר אופיר אקוניס:

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ביקש לענות ולסכם את ההערות בתקנה הזאת.

יצחק קמחי:

בתשובה למר ראובן קמחי מ"קריסטל", החשש שלך לגבי הצרכנים שהזמינו מוצרים לעוד שנה יכול לבוא לידי פתרון פשוט מאוד. אין לי התנגדות לציין, אמנם כאן נדרש שהמוצר יוחזר בתוך 14 ימים מקבלת המוצר, אך אני מוכן להוסיף איזה רף: "ובתנאי שההזמנה היתה פחות מ-6 חודשים לפני קבלת המוצר".

ראובן קמחי:

חודש.

יצחק קמחי:

אני לא מתווכח כרגע אם זה 6 חודשים או 5 חודשים, זאת לא הנקודה. אפשר לקבוע רף, ונשקול מה הוא צריך להיות. זה לא בעייתי.

איתן כבל:

זה לגיטימי לחלוטין.

יצחק קמחי:

זה פתרון שאמור לספק אותך.

ראובן קמחי:

אני עדיין סבור שעד 60 ימים אין שום בעיה.

יצחק קמחי:

אינני יודע אם 60 ימים, אולי קצת יותר, אבל נמצא את הדרך, כי אספקה רגילה בכל מיני מוצרים היא תוך 60 ימים, בריהוט בוודאי. אני לא נכנס לפרטים. לא נריב על כך כרגע. בתוך 60 ימים הדגמים לא משתנים, לא קורה שום דבר.

ראובן קמחי:

לכן אמרתי 60 ימים, אבל לא 90 ימים.

יצחק קמחי:

נוכל למצוא פתרון, אבל לא ברגע זה.

נשאלנו כאן מה אם העוסק ירצה למכור את המוצר שנית. שיקול הדעת הוא של העוסק אם למכור או לא למכור. אם הוא רוצה, ימכור. אני מחזיר את המוצר תקין. הרציונל של התקנות, שקיבלתי את המוצר והחזרתי אותו באריזה המקורית שלו. אין שום סיבה שהעוסק לא יוכל למכור אותו כפי שמכר אותו קודם.

רז הילמן:

יש לי תשובה אחת: זה לא נתון לשיקול דעת. או שהמוצר חדש או שלא. הוא לא יכול להיות חדש לעניין ההחזרה ולא להיות חדש לעניין המכירה הלאה. אם הוא חדש, הוא חדש.

לאה ורון:

אבל הוא כן חדש לעניין הזיכוי, באורח פלא.

ראובן קמחי:

אבל אנחנו לא מדברים על זיכוי, כי עוד לא זיכיתי אף אחד שהביא לי מערכת ואמר: "הנה, זה ארוז בדיוק כפי שקניתי", כאשר ראיתי שזה לא ארוז כפי שהיה כאשר קנה את המוצר. הוויכוח מתחיל עוד בטרם נחקק החוק. לא חסרים חיכוכים עם לקוחות.

ירון לוינסון:

אבל יש הרבה חברות שעושות את זה היום. תשאלו אותן איך הן עושות. אתם מציינים שהרבה חברות מחזירות כסף וזיכויים. איך הן מסתדרות עם עניין האריזה ועם האשראי, עם כל הדברים? תלמדו מהן, תשאלו אותן איך הן מסתדרות, ואפשר להסתדר. סתם מערימים בעיות.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר קמחי הנכבד מצד הממשלה ומר קמחי הנכבד מצד התעשיינים והסוחרים, מכיוון שיש לכם כאן חילוקי דעות, והממשלה הסכימה לא להצביע היום על התקנה הזאת כי היא מבינה את הבעיות שיש בניסוח של התקנה, קודם כול אני מבקש מן הממשלה להביא בפעם הבאה תקנות מנוסחות בצורה קצת יותר חדה כדי למנוע את כל הוויכוחים כאן, גברתי סגנית השר. אמנם אני שמח מאוד שמיהרתם להביא את התקנות, אבל אם הן מעוכבות בגלל ניסוח בעייתי, וגם היועצת המשפטית לוועדה אומרת את זה, אז כדאי אולי לחכות עוד 72 שעות עד שנביא את זה לכאן.

אני מציע שנעצור כאן. עו"ד יצחק קמחי, תמשיך ותשמע את ההערות הספציפיות מחוץ לחדר הזה ותבואו לכאן לישיבה הבאה מסודרים יותר.

איתן כבל:

יש לי הצעה, ברשותך. כך אנו נוהגים בחוק התכנון והבנייה, שגם בו יש המון פרטים. הדיון הזה חשוב מכיוון שבכל זאת במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה יושבים אנשים חכמים, אבל האמן לי, קשה גם להם להכיל את כל המחשבות. לכן אני מציע, כל המייצגים שנמצאים כאן יכולים להעביר למשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה הערות בכתב. אנשי המשרד יתייחסו להערות וכך יגיע נוסח מגובש יותר לקראת הישיבה הבאה שבה נחדד חלק מן הדברים.

חנה טירי:

כבר העבירו לנו כמה וכמה התייחסויות וכל פעם מוגשות התייחסויות נוספות. אין לזה סוף.

אתי בנדלר:

כשעברתי על רשימת הטובין שניתן יהיה לבטל את העסקה לרכישתם, ניסיתי לראות מה מייחד אותם או מה המכנה המשותף שלהם, ועדיין נשארתי עם שלושה סוגי טובין שלא הבנתי מדוע הוצאו מכלל התקנות, לעומת אלה שנכללו בהן.

בפריט 2 מדובר על "ציוד לבית ולגן". אני שואלת, ומה עם ציוד למכוניות, למשל מושב לתינוקות? מדוע לא הוא נכלל בין הטובין שניתן יהיה לבטל את העסקה בגינם? אינני יודעת את התשובה. אני מניחה שבישיבה הבאה כאשר נגיע לכך אולי יטענו, ואם לא, אני רוצה להפנות את תשומת הלב שלכאורה – אולי אני טועה – התקנות חלות גם על רכישת מכונית מיבואני מכוניות, משום שמדובר בפריט 5 ב"טובין שהזמין הצרכן וטרם סופקו לו". אינני יודעת באיזה שלב מוּצא רישיון על שם הקונה. יכול להיות שאם העסקה בוטלה זה כבר ייחשב כאילו היה בעלים מסוים, אינני יודעת.

דן כרמלי:

כאילו נעשה שימוש.

אתי בנדלר:

ראוי לבדוק את זה מול משרד הרישוי, לוודא שלא ייווצרו כאן בעיות.

לאה ורון:

לפי התקנות חלה חובת התייעצות עם משרד התחבורה. לפי המכתב של שר התעשייה, המסחר והתעסוקה הוא התייעץ עם שר התחבורה.

אתי בנדלר:

אבל מתעוררות שאלות תוך כדי הדיון. עלתה שאלה שאולי חשבו עליה ואולי לא חשבו עליה.

היו"ר אופיר אקוניס:

גם לגבי השאלות של מר פתאל – היתה התייעצות עם שר התיירות, לגבי השאלות של נציגת "בזק" ונציגי חברות הכבלים – היתה התייעצות עם שר התקשורת. לפי מכתבו של שר התעשייה, המסחר והתעסוקה התייעצו גם עם שר התחבורה, שר הבריאות, שר החינוך, שר המדע, שרת התרבות והספורט ושר האוצר. אבל באמת עולות כאן שאלות נוספות.

אתי בנדלר:

עוד קטגוריה אחת שאני מבקשת להפנות את תשומת הלב, שלכאורה לא ניתן לבטל עסקה בגינה ואינני יודעת מה מאבחן אותה לעומת עסקאות אחרות שכן ניתן יהיה לבטל, זה רכישת תכשיטים, כי זה לא נכלל באף אחת מן הקטגוריות המנויות בתוספת.

איתן כבל:

שאף אחד כאן לא יבין שעכשיו מישהו "הולך לכדרר ברחבה", בלשון המונדיאל. אני מציע לכולנו, הדברים כתובים, אפשר להעביר את ההערות בכתב. זה אמור להיות על-פי לוח זמנים מסוים. זה הכול.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מודה לך חבר הכנסת כבל. אני מודיע לממשלה שהדיון הבא יתקיים בתוך 7-10 ימים ולכן אני מבקש לקיים הידברות עם כל הנציגים בזמן הזה.

תודה רבה. הישיבה נעולה.

**הישיבה ננעלה בשעה 15:30**