**הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 277**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**יום שני, ט"ז תמוז התש"ע (28 ביוני 2010), שעה 13:30**

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

**נכחו:**

**חברי הוועדה**:

אופיר אקוניס – היו"ר

ישראל חסון

איתן כבל

אנסטסיה מיכאלי

**מוזמנים**:

יצחק קמחי, הממונה על הגנת הצרכן, משרד התמ"ת

עו"ד חנה טירי, לשכה משפטית, משרד התמ"ת

עו"ד הילה דוידוביץ, משרד המשפטים

אליהו ליפשיץ, לשכת היועץ המשפטי, משרד התיירות

עו"ד נילי דיקמן, לשכה משפטית, משרד הבריאות

אלי מרום, סגן מנהלת אגף הרוקחות, משרד הבריאות

דפנה אברמוביץ, לשכה משפטית, משרד התקשורת

גילה ורד, לשכה משפטית, משרד התקשורת

רז הילמן, מנהל תחום חשמל ואלקטרוניקה, איגוד לשכות המסחר

עו"ד שוש רבינוביץ, איגוד לשכות המסחר

ערן מאירי, יועץ משפטי של שופרסל

עירית פיליפ, סגנית היועץ המשפטי של ריבוע כחול

בן ציון אדורם, יועץ משפטי פורום רשתות, התאחדות התעשיינים

עו"ד אלון לוי, יועץ משפטי, ויזה כ.א.ל

מיכל לב, יועצת משפטית, לאומי קארד

דוד כהן, סמנכ"ל שירות לקוחות, ישראכרט

יוסי פתאל, מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות

עו"ד רוני אמיר ארזי, עו"ד בלשכה המשפטית, חברת אל על

קרן כהן סעד, מנהלת הלשכה המשפטית, חברת אל על

דניאל סעדון, מנהל סניף ישראל, חברת אל על

פנינה בן-דוד, מנהלת המחלקה הכלכלית, התאחדות המלונות

מיכל פליישר, מנהלת רגולציה, חברת הוט

עו"ד זהבית שחף, ייעוץ משפטי, חברת יס

עו"ד לירון גולדנברג, מנהל רגולציה, מירס תקשורת

עו"ד אשר דיבה, חב' סלקום

יאיר לטי, כלכלן ראשי, קופת חולים מאוחדת

עידו הדרי, דובר, קופות חולים מכבי

עו"ד רונית פרל, ערוץ הקניות

לינה רשף, יועצת משפטית, קידום

ראובן קמחי, מנהל תמיכת המותג קריסטל מוצרי צריכה

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

עו"ד יעל כהן שוואט, יועצת משפטית, מועצה לצרכנות

עו"ד זאב פרידמן, יועץ משפטי, מועצה לצרכנות

עו"ד שלומי בחרי, אמישראגז

יעקב יהודה רודד, מנכ"ל איגוד יבואני הרכב

גיא בוסי, יועץ משפטי, איגוד יבואני הרכב

ניר קלינגר, מנכ"ל התאחדות המלאכה והתעשייה בישראל

ליאת גור, אחראית הסברה, התאחדות המלאכה והתעשייה בישראל

**ייעוץ משפטי:** אתי בנדלר

**מנהלת הוועדה**: לאה ורון

**רשמת פרלמנטרית**: הדס צנוירט

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

היו"ר אופיר אקוניס:

שלום רב, אני מתכבד לפתוח את הישיבה. לא נמצא פה צבי לביא, אבל אני מבהיר, שבניגוד מוחלט למה שהתפרסם באחד מאתרי האינטרנט בשבוע שעבר, שאני מקפיא את החוק לשבוע, הרי זה בדיוק הפוך – אם הייתי מקפיא את החוק, הייתי מקפיא אותו ולא זוכר אותו. זה שהוא כל שבוע זה בדיוק ההוכחה לזה שאני מזרז את קיום התקנות האלה, ומעלה את זה במהירות לסדר היום. זה בדיוק הפוך ממה שהיה כתוב, אבל לא חשוב. הבהרתי לו את זה גם בשיחה. אני רק מבהיר את זה לשאר הנוכחים, שאנחנו ממשיכים להיפגש כאן פעם בשבוע עד סוף המושב כדי לסיים את התקנות, ולהביא אותן לידי מימוש בתחילת אוקטובר, וכך גם הודעתי למליאת הכנסת.

מנהלת הוועדה, איפה נעצרנו?

לאה ורון:

ב-22 ביוני התקיים הדיון הראשון בתקנות. אושרו מתוך שלוש הגדרות, שתי הגדרות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל היו גם תיקונים בתוך ההגדרות. מר קמחי והגברת טירי, ביקשתי הידברות רצופה, והשתמשתי בביטוי, אני חושב, "אגרסיבית", אבל לא במובן האגרסיבי של המילה אלא בקיום הישיבות הדחופות.

יצחק קמחי:

אדוני, קיבלנו תגובות ממספר גורמים - מאיגוד לשכות המסחר, מהתאחדות סוכני הנסיעות, עכשיו קיבלתי גם מאמישראגז ועכשיו קיבלתי גם מהתאחדות התעשיינים.

אתי בנדלר:

רק תרשה לי להפריע לדבריך – חלק מהניירות העמדה הגיעו היום, ומובן שכשזה מגיע ממש לפני הדיון, אף אחד מאתנו לא יכול לקרוא את ניירות העמדה האלה – קחו את זה לתשומת לבכם.

לאה ורון:

גם יש הודעה של ועדת הכלכלה באתר ובסדרי היום, שאנחנו מבקשים להעביר התייחסויות בכתב שלושה ימים לפני הדיונים, כדי שנספיק להעבירן לחברי הכנסת.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל מר קמחי דיבר על הערות שהוא קיבל מגורמים אחרים.

יצחק קמחי:

גם של ערוץ הקניות – גם מהם קיבלנו התייחסות.

היו"ר אופיר אקוניס:

בניגוד לבדרך כלל, שאנחנו ממשיכים וחוזרים, אני מציע לחזור עכשיו כדי ללכת ברצף הגיוני. איפה הפסקנו?

אתי בנדלר:

בתקנה 1 אושרו ההגדרות "טובין" ו"דמי ביטול". לא אושרה ההגדרה "עוסק" וכן נאמר שתוצע הגדרה חדשה למונח "אריזה מקורית".

חנה טירי:

קודם כל אני רוצה לומר לאדוני היושב ראש, שקיימנו ישיבות היום - בגלל לוח הזמנים הקצר קיימנו ישיבות ממש עד מועד הדיון, ולכן העברנו רק עכשיו לוועדה נוסח מתוקן. חלק מההערות קיבלנו, חלק מההערות לא קיבלנו, יש עדיין מחלוקות מסוימות.

לגבי ההגדרה של "טובין", רצינו לפתוח אותה ולחדד, שהכוונה לטובין חדשים, שערכם עולה על 50 שקלים חדשים.

אתי בנדלר:

כלומר כל התקנות יחולו רק על טובין חדשים ולא על שום דבר שנקנה ביד שנייה, לרבות לא בבתי עסק של יד שנייה.

חנה טירי:

נכון.

היו"ר אופיר אקוניס:

יד שנייה בלאו הכי הוא לא דבר חדש. אולי יכול מישהו לקנות אותו כמתנה, אבל אז זה לא יחול עליו, כי הרי דבירנו כאן על נושא המתנות.

איתן כבל:

אני אגיד לכם איפה מקור הטעות שלכם – מקור הטעות שלכם נובע מהשאלה ששאל כאן בפעם הקודמת אחד הנציגים של אחד הגופים. כשהוא התכוון לחדשים, הוא התכוון במובן הזה שזה דבר שאתה לוקח אותו ומחזיר אותו באותו מצב. לדעתי, הלכתם צעד אחד קדימה, כי בסופו של תהליך, לפחות לפי כוונתי, זה כל דבר שנקנה, ולא חשוב אם זה יד שנייה או יד עשירית. מישהו מוכר את זה, קיבל על זה כסף- -

היו"ר אופיר אקוניס:

יד שנייה, זה כבר לא חדש.

יצחק קמחי:

זה לא עולה בסעיף המסמיך של החקיקה שלך, שאומר: הטובין לא נפגמו, ולא נעשה בהם שימוש. אז ממוצר יד שנייה אתה לא יכול להגיד, כן נעשה בו שימוש, או לא נעשה בו שימוש.

איתן כבל:

אני לא מתכוון להתעקש על זה, אבל גם אנחנו עם עצמנו – גם האדם, יש בו בלאי. השאלה, איך אתה מגדיר לעצמך את העניין. כשאני מוכר איזשהו מוצר, דווקא ההתיישנות שלו עשתה אותו יותר ממה שהוא היה קודם. שוב - אני לא מתכוון לצלול לתוך העניין, גם כדי לא לעכב את התהליך, כי הכוונה המקורית היתה למוצר, שאתה נכנס לחנות, אבל שתדע לך, כשאתה הולך בשוק הפשפשים וקונה שם מוצר, שהוא מוצר יד שנייה, יש לו עלות. העלות הזו גם יכולה להגיע לעשרות אלפי שקלים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה נכון, אבל ההגדרה של שוק פשפשים, בלאו הכי זה חלק מחוויית הקנייה, חלק מהסגנון האחר. אי אפשר להחיל את מה שנמכר או נקנה בשוק פשפשים לדבר שנקנה בקנייה רגילה, ולכן, חבר הכנסת כבל, מכיוון שלא סיימנו בלאו הכי את ההגדרות- -

אתי בנדלר:

אגב, גם לגבי תמונות, אם כך, כשאתה נכנס בגלריה, לא תמיד אתה יודע אם זו תמונה שנעשה בה שימוש או לא נעשה בה בעבר שימוש.

חנה טירי:

התמונות לא נמצאות בתוספת, אלא אם כן זה משהו שהוזמן וטרם סופק. אה, את מדברת על ציוד לבית ולגן?

אתי בנדלר:

אל"ף, זה יכול להיות ציוד לבית. הערתי שאולי צריך להכניס את זה עם עוד סוגי טובין.

היו"ר אופיר אקוניס:

כשנגיע לזה.

איתן כבל:

אם אתה מצליח להתמודד עם עיקרון ההחזרה, הדברים נהיים יותר פשוטים מבחינת התהליך. הבעיות הן יותר גדולות, למשל, בסוגי התשלום מאשר בטובין. טובין הוא טובין. זה לא משנה מהו, אם הוא קופסה קטנה או גדולה. גם מבחינת בעלי העסקים, ההתמודדות היותר קשה, אחרי שיש הסכמה סביב העניין הזה של אפשר להחזיר מוצר אם הוא שלם וכו', העניין, האופן שבו אתה מחזיר את הכסף, ואם שילמת בצ'ק, ואיך אתה מקבל את זה בחזרה - אלה שאלות, שלדעתי, יותר חשובות לכם מעבר לאלמנטים של מה קורה אם הזמנת לפני שנה רכב ומהם הגבולות, כדי לא לייצר סוג של אבסורד.

ירון לוינסון:

מקרר חדש, נגיד מתצוגה – אני קונה אותו כחדש, רשום: תצוגה. זה חדש או לא?

איתן כבל:

אתה צודק.

ירון לוינסון:

עודפים – זה חדש או לא חדש?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא יודע מה ההגדרה.

אתי בנדלר:

רוצים להכניס לכאן התייחסות לכך שמדובר במוצר חדש או בטובין חדשים, ומאחר שלא הוצעה הגדרה למונח "חדש" בהקשר הזה, לא ברור מה יהיה דינו של מקרר מתצוגה. בכל מקרה, ברור שהוא לא יהיה ארוז באריזתו המקורית, אז כבר יש אתו בעיה.

איתן כבל:

אני חושב שאם נצליח להתגבר עם עצמנו על העקרונות, יהיה יותר קל אחר כך להתמודד עם השאלות האחרות. כשאני התכוונתי, ואני חושב שהרוב מבין את זה כך, לא הגדרנו את זה "חדש". ההגדרה היתה להחזיר את המוצר כמו שקיבלת אותו, כלומר שלא לקחת מוצר, עשית בו שימוש, ובאת להחזיר אותו כאילו זה המצב שקנית אותו. ואם אתה מבין את זה כך, אז לא משנה אם זה יד שנייה או יד שלישית או אם הוא נקנה בשוק הפשפשים או בחנות הכי טובה שיש בעיר, כי מה שאתה מתייחס אליו, כשאנחנו מתכוונים להחזיר אותו לחנות, זאת אומרת שהוא מקבל אותו, אומר: בסדר, אני מוכר אותו למאן דהוא אחר שמוצא חן בעיניו המוצר הזה; שהוא לא פגום, הוא לא נפגע, לא נעשה בו שימוש. כך אני הבנתי. כשאתה מכניס את האלמנט של חדש, אתה מייצר פה בעיה, שלא בדיוק מישהו התכוון אליה.

יצחק קמחי:

אפשר למצוא לזה פתרון בהגדרה, אדוני.

היו"ר אופיר אקוניס:

שינוי ההגדרה, "טובין חדשים", זה מתוך ההידברות שלכם?

חנה טירי:

אגיד לך מאיפה זה נבע. דיברנו על נושא של החזרת רכב, למשל. דיברנו עם הנציג של יבואני הרכב, ויש בינינו הסכמה לאפשר, כאשר רכב הוזמן על ידי צרכן, והיבואן צריך להזמין אותו מחו"ל, לקבוע הסדר מיוחד בקשר לרכבים, אבל אמרנו: מה קורה כאשר הרכב הוא יד שנייה, כלומר הוא לא נקנה מיבואן? אין פה הזמנה של רכב חדש, אלא קונים את זה ממגרש, אם אנחנו רוצים להחיל את זכות הביטול. חשבנו שלא נכון- -

איתן כבל:

את מכירה את הפרסומת של בנק הדואר? יורו זה דולר? זה כסף. מה זה משנה?

היו"ר אופיר אקוניס:

בשביל זה עשינו את כל השינוי הזה? היינו יכולים להרחיק את המכוניות.

אתי בנדלר:

זה חל ממילא, לדעתי, על מכוניות, אם הן יד ראשונה.

חנה טירי:

רצינו לומר שהטובין הוא חדש.

היו"ר אופיר אקוניס:

יד שנייה של עוסק, ודאי שזה צריך לחול עליו. למה לא? הוא קנה. מה, באוטו דיל הוא לא חדש, כי הוא קנה את זה מגורם אחר?

איתן כבל:

זה סתם מסבך אותנו. צריך להחזיר אותו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מסכים.

ראובן קמחי:

כבר היום יש לי חיכוך עם אנשים, שטוענים: לא נגעתי בו, ככה קיבלתי אותו, כשהוא ארוז. אחרי שבועיים הוא טוען שעכשיו הוא ראה שריטה. אני שואל, כשאני קונה מוצר, איפה שהיה – ככה לקחתי. אני לא מצלם, לא מביא שמאי, לא מתחיל להעריך כמה הפחת שלו. הוא ראה, הוא בחר את זה לעומת זה, כי פה יש שריטה בגב ופה יש שריטה למטה. הוא קנה את זה מתצוגה, כשכתוב בחנות בגדול שזה או עודפים או החזרות מסוחרים. כתוב בחוזה שהוא קונה מסוחר, שהיה בתצוגה אצל סוחר. כשהוא מחזיר לי אותו, זה ככה קניתי אותו, כשהוא מוביל אותו חזרה, כי פה התקנה אומרת: הלקוח יחזיר אותו לחנות. הוא יביא אותו בכוחות עצמו, כך גם ייראה המוצר שהוא מחזיר אותו – לא כל ידי מובילים מקצועיים, ולך תוכיח אם זה היה קודם או לא היה. כשזה חדש ובתול, שנינו יודעים מה זה מוצר חדש. כשאני מתחיל, האם זה מחודש, מה יקרה כשאחזיר אותו למישהו אחר? אני אגיד: הוא רק הוביל אותו שלוש פעמים מקומה שלישית עם הילדים, הוא גלגל אותו למטה. יש גבול לכל תעלול. צרכן, כל מה שהוא צריך, זה אם הוא עשה עסקה כשרה, המוצר סגור, אין ספק, אין ויכוח, אין חיכוך. אתם רק הולכים לעשות חיכוכים עם צרכנים רק בשביל להראות, האם זה כן צודק או לא צודק. המוצר חדש, הוא ברור וחד משמעי. אף אחד לא מתכוון ללכת לשוק הפשפשים ולהחזיר ולהגיד- -

היו"ר אופיר אקוניס:

לממשלה אני אומר – אין הגדרה לטובין חדשים, נכון?

חנה טירי:

טובין חדשים זה טובין שלא נעשה בהם שימוש.

איתן כבל:

כתוב: "איש אחד יחטא ועל כל העדה תקצוף?" – לפני כמה שבתות קראנו. אתה מבקש עכשיו לקחת מקרה אחד, שאולי אפשר לסדר אותו בצורה יותר פשוטה, ואנחנו לוקחים את המים ואת התינוק, עם כמה תינוקות, ושופכים אותו יחד.

אני לא מתעלם ממה שאתה אומר, אני רק מציע לכל אחד שכואב לו באיזו נקודה, שלא יגיד: כל הגוף כואב לי.

ראובן קמחי:

בדרך כלל גם כשהציפורן כואבת, כל הגוף כואב.

איתן כבל:

אבל זאת הציפורן שלך, לא של השכן שלך. למה אני מתכוון - כל אחד שיתעסק עם הדברים שקשורים לעצמו. אם אנחנו באמת רוצים, אפשר להתמודד עם זה. אבל לכסף אין ריח בשום פנים ואופן.

ראובן קמחי:

כסף זה שווי.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבר הכנסת כבל, היועצת המשפטית, אנחנו צריכים לקבל החלטה. הממשלה מציעה להוסיף את המילה: חדשים. היועצת המשפטית של הוועדה אומרת שצריך להוסיף הגדרה.

לאה ורון:

על חברי הכנסת להחליט, האם התקנות האלה יחולו אך ורק על מוצרים חדשים, או גם על מוצרים שאינם חדשים, כמו שהזכרתם – כלי רכב מיד שנייה שנמכרים על ידי עוסק, חנות יד שנייה, שוק הפשפשים וכו'.

איתן כבל:

יותר קל להגדיר החרגות.

ראובן קמחי:

כל מה שאינו ארוז באריזתו המקורית.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתם גם הוספתם אריזה מקורית? אז תסדרו לנו את כל ההגדרה יחד, ואז נבין טוב יותר.

אתי בנדלר:

תקריאי את ההגדרה המוצעת שלכם לאריזה מקורית.

חנה טירי:

אמרנו: "אריזה מקורית - חפץ או כל חומר שהוא של יצרן או יבואן, המשמש או נועד לשמש עטיפה למוצר, ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר". למה הגדרנו אריזה מקורית – כי בתוספת יש פרט 4, שקובע בנפרד שכל טובין הארוז באריזתו המקורית, ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן, הצרכן יכול להחזיר, ולקבל בחזרה את כספו.

ואז עלתה השאלה, מה זה אריזה המקורית; גם עלתה השאלה הזאת נוכח הגדרה של אריזה בחוק האריזות. הכוונה שלנו היתה, למשל אם אני לוקחת את הבקבוק הזה - האריזה המקורית היא לא הבקבוק עצמו אלא מה שעוטף את הבקבוק, כלומר העטיפה של הבקבוק, וכתבנו במפורש: שאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש במוצר. הבקבוק עצמו הוא חיוני לצורך השימוש במוצר, כלומר זו לא אריזה מקורית, מבחינתנו. אריזה מקורית, הכוונה שיש עטיפה נוספת, ואז אנחנו אומרים: כל הטובין שארוזים באריזה המקורית, והצרכן לא פתח את האריזה, אנחנו לא רואים פה נזק גדול שנגרם, ולכן אנחנו חושבים שיש מקום לאפשר לצרכן במקרים כאלה אפשרות להתחרט ולקבל בחזרה את הכסף. לכן הגדרנו אריזה מקורית.

עידו הדרי:

זה לא שהאריזה נפגמה. למשל, בנושאים של אביזרים רפואיים- -

היו"ר אופיר אקוניס:

נטפל בנושאים רפואיים בנפרד, אם איני טועה.

דניאל סעדון:

דווקא אריזה, אחרי שאתה פותח, אתה יודע אם זה מוצר שרצית או לא רצית.

היו"ר אופיר אקוניס:

מדברים על האריזה עצמה.

איתן כבל:

תקני אותי אם אני טועה – את לא מתכוונת לאריזה שארז לך בעל החנות.

חנה טירי:

לא.

יצחק קמחי:

גם צריך למעט את זה, לציין: למעט אריזת נוי או אריזה שנארזה- -

איתן כבל:

אני מסכים לעניין הזה, כי זאת אריזה שאתה קונה אותה. לא שאותה עטיפה שאתה עוטף כדי שזה ייראה יפה יותר- -

חנה טירי:

כתבנו: חפץ או כל חומר שהוא של יצרן או יבואן, כלומר רק העטיפה - לא שהמוכר עוטף לך את זה מתנה.

אתי בנדלר:

את מדברת על חפץ או חומר המשמש או נועד לשמש את היבואן או היצרן של טובין.

חנה טירי:

כן. זה יותר מדויק.

היו"ר אופיר אקוניס:

יכול להיות שאני קובע דיונים בתדירות גבוהה מדי, אז נקבע אותם בתדירות פחות גבוהה. אם הממשלה לא באה עם הגדרות מסודרות, אנחנו מתחילים לקיים כאן, וזה בסדר לקיים את ההידברות, אבל הידברות מהותית אנחנו מקיימים כאן. אני ביקשתי להעלות את התקנות, אתם הבאתם אותן 24 שעות אחרי החוק בקריאה הטרומית. אפשר לעבור חזרה לחוק, וזה הכול, אם התקנות לא מוכנות. אני רציני – אם התקנות לא מוכנות, נחזור למתווה של החוק. אולי החוק יהיה כתוב יותר טוב.

אני מבקש לדלג עכשיו על הסעיף ולעבור לביטול עסקה.

אתי בנדלר:

אני רוצה בכל זאת להקריא הצעת נוסח לאריזה מקורית. אני שרבטתי לי תיקונים תוך כדי. אריזה מקורית – חפץ וכל חומר שהוא המשמש יצרן או יבואן לאריזת מוצר שייצר או שייבא, ושאינו מהווה חלק בלתי נפרד מהמוצר ואינו חיוני לצורך השימוש בו.

זאב פרידמן:

ואינו משמש לנוי בלבד.

אתי בנדלר:

אין צורך. זה לא רלוונטי.

איתן כבל:

הכוונה, באריזה המקורית. קונה אפטרשייב בחנות, והוא עטוף בניילון של החברה, זה ברור.

זאב פרידמן:

הרבה פעמים זה מגיע גם – יש מארז של כמה מוצרים בתוך חבילת פלסטיק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אם אתה קונה, אז תחליף את כל המארז.

איתן כבל:

אני גם לא מציע שנעלה רזולוציות כאלה. זה לא ייגמר. ככל שנפתור במהירות את הבעיה של הגדרות היסוד, יהיה לך קל יותר אחר כך להתמודד עם העניין. כל אחד, יש לו הנהג מונית שלו. אתה זוכר שפעם חלק גדול היו נוסעים במוניות? כל אחד היה אומר: נסעתי עם נהג המונית, והוא אמר לי, ועכשיו הממשלה צריכה לשנות את כל התפישה שלה כי שר כזה או חבר כנסת נסע עם נהג מונית.

היו"ר אופיר אקוניס:

קודם כל, צריך לקבל פה החלטות. לגבי הניסוח של היועצת המשפטית, נשמע שהוא מקובל וסביר והגון.

לגבי טובין חדשים, נלך על ההצעה הזאת כרגע, ואם אחר כך יהיה צורך להרחיב אותה, לחדד את ענייני מוצרי היד שנייה והקנייה בשוקי פשפשים וכדומה – גם נעסוק בזה. כרגע העקרונות האלה הם העקרונות, של טובין חדשים, וגם להוסיף לפי המלצתך, היועצת המשפטית, הגדרה- -

אתי בנדלר:

אין צורך בשלב זה. נשאיר משהו גם לבתי המשפט.

לאה ורון:

היא אמרה את זה בהומור.

קריאה:

זה ביקורת על המחוקק.

היו"ר אופיר אקוניס:

תמיד תהיה ביקורת על המחוקק. פעם תהיה ביקורת ציבורית על המחוקק ופעם תהיה ביקורת משפטית. אנחנו יכולים לספוג ביקורת, גם משפטית וגם ציבורית, והכול בסדר.

אתי בנדלר:

אני אומר לך מדוע אני חוזרת בי מהצעתי בשלב זה להגדיר מהם טובין חדשים, מסיבה פשוטה – אין לאיש כרגע הגדרה זמינה, ברורה וללא מחלוקת שאפשר לדון בה, ואני לא רוצה לעכב את התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב. על העקרונות הללו נצביע עכשיו. אתה מצביע במקום חבר הכנסת פרץ. לפי העקרונות שהקראנו כאן ולפי הצעת הממשלה, עם כל השינויים שהוכנסו בה, מי בעד?

**הצבעה**

**בעד – פה אחד**

**ההגדרות אושרו**

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, ההגדרות אושרו.

אנחנו בביטול עסקה.

חנה טירי:

רק לציין, דיברנו בדיון הקודם על הגדרת עוסק, ואנחנו ביטלנו את ההגדרה של עוסק, אבל הכנסנו את זה בסעיף אחר, ונגיע לשם, נגיע לאותו סעיף. לכן ההגדרה של עוסק לא נמצאת כרגע בתקנה 1.

היו"ר אופיר אקוניס:

בבקשה.

חנה טירי:

"ביטול עסקה. 2. צרכן רשאי לבטל הסכם – (1) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 לתוספת תוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש, הוא יחזיר אותם לעוסק, והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש".

התוספת הזו זה כתוצאה מבקשה של בעלי העסקים שנבהיר, למרות שזה כתוב בחוק המסמיך, שנבהיר גם בתקנות, שהכוונה היא רק כאשר הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.

אתי בנדלר:

הכנסתם את זה רק לפסקה 1, ואני חושבת שזה רלוונטי לפסקאות נוספות שבהן מדובר ברכישת טובין.

חנה טירי:

1 עד 6 זה טובין. השאר זה שירותים.

אתי בנדלר:

אבל הכנסתם את זה רק ל-1.

חנה טירי:

1 עד 6. נכון, גם ב-7 צריך להכניס את זה.

אתי בנדלר:

מה בקשר לפסקה 2 בתקנה 2, למשל - לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7. זה רלוונטי, הטובין כאן, או לא?

חנה טירי:

כן. גם לפרט 7 זה רלוונטי.

אתי בנדלר:

אין עוד טובין בתקנה 2?

היו"ר אופיר אקוניס:

אתי, את מציעה להקריא את הכול, ואז לעשות את הדיון הפרטני?

אתי בנדלר:

זה יהיה קשה מדי, כי זה תנאים שונים לגבי כל פסקה. מה שניסיתי לומר, שבישיבה הקודמת נעשתה פנייה לוועדה, את התנאי, "ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין, והצרכן קיבל את הטובין שרכש, הוא יחזיר אותם לעוסק, והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש", להכניס לגוף התקנות, הגם שהתנאי הזה, שמופיע בחוק עצמו. הוועדה נענתה לבקשה.

כאן הם הכניסו את זה רק בתקנה 2(1), בעוד שיש תקנות נוספות, שמדברות על ביטול עסקה לרכישת טובין, ויכול שהתנאי הזה רלוונטי גם לגביהם. לכן ההערה שלי בסך הכול מנסה לומר, שהתוספת הזו אינה רלוונטית רק לפסקה 1 בתקנה 2, אלא רלוונטית לפסקאות נוספות, לכן המקום שלה צריך להיות במקום אחר.

אני מציעה שהוועדה תאשר את העיקרון הזה של הוספת התנאי הזה לתקנות, ובאשר למיקום המדויק בנוסח, זה יידון אחר כך.

חנה טירי:

זה יופיע בתקנת משנה.

אתי בנדלר:

אולי זה ברישא- -

היו"ר אופיר אקוניס:

זה עניינים טכניים של שיח משפטי. את הוסמכת.

חנה טירי:

"החזרת הטובין באריזה המקורית תהיה 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".

ישנה תוספת שהוספנו כתוצאה מהידיינויות נוספות – עלתה השאלה, איך יודעים אם נעשה שימוש או לא נעשה שימוש במוצר. אמרנו: "חיבור הטובין לחשמל, גז ומים ייחשב לעניין זה הוכחה כי נעשה שימוש בטובין".

בעצם אנחנו אומרים, לגבי פסקאות 1 עד 3 ו-6, כלומר אנחנו לא מדברים על פסקה 4, שהתנאי לה שם זה רק אם האריזה לא נפתחה; אנחנו מדברים על ריהוט, ציוד לבית ולגן, מכשיר חשמלי - - שהזמין הצרכן וטרם סופק לו ומטהר מים ומתקן למים מינרלים – במקרה כזה עצם רכישת המוצר עצמו מאפשרת לצרכן לקבל בחזרה את כספו, אם הוא מבקש לבטל את העסקה, גם אם הוא קנה את זה באריזה, והאריזה נפתחה. זה כלל ראשוני.

לאה ורון:

קניתי מאוורר וחיברתי אותו לחשמל. איך העוסק יכול לדעת אם חיברתי אותו לחשמל?

אתי בנדלר:

הוא לא יכול לדעת, אבל אם הוא יידע, זכות הביטול לא קיימת.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. באמת קניתי לפני כמה שנים מתקן למים מינרלים של חברה מסוימת, שבשבוע שעבר הודיעה הודעה כלשהי, ואחר כך חזרה בה מההודעה, ולאחר מכן התחרטתי, והחלטתי לחזור לשיטת הבקבוקים. ביקשתי החזר, ובלי שום בעיה החזירו לי, ואני השתמשתי. החוק הזה מרע את המצב; אני הייתי במצב יותר טוב. תוך 48 שעות - חיברתי לחשמל.

ראובן קמחי:

המכשיר הזה עולה כדי להחזיר אותו למכירה סדר גודל של בין 200 – זה שיקול שהמוכר שלך עשה, אבל אתה לא יכול בגללו לאלץ אותי לקחת מכשיר, שאני לא אוכל למכור, רק לאחיך מחר, כי אני אגיד לו: בסך הכול אחיך חיבר את זה לחשמל, 48 שעות, הוא רק לקח כוס מים. האם אתה תרשה לי להכריז עליו כמוצר חדש?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא יודע.

ראובן קמחי:

גם לא חדש, כי אני שקרן, וגם כי לא עברו חשמל ומים, כי גם אז אני אהיה שקרן.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מדבר על הכד, שהוצאתי מים מהכד. הרי הכדים בלאו הכי מוחלפים.

ראובן קמחי:

ברגע שעברו מים, אני לא יכול להחזיר אותו באחסנה- -

היו"ר אופיר אקוניס:

אגב, הכד הזה כן יהיה בשימוש, כי בלאו הכי ממלאים בו מים מחדש. הכדים לא חדשים; הכדים מתמלאים כל הזמן.

ראובן קמחי:

ברגע שאני שם אותו רטוב באחסנה, אני לא רוצה שתשתה ממנו מים בשבוע הבא. אם תשתה מים, או אתה או אחיך יחלו. את זה אתה רוצה למכור למישהו שלישי? אתה מאלץ אותנו להיות שקרנים. זה מה שאתה דורש מאתנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אני שואל. אני אנסה להבין את הצעת הממשלה. מה אתם מציעים?

ליאת גור:

שמש וקולטי שמש – זה גם?

איתן כבל:

כבר התקנת אותו.

ליאת גור:

חדש, לא השתמשו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא.

ליאת גור:

גם מזגן?

איתן כבל:

התקנת מזגן.

היו"ר אופיר אקוניס:

כלומר הממשלה אומרת שיכולת ההחזרה היא עד שהמוצר מגיע לביתו של הלקוח – אני שואל, אני מנסה להבין.

יצחק קמחי:

אנחנו מסתמכים על הסעיף המסמיך, שלא נעשה סעיף. עצם הכנסת המוצר לחשמל, העברת מים בו או העברת גז בו לכאורה יוצר חזקה מסוימת, שנעשה שימוש. אז אם אני רוצה שזה יחזיק מים, אני חייב להכניס את זה פנימה.

איתן כבל:

אני אומר לכם, נציגי הממשלה, מרוב שלפעמים אתם רוצים להיות צדיקים יותר ממני, יוצא לכם כשלים תחת ידיכם, לא מתוך כוונה. הרי אני מנסה כל הזמן לחשוב ישר. אני מנסה לחשוב שזה רובנו. אני חושב שרוב הציבור הוא אנשים ישרים – לא באים לתחמן ולקנות מכשיר כדי לקחת שלוק מים ולהחזיר. מה אני רוצה לומר בעניין הזה – שכשאדם קנה מוצר, זה שליושב ראש הוועדה החברה הלכה לקראתו, זה עניין אחד. זה יכול שיימשך גם עכשיו.

היו"ר אופיר אקוניס:

רק שלא יהיו אי הבנות – זה לא היה כיו"ר ועדה; זה היה לפני שמונה שנים.

איתן כבל:

לגופו של עניין, נציגי הממשלה, מבחינתי, גם כצרכן, אבל גם כן כמוכר, במובן הזה שאם זה ציוד שאתה יודע שהשמישו אותו - אם אתה לוקח מאוורר והכנסת אותו לחשמל, זאת לא הכוונה. זה גם לא פוגם אותו. בואו לא נסבך לעצמנו את החיים. כשאנחנו מדברים על מתקן למים, ודאי כשאדם הניח את זה, חיבר את כל הצינורות והפעיל את זה, הוא השמיש את זה. אבל כשאתה בא הביתה ויש לך טלוויזיה, הכנסת אותה לרגע והוצאת את השקע, שומו שמיים, יבוא המוכר, יגיד: ראית פעם אחת את פופאי. זהו? כבר אף אחד לא יוכל לקנות, זה פופאי יד שנייה.

אתי בנדלר:

קרוב לוודאי שהטלוויזיה הוצאה מאריזתה המקורית.

איתן כבל:

זה משהו אחר. זה - אני מסכים אתך.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם סעיף האריזה המקורית לא נותן- -

ראובן קמחי:

אילו יוותרו על המושג: יצא מאריזתו, ובזה נפתרה הבעיה- -

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. על אחד מהשניים אפשר לוותר. למשל, לרבות חיבור הטובין לחשמל, גז ומים, ייחשב כאילו נעשה בו שימוש – אפשר לוותר.

אתי בנדלר:

אני מתנצלת, אני טעיתי. אם זה לא אריזה מקורית, לא נחשבת לשימוש.

ראובן קמחי:

אם היא לא מקורית. לא מוכרים מוצר חשמלי באריזתו הלא מקורית אלא אם הוא בתצוגה או אחרי שהוא עבר ביטול עסקה, שעל פי חוק, מגיע לו, דהיינו הוא הזמין לבן, קיבל בז', והחזיר את זה לחנות. הוא גם לא השתמש – אני לא יכול למכור את זה כחדש.

איתן כבל:

גברתי היועצת המשפטית, אני רוצה להעלות שאלה; אני קניתי, נניח, מקרר. אני לא מדבר שהזמנתי שנה מראש. תוך יומיים סיפקו לי, הגעתי הביתה, אמרתי: איזה אידיוט אני, זה לא דומה בכלל לנוף של המטבח. מותר לי לחזור בי? ואני חוזר לחנות, ופתחתי את זה. הרי איך ידעתי - כשהנחתי את זה. כשהנחתי את זה בגומחה, הבנתי שאני בבעיה. אתה צריך להוציא את הכיסוי המסוים שיש על זה.

ראובן קמחי:

אגב, מי שהרכיב לך את זה היו מובילים, הורידו את האריזה, כי הם לא יכולים להעלות את זה למעלה, ואולי אפילו הם הוציאו את הדלתות כדי להכניס את זה למקום, והרכיבו את זה בחזרה, ואז הגברת באה בערב, מדליקה את הפלורוסנט, היא אומרת: סליחה, בחנות היתה תאורה 4,000 ואט. בבית יש לי 40 ואט, הצבע לא נראה לי, עכשיו אני רוצה להחזיר. אני שואל, מה עושים עם המקרר שנמצא בנישה, והוא לא מתאים ליופי ולאופי של הלקוח? העסקה היתה כשרה לחלוטין.

איתן כבל:

ראובן, יש לי עצה לך; כנראה, יהיו פה עוד כמה דיונים, אז אל תוציא את כל האנרגיה בדיונים הראשונים. לגופו של עניין, אני מנסה לומר לך, שזה חלק מהעניין. מותר לי להגיע הביתה, ותחשוב על זה שרובם לא מוכרים מקררים; מוכרים דברים אחרים. כולנו קונים ומוכרים, ומותר לי, וזה קורה לכל אחד מאתנו. אתה מגיע הביתה, אומר: וואללה, אכלתי אותה, לא מתאים לי. בגלל התאורה שיש לי בבית – חשבתי שזה 400 ואט, והגעתי הביתה ויש לי רק 40 ואט. לא נגעתי, לא השתמשתי, החזרתי. במקרה הטוב אני מניח שרובנו נקנה את אותו מוצר אחר שמתאים. בסוף הרי זה כמות קטנה מאוד שבטלה בששים שמחליטה בסוף לקנות- -

ראובן קמחי:

לעולם לא אמכור אותו כחדש; הוא לא ארוז, אתה לא תרצה לקבל מקרר שאני חתמתי עליו, שיש לי הצהרה, שהוא אמר לי שהוא רק ראה והצבע לא התאים. יש סכנה, כנראה, של 99.9 אחוז, שבדרך חזרה לחנות הוא ייפגע בדלת, בצד, שריטה פה, שריטה שם. לא אוכל למכור את זה כסוג א'. ועוד מטילים את האחריות על הלקוח להוביל. הוביל את זה עם החברים שלו? עם הבן שלו?

זאב פרידמן:

אם הוא לא מחזיר אותו במצבו, הוא לא יוכל להחזיר את המכשיר.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה המבחן? הרי כשהוא יבוא לקחת את זה, אני אגיד: לא הכנסתי את זה לחשמל.

איתן כבל:

איך תדע?

ראובן קמחי:

המבחן הוא שאני לא אוכל למכור את זה כסוג אל"ף באריזתו המקורית. אתה מטיל עליי הוצאות, ומבקש ממני לרמות את הלקוח הבא אחריך. והבעיה היא שאני – בסך הכול שמתי אותו בנישה, וזה לא היה בשוק הפשפשים; קנית את זה במקום מכובד.

שוש רבינוביץ:

חובת ההוכחה על העוסק. זה יקל עליו, אם הוא צריך להוכיח אם כן נעשה שימוש, אם לא נעשה שימוש; אם זה יקל עליו, זה גם נותן את המידתיות ואת האיזון. לפחות יש הכלי הזה.

אתי בנדלר:

אני רוצה להפנות את תשומת הלב, אני מבקשת מחברי הוועדה, מהאורחים, מהמוזמנים לעבור רגע לתוספת. התקנה שבה מדובר מפנה לפסקאות שבתוספת, והתוספת, והתחלנו לעבור עליה – התחלנו בבעיות, ועוד נחזור אליה – מדברת בפסקה (3) על מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה, ובפסקה 4 היא מדברת על טובין הארוז באריזתו המקורית, ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן. כשדנו בפסקה 4, עלתה השאלה, מהי אריזה מקורית, ולצורך זה הומצאה ההגדרה על ידי נציגי משרד התמ"ת.

מכל מקום, אם אנחנו מסתכלים על פסקה 3 לעומת פסקה 4, ברור מכאן שכשמדברים בפסקה 4 בטובין, לא מדברים במכשירי חשמל, כי מכשירי חשמל מנויים בפסקה 3, לכן לגבי מכשירי חשמל, אין תנאי שהם לא נפתחו, שהאריזה המקורית שלהם לא נפתחה, דהיינו על פניו מקרר, מיקרוגל, מכונת כביסה, רדיו, די-וי-די, מחשב וכן הלאה – יכול שהאריזה שלהם תיפתח, ולהפך, יש הוראה אחרת, שאומרת שעצם פתיחת האריזה – לא יראו בזה משום פגימה, הרעה במצב הטובין, ולכן בא הסייג כאן ואומר: ובלבד שלא נעשה בהם שימוש. יש הסייג שיש בחוק, ובלבד שלא נעשה בהם שימוש, ולעניין זה יראו חיבור לחשמל, מים וגז - לכן אני חושבת שיש כאן איזון ראוי.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז. ההסבר שלך היה ממצה, ואני חושב שגם חבר הכנסת כבל וגם אני השתכנענו לאשר את הסעיף הזה כפי שהוא. תודה. בבקשה.

חנה טירי:

"(2) לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרט 7 לתוספת – מיום הרכישה ועד תום היום שלמחרת, שאינו יום מנוחה, ובלבד שהתווית על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה".

פרט 7 זה ביגוד והנעלה. קבענו לביגוד והנעלה הסדר שונה, קצר יותר. אמרנו: "מיום הרכישה ועד תום היום שלמחרת, שאינו יום מנוחה, ובלבד שהתווית על הטובין, אם ישנה, לא הוסרה".

היו"ר אופיר אקוניס:

דיברנו על זה בפעם הקודמת.

חנה טירי:

כן. במקרה כזה חשבנו שכדאי לקצר את המועדים, למנוע שימוש לרעה, כל מיני טענות שעלו. אנחנו לא אומרים שזה מונע את כל הבעיות, אבל זה יוצא מאוזן.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ביגוד והנעלה למעט הלבשה תחתונה, שבכלל לא נכללת. זה דיברנו.

ליאת גור:

עדיין אפשר לקנות שמלה, לצאת אתה.

חנה טירי:

אמרתי שזה לא מונע את כל הבעיות, אבל מבחינתנו, זה ההסדר המאוזן.

ליאת גור:

זה ידוע בארצות הברית, זה משהו מאוד נפוץ- -

היו"ר אופיר אקוניס:

את מתכוונת שעושים את זה בפרמיירות בהוליווד?

אתי בנדלר:

יש טיקט, מין אזיקון כזה משני צדיו.

היו"ר אופיר אקוניס:

שאי אפשר ללכת אתו.

יוסי פתאל:

זה לתוך החנות.

אתי בנדלר:

לא. יש, אם אתה קונה אפילו לפעמים הלבשה תחתונה, סוגרים לך את זה כך שתוכל לקחת את זה הביתה, לחשוב, אם אתה רוצה להחזיר או לא, אבל זה מבטיח שלא השתמשו בהם, אפילו לא למדידה.

רונית פרל:

זה לא ממש קשור לערוץ הקניות דווקא, אבל צריך להבהיר שתווית זה תווית המחיר. בבגד יש תמיד התווית עם ההוראות של היצרן – ממה זה מורכב.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה ברור.

אתי בנדלר:

ובלבד שתווית המחיר.

רונית פרל:

ושאלה – מה עם בגדי ים?

איתן כבל:

הלבשה תחתונה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. הלבשה תחתונה – אני מבקש, כי זה גם עלה לידי ביטוי באחד או בשניים מהראיונות שעשיתי בכלי התקשורת יחד עם אוריאל לין ואחרים – מה עם הלבשה תחתונה? אז הנה התשובה. הלבשה תחתונה בכלל לא קיימת.

ליאת גור:

אני מדברת על שמלות ערב. אנחנו מדברים על יצרני הטקסטיל וכאלה שמייצרים שמלות ערב ובגדי יוקרה. השמלה באה עם טיקט, ולך תוכיח שהשמלה לא חזרה ספוגת זיעה. הטיקט הוא מאחורה. עכשיו אתם מטילים על יצרני הטקסטיל לחשוב על פטנט חדש, על טיקט חיצוני, וממש אי אפשר ללכת עם השמלה עליו, אבל היום רונן חן, סיגל דקל עכשיו צריכים- -

יצחק קמחי:

ומה עם הזיכוי? עם הזיכויים, שקיבלתם את זה כל הזמן, ולא שאלתם את השאלה, אם זה מזיע או לא מזיע? מה התחדש?

ליאת גור:

זה פשוט תופעה מאוד ידועה ורווחת, השאלה איך מונחים את העניין של לקחת את השמלה לקראת אירוע.

איתן כבל:

אנחנו לא דנים עכשיו על ביצוע עסקה או לא ביצוע עסקה. הבעיה שמעלה הגברת, נציגת התאחדות המלאכה והתעשייה, היא האם הטיקט קיים או לא קיים - הוא קנה מידה לדעת, אם היה שימוש או לא שימוש. זה דיון אחר.

בן ציון אדורם:

יש הבדל תהומי בין זיכוי להחזר כספי; צרכן שיודע שהוא מקבל זיכוי, והשתמש בו כדי לקנות מוצר אחר באותה חנות או של אותו יצרן, באמת יחזור רק אם הוא באמת צריך ומאמין שהוא חייב להחליף את המוצר. הוא עדיין כבול לחנות או ליצרן. לעומת זאת, צרכן שמקבל מזומן, כלומר משתחרר מהקשר שלו, יעשה את זה מתי שהוא רוצה. הוא מדמיין את עצמו מחזיר את המוצר, ולצורך העניין, הולך וקונה גלידה. אנחנו יודעים, שאדם שמקבל זיכוי, יחשוב בצורה מאוד זהירה, ויעשה את זה רק כשהוא באמת צריך. לעומת זאת, החזר במזומן או החזר של אמצעי התשלום יגדיל בעשרות מונים את מספר האנשים שמחזירים מוצרים. למאי הנפקא מינה – לדבר אחד: הנושא של הזיכוי מחייב את הוסק לספוג משהו – לספוג את הפחת במחיר של המוצר- -

יצחק קמחי:

הוא מעביר את זה לצרכן הבא. את מה הוא סופג? את הזיעה?

בן ציון אדורם:

לא. אנחנו מדברים גם על מוצרים, כמו שאתה מדבר על מוצרי קוסמטיקה וכו', אז עוסק שהצרכן מחזיר לו מוצר, ומקבל זיכוי, הוא מוכן לספוג את זה מתוך ידיעה, שמחכה לו דרך הזיכוי המכירה הבאה.

יצחק קמחי:

הוא לא סופג כלום. כשהוא נותן זיכוי, הוא נותן לי חתיכת נייר. יש לו המוצר אצלו ויש לו הכסף אצלו, והוא מוכר את המוצר הזה שוב למישהו אחר.

בן ציון אדורם:

כולנו רוצים להאמין שאף אחד לא מוכר מוצר קוסמטי שוב.

איתן כבל:

אתה מצפה, שניתן קרדיט למה שאתה אומר, למוכרים. מצד שני, אנחנו מנסים שתיתן קרדיט גם לנו, הצרכנים, שאנחנו לא שקרנים סדרתיים, למרות שאנחנו יהודים ואנחנו ישראלים, וכולנו אוהבים להגיד על עצמנו שאנחנו שקרנים ואנחנו רמאים. עוד לא ראיתי מדינה שכל היום מספרת על עצמה כמה התושבים שלה רמאים ושקרנים.

בן ציון אדורם:

חבר הכנסת כבל, אם בעוד חמש שנים יתברר שמאז חקיקת התקנות החזרת מוצרים עלתה באלפי אחוזים, אתה תבוא לכנסת ותציע לבטל אותו?

איתן כבל:

אני אהיה פה עוד כמה שנים – תנסה אותי. ברשותך, אני רוצה להגיד לך נפקא מינה אחרת. זה אפילו מקומם אותי, כי כשאני בא לקנות מוצר, אני בא לקנות. אני לא עושה את זה בשעות הפנאי שלי בכיף. הנחת העבודה כשאני מגיע לחנות, אני, גם אם המוצר לא מוצא חן בעיניי, אני אשוב וארצה לקנות משהו אחר מאותה חנות. נקודת המוצא היא שבסופו של דבר קורה לכל אחד מאתנו, גם לך, שבסופו של דבר אתה מגיע ואומר: אכלתי אותה, לא רוצה את המוצר הזה. לא קורה? שאף אחד פה לא יגיד שלא קרה לו מצב כזה. ויותר מכך, אתה מגיע לפעמים, שהחנות הזאת, פתאום מתברר לך ששום דבר שם לא מתאים לך.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פרידמן, יש לך רעיון חכם עבורנו?

זאב פרידמן:

לכל אלה שחוששים אני מציע לשאול את אותם מנכ"לי רשתות, שהם בעצמם כבר היום באופן וולנטרי מציעים את אותם שירותים, חלקם כבר התפרסמו בתקשורת, חלקם גם פנו לכל מיני ארגונים וגורמים מסוימים. יש כאן כתבה, אני מוכן להעביר אותה לאדוני היושב ראש; למשל, מנכ"ל H&O אומר באופן מפורש: זה הפוך. הצרכנים לא מנצלים. גם כשמציעים להם כסף, הם מבקשים זיכוי, אנחנו רק מרוויחים מזה; כנ"ל מנכ"לים של סופר פארם, הום סנטר ורשימה ענקית של רשתות, כך שהצרכנים באמת לא מחפשים לנצל, ואני חושב שמה שאמר חבר הכנסת כבל, אדם לא מביא מקרר הביתה כדי להחזיר אותו ולשלם 500 שקל את ההובלה על חשבונו רק בשביל שום דבר. לא צריך לפחוד.

ליאת גור:

הערה קטנה – בשם העסקים הקטנים והבינוניים, אין דין עסק קטן שעושה חמש שמלות או חמישה זוגות נעליים כדין H&O. אנחנו לא אומרים שאנחנו לא רוצים לתת את האפשרות הזאת לקונה להתחרט. השאלה, אם חובת ההוכחה עליי, שהשמלה לא ספוגת זיעה, ואני צריכה לעמוד ולהתמקח אתה, ואם מדובר בשמלת ערב של 2,500 שקל, שזה מאוד קל, והתופעה הזאת רווחת – באים, לובשים.

איתן כבל:

את משמיצה נתח באוכלוסייה. לא כולם יכולים לקנות שמלות.

ליאת גור:

התופעה ידועה.

היו"ר אופיר אקוניס:

רוב האוכלוסייה קונה ברשתות גדולות, שהמחירים הרבה יותר נמוכים, ודאי מהמעצבים.

לאה ורון:

המעצבים שמים גולה- -

ליאת גור:

אבל הוא צודק, זה רק ליציאה מהחנות. יצטרכו להמציא עכשיו משהו אחר.

איתן כבל:

אפרופו זיעה, כשאנחנו נכנסים לחנויות, המעצב או המעצבת שם שמלה, שרק עליה עושים את הבדיקה, כי אני רוצה לחשוב, כשאני קונה שמלה, אני לא רוצה לחשוב – מה, לא קרה לנו - לא בחנות של מעצבים, אלא בנעליים. לפעמים אתה קונה לילד שלך נעל, אתה רואה כאילו כבר עשו עליו ויש של מרתון תל אביב. ואם אתה לא אומר משהו, הוא לא מביא לך מהמחסן.

ליאת גור:

עדיין מדברים באופנה ישראלית, בענף הטקסטיל, שהוא עומד על כרעי תרנגולת. זה ייצור להם בעיה.

רונית פרל:

בגדי ים זה הלבשה תחתונה?

אתי בנדלר:

למיטב ידיעתי, בגדי ים לא מוגדרים כהלבשה תחתונה.

איתן כבל:

הלבשה תחתונה מכסים. בגד ים מראים.

קריאה:

הלבשה תחתונה נוגעת בגוף, ובגד ים כן.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שאתה צודק.

אתי בנדלר:

לכל יצרני בגדי הים יש מין פלסטרים כאלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

בגד ים זה דבר שנצמד לגוף.

לאה ורון:

וחולצה לא? ושמלה לא? וטייצים לא?

קריאה:

זה עניין של איפה זה נוגע בגוף.

היו"ר אופיר אקוניס:

בגד ים של ספידו זה הלבשה תחתונה או לא? זה גם תחתון.

ליאת גור:

תחתונה, ושיש עליו משהו עליון. בגד ים – אתה הולך אתו- -

היו"ר אופיר אקוניס:

לכן זה כן הלבשה תחתונה.

יעל כהן שוואט:

אנחנו חושבים שעדיף להגדיר את זה כהלבשה תחתונה, ולהשאיר לרשתות לבחור, אם הם מסכימים לקבל או לא. זה נושא מאוד עדין.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני מסכים. אז צריך בסעיף 7 אולי להוסיף: לרבות בגדי ים.

אתי בנדלר:

למה מחקתם מסעיף 7 של התוספת אחרי ביגוד והנעלה את המילים "למעט הלבשה תחתונה"?

חנה טירי:

זה בסעיף 6(10).

אתי בנדלר:

הלבשה תחתונה לרבות בגד ים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חושב שההערה נכונה. חבר הכנסת כבל, סיכמנו את הנושא. מי בעד?

**הצבעה**

**בעד – פה אחד**

**אושר**

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה.

אתי בנדלר:

ובלבד שתווית המחיר – יהיה השינוי בפסקה 2.

עידו הדרי:

לגבי גרביים אלסטיות, תחבושות אלסטיות – אנחנו לא רוצים שהצרכן הבא יקנה תחבושת שמישהו לבש- -

היו"ר אופיר אקוניס:

מי יחזיר את זה? זה הרי ספוג.

אתי בנדלר:

בכל מקרה, הגבלת זכות הביטול נדונה בתקנה 6, שעדיין לא הגענו אליה. ככל שתגיע למסקנה שיש ציוד רפואי שראוי לסייג את זכות הביטול בקשר אליו – כשנגיע לסעיף הזה, נדון.

איתן כבל:

כל דבר שאתה קונה אותו, רפואי, הוא אטום, בדרך כלל, אטימה מיוחדת.

אתי בנדלר:

לגבי תרופות, לא מאפשרים החזרה, גם אם אין ספק שלא פתחת ולא נגעת, ומסייגים את זה כאן.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה. בלאו הכי הסעיף הזה אושר.

קריאה:

סעיף 2(1), אישרתם כבר?

אתי בנדלר:

רכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 – זה אושר. פסקה 2 אושרה עכשיו.

היו"ר אופיר אקוניס:

הלאה, הגברת טירי.

חנה טירי:

"(3) לרכישת שירות כאמור בפרט 8 לתוספת – תוך 14 יום מיום עשיית ההסכם, ובלבד שהביטול ייעשה שבעה ימים שאינם ימי עבודה לפחות, קודם למועד תחילת השירות".

פרט 8 לתוספת אלה שירותי התיירות. הגדרנו את זה בדומה למה שקבוע היום בחוק הגנת הצרכן, במכר מרחוק וברוכלות - שרותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי. מצאנו לנכון כן להבהיר, מה זו נסיעה. לא רצינו שזה יחול על כרטיסיות לאוטובוס אלא רק לנושא של תיירות, טיולים. אז אמרנו: נסיעה, הכוונה לטיסה, שיט, טיול מאורגן וכיוצא באלה, ובשיט – למעט הובלת טובין. פה היתה הערה של משרד התחבורה, שקיבלנו אותה – את הנושא של הובלת טובין צריך להחריג; הכוונה היא רק לנסיעת אנשים. ההסדר שקבענו דומה מאוד להסדר של תיקון 26 לחוק הגנת הצרכן, שניתן לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, אבל שבעה ימים לפני מועד תחילת השירות כבר לא ניתן. במקרה כזה ה איזון, אפשר למצוא צרכן חלופי.

היו"ר אופיר אקוניס:

בכלל, עכשיו כשכולם נופשים בישראל, בקיץ הזה תמצא רבים שיזמינו גם יום-יומיים לפני. לא תישאר עם חדרים פנויים. נכון? הקיץ הזה מיטיב אתכם, מסיבות גלובליות. אני מקווה שזה יימשך כך גם בקייצים הבאים.

יוסי פתאל:

רגע לפני שמחריבים אגפים שלמים בתחום התיירות, מוצרי תיירות, זה לא מקרי שיש פה סעיף נפרד; פרט 8 מדבר רק על תחום של תיירות. אתמול ישב אצלי סוכן מאוד גדול מניו יורק – חברה לא קטנה, שסוחרת רק ב-800 מיליון דולר בשנה. סיפרתי לו על החוק, והוא אמר: לא היה כדבר הזה ולא יהיה כדבר הזה בארצות הברית. מוצר תיירותי הוא כל רגע נסחר בזירות שונות, במחירים שונים, כמו שער הדולר, כמו קפה, כמו מניה בבורסה בדיוק.

גם בתיקון המקורי בעסקאות מכר מרחוק הצבענו על הבעיה. אתם כאן יוצרים מצב, שכל תחום הצ'רטר יהיה אסור במדינת ישראל, כי אין פה לקוח יושב פה בחדר ההה, שלא יודע שהוא מזמין טיסת צ'רטר. זו טיסה שאתה יודע שאתה לא יכול לבטל אותה, ובתמורה לזה אתה מקבל מחיר מאוד נמוך. כל הטיסות ה"לואו קוסט" יהיו בעצם מחוץ לחוק במדינת ישראל.

החוק הזה, כפי שהוא כתוב כאן, הוא גם כולל עסקאות שייעשו בחו"ל. במקום אחר בחוק, למשל, בכל מה שקשור להצגת מחיר בשקלים או קביעת גובה השער גם משרד התמ"ת הכיר בזה, שכאשר השירות ניתן בחו"ל, החוק לא צריך לכלול. החוק במתכונתו הנוכחית, עסקאות שייעשו ויימסרו ללקוחות בחו"ל, בעצם הוא גולש מעבר לגבולות מדינת ישראל. אם אתם קונים בית מלון בחו"ל והסעה משדה התעופה לעיר בחו"ל, זה כפוף לעושי עסקים שלא רלוונטים למדינת ישראל, עם חוקים אחרים. בא החוק הישראלי ומתערב בעסקאות שייעשו בחו"ל.

גם משרד התמ"ת, יש בינינו הבנה מסוימת, שצריך לעשות תיקונים במקומות אחרים בחוק. הדבר הזה לא בא לידי ביטוי כאן בגלל איזשהו מירוץ שהתחיל כאן, לגמור את החוק הזה כמה שיותר מהר, ואנחנו, כמובן, מברכים על כך, אבל לעשות חצי עבודה, לא לגמור את מה שישבנו עליו במקום אחר, ולהריץ את זה ולהפוך את כל חברות התעופה גם הזרות וגם הישראליות לעברייניות, אותנו לעבריינים, ולהעדיף את כל העוסקים שבעצם מוכרים לכם ישירות היום כאינטרנט, כלומר אם תקנה אותה טיסה באקספידיה, לא תהיה זכאי; תקנה דרכי – אני אהיה חייב להחזיר לך, למרות שאני קונה את זה בכלל מחו"ל. יש פה פגיעה ישירה והעדפה ברורה לעוסקים שהם מחו"ל, בעוד שאנחנו ננסה להתמודד עם זה, לא נוכל בכלל.

תחום התיירות הוא תחום גלובלי, ואין פה היום לקוח שיושב בחדר, ולא חושב שהוא יכול לקנות גם לא רק במדינת ישראל. ככל שהדברים קשורים לתחומי מדינת ישראל, ברור לנו שאין בעיה, וזה צריך להתרחש.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, הבנו את המגבלה. בבקשה.

קרן כהן סעד:

אנחנו, כמובן, מצטרפים לדבריו של מר פתאל. אני חושבת שהגזירה הזו בתחום התעופה היא גזירה קשה. העברנו את נייר העמדה שלנו למשרד התמ"ת.

חנה טירי:

קיבלנו את זה רק היום.

רוני אמיר ארזי:

יש לנו אישור מסירה.

קרן כהן סעד:

אני חושבת שאחד הדברים החשובים בתחום התעופה זה אופן תמחור המוצרים והכרטיסים על המחלקות השונות, ואני רוצה שדני סעדון ירחיב על זה.

דניאל סעדון:

ברשותך, אני נמצא באולם התעופה הרבה מאוד שנים, גם עבדתי בהרבה מדינות בחו"ל, ומה שאנחנו מנסים לעשות פה הוא בלתי אפשרי כמעט, כי אנחנו קשורים עם הרבה הסכמים עם חברות תעופה אחרות בחו"ל, ואם אתה רוכש ממני כרטיס ליעד מסוים לאירופה, ומאירופה ליעד אחר, על הקטע הישראלי יחזרו 100 דולר, ואני אהיה חייב לשלם להם את החלק השני. זה לא מתקבל על הדעת. אי אפשר ליישם את זה.

קרן כהן סעד:

בתחום התעופה אתה קונה אותו כרטיס, מחלקות שונות, ואנחנו מראש מתמחרים את המחלקות לפי אפשרויות הביטול שלהן; מחלקה זולה תהיה פחות גמישה, ומחלקה יקרה תהיה יותר גמישה. מי שייפגע זה הצרכן, כי אם לצרכן תהיה אפשרות לבטל, לנו זה ייצור בעיה, ואפשרות ביטול תוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לא תאפשר לנו למכור את המוצר הזה בשנית, ולכן הצרכן הוא זה שייפגע.

רוני אמיר ארזי:

עוד דבר – תקנה 6 מחריגה מוצרים שונים, בין היתר היא מחריגה טובין פסידים. אנחנו חושבים שיש להתייחס לשירותי התיירות באותה מידה, כי כרטיס, אם הוא לא יימכר, לא ניתן יהיה למכור אותו שוב. זה לא כמו מוצר בחנות, שאפשר יהיה למכור אותו בשנית. ברגע שמועד הטיסה יהיה, אבד עליו הכלח, וצריך, לדעתנו, להחריג את זה כמו בתקנה 6.

היו"ר אופיר אקוניס:

משרד התיירות, יש לכם עמדה בנושא הזה?

אליהו ליפשיץ:

הסיבה שהנושא הזה נדון עכשיו הוא עצם העובדה שמדובר במצב שיש ערבוב של עסקאות, אבל אותה בעיה - - בעסקה מרחוק, וזו בעיה ישנה. דנו בה בעבר עם הענף ועם משרד התמ"ת. לא הגענו עדיין לפתרון בנושא. זה קשור גם לבעיה המקורית, שהיא עסקה מרחוק, שבה יש בעיה דומה, אותה בעיה שהועלתה כאן. כדי לפתור את הבעיה, אולי זה לא במסגרת הדיון הזה, אבל הבעיה הזאת היא מאוד רצינית. יכול להיות שצריך גם כן במסגרת עסקאות מרחוק, אבל חייבים לפתור את הבעיה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנו את ההיבטים של שיתוף פעולה עם חברות תעופה שונות, אבל זה ודאי על מלונות בישראל לא חייב לחול.

אליהו ליפשיץ:

אני לא מדבר על זה.

יוסי פתאל:

שיחול על מלונות בישראל.

אתי בנדלר:

כשהוועדה דנה בעסקאות מכר מרחוק, ומר פתאל היה כאן, וטען באותה התלהבות, כפי שהוא טוען היום, וכך גם נציגים אחרים של חברות שמייצגות חברות תעופה וחברות נופש ותיירות - הועלתה כבר אז טענה, שמשרד התיירות אמור לפרסם תזכיר לתיקון חוק שירותי תיירות כדי להסדיר את העניין הזה. שנה עוברת ועוד שנה עוברת- -

קריאה:

כבר הופץ.

אתי בנדלר:

אנחנו לא יודעים מה ההסדרים המוצעים שם.

חנה טירי:

גם אנחנו לא יודעים.

ישראל חסון:

מה השוני במוצר ובשרשור שלו לבין מקרר ולבין אוטו?

יוסי פתאל:

יבואן שקונה את המוצר, רוכש אותו, וזה נמצא במלאי שלו פה. כשאתה בא אליי, ואומר לי: תזמין לי חדר בבית מלון- -

ישראל חסון:

טריוויאלי אני מבין. אני שואל בנושא של השרשור, הרי הטענה המרכזית שלך אומרת: אני לא יודע לשרשר את זה הלאה.

יוסי פתאל:

זה חלק מהטענה.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסעיף הזה זה עיקר הטענה. גם אל על הצטרפה בדיוק באותו עניין.

ישראל חסון:

מה אתה שונה מיבואן רכב ויבואן מקררים?

יוסי פתאל:

אי אפשר לקנות רכבים באינטרנט, כמו שאפשר לקנות חדרי בתי מלון באינטרנט. אם תקנה רכב באינטרנט, החוק הזה לא יחול. ואם תבוא אליי כסוכן רכב כאן, החוק כן יחול, ובכך אתה יוצר העדפה ברורה למי שהוא סוחר מחו"ל מאשר מי שהוא סוחר מישראל.

ישראל חסון:

אז הדיון הוא לא על המוצר אלא על העיקרון, שהוא חותך חתך רחב מאוד של מוצרים.

יוסי פתאל:

רכב ומקרר נמסרים לך בישראל. השירות שאני מוכר לך נמסר לך בחו"ל.

אתי בנדלר:

כרטיסי טיסה הם לא שירות שניתן- -

היו"ר אופיר אקוניס:

אז תעשו טיסות ליעדים ישירים. אם אני קונה תל אביב-לונדון-תל אביב, ואני מחליט שאני לא יכול, אפילו מסיבה כלשהי, לא לצאת לנסיעה הזאת, אז אני מבקש את ההחזר. המגבלה של שבוע נשארת. אני לא מדבר תל אביב-לונדון-מיאמי וכדומה. הטיסה היא באל על, מה הבעיה?

רוני אמיר ארזי:

מראש נאמר בתעריף המסוים מה יהיו התנאים.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנו את הטענות. בבקשה.

יוסי פתאל:

כל חברות התעופה הזרות, עם כל הכבוד לדיון פה, מתמחרות את זכות הביטול. אתם באותו חדר מנסים להביא את כל ה"לואו קוסט" לכאן למגינת לבה של אל על. לא "איזי ג'ט" תעמוד בזה ולא "אייר ברלין" שטסה לכאן. כשלקוח נכנס וקונה כרטיס טיסה שהוא רואה עכשיו ב-99 דולר לברלין, הוא מתחייב שתמורת המחיר המאוד נמוך ומגוחך הזה, הוא לא יכול לבטל. זה המודל הכלכלי שבבסיס עולם התיירות. אתם לא יכולים לומר: אנחנו מתמחרים בענף התיירות את זכות הביטול. אתה תמיד יכול לבטל, אגב. אתה יכול לקנות כרטיס מעט יותר יקר. אין בעיה עם ביטול. יש החזר כספי מלא גם. זה לא שאנחנו מתנערים מזה.

ישראל חסון:

אתה נוגע בנקודה שהיא רלוונטית, לדעתי, לקשת אדירה של תחומים. אתה היום הולך ומזמין רכבים. הם נמצאים בדיוק באותה בעיה שלך, אפילו יותר חמורה.

יוסי פתאל:

הם קונים מלאי שתמיד אפשר להשתמש בו. כרטיס טיסה מתפוגג. הרכב יישאר פה, אפשר להוריד את המחיר לחצי ולמכור אותו.

ישראל חסון:

כרטיס טיסה – תוריד לחצי, ותראה שתמכור.

יוסי פתאל:

עושים את זה. אבל אז אומרים לך: לא בחצי; בפחות מהמונית לשדה התעופה.

איתן כבל:

הנחת העבודה היא שמי שרוצה לבטל את הנסיעה, כי החליט שהוא לא טס- -

יוסי פתאל:

זה לא נכון. בתחום התיירות זה מטורף. כל רגע יש דיל חדש. כל מושב מחושב ומתומחר לפי ההזמנה הקודמת. בכל רגע נתון תמצא את המחיר לאותו חדר בלונדון בעשרות אתרים בעשרות מחירים. אנחנו עברנו למסחר שהוא זהה לגמרי לבורסה. אתה עושה שופינג. הלא פה כל אחד שעולה למטוס, המתח הראשון שיש לו, זה: כמה שילמת? אי אפשר להגיד ששוק התיירות לא משוכלל מבחינת תחרות. הקהל הישראלי נהנה ממחירים מהנמוכים בעולם בשירותי קרקע, וכל מי שקונה, עד הרגע שהוא לא חוזר מהחופשה, הוא במתח, אם הוא שילם יותר מדי גבוה.

איתן כבל:

אדוני היושב ראש, אני מציע שתהיה הסכמה שבכל שירותי תיירות פנים ארצית - יש הסכמה על זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסעיף חל על זה.

איתן כבל:

אני מציע שלדיון הבא – זה קצת יותר מורכב, העניין הזה. גם אנחנו צריכים לחשוב על הדברים, שגם משרד התיירות, שלא יחכה לצנרת, לפתוח אותה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תביאו נוסח יחד עם התמ"ת. קודם לגבי תיירות פנים – אמרנו, וגם מר פתאל מסכים וגם לאל על אין התנגדות, כי היא לא עוסקת בזה.

קריאות:

- -

היו"ר אופיר אקוניס:

רק לא הבנתי את המחיר. בין 99 ל-299. זה הבדל די גדול.

חנה טירי:

אני רוצה להדגיש, שחוק הגנת הצרכן היום במכר מרחוק קובע ביטול לגבי הכול- -

רוני אמיר ארזי:

ואנחנו כבר היום נתקלים בבעיות כל הזמן. זה רק ירחיב אותן.

חנה טירי:

רוב העסקאות נעשות במכר מרחוק. התקנות האלה לא מרעות בצורה משמעותית את מצבכם. הקושי שלכם הוא בחוק, לכן גם אם נקבע בתקנות על תיירות פנים, רוב העסקאות האלה הרי נעשות במכר מרחוק. הבעיה שלכם היא לא עם התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסכמנו על העיקרון של תיירות פנים. לגבי ההערות שלך, מר פתאל, וגם של חברת אל על על התיירות היוצאת, צריך לחשוב על זה. צריך נוסח שיהיה מקובל. למשל, טיסות ישירות, אין בעיה להשאיר את הסעיף כמו שהוא. לעומת זאת, טיסות שיש בהן שיתופי פעולה עם חברות אחרות, צריך למצוא נוסח מוסכם לעניין הזה.

אתי בנדלר:

אני עדיין מבקשת להבהיר את דבריה של גברת חנה טירי. התקנות האלה, בכל נוסח שהן לא יאושרו בסופו של דבר, אינן דנות בעסקאות מכר מרחוק, לכן כל עסקאות בדבר תיירות ונופש שייעשו במסגרת עסקאות מכר מרחוק, תהיה זכות ביטול לגביהן, לכן גם אם כאן התקנות יהיו בנוסח מצומצם יותר, מצד אחד, הן לא יתאמו, לא תהיה אותה זכות ביטול כמו בעסקאות מכר מרחוק, ודבר שני, הן יחולו רק לגבי מי שנכנס לסוכן, ומזמין את עסקת התיירות והנופש שלו אצל סוכן. מה זה אומר – שמי שימשיך ללכת לסוכן, סליחה, ייצא פראייר גדול, והמסר היחיד שייצא מחוסר התאמה כזו בין התקנות השונות הוא שאסור לעשות עסקה אצל סוכן, וזכות הביטול תהיה מצומצמת יותר. זה המשמעות היחידה.

חנה טירי:

לכן הדיון לא צריך להיות בתקנות פה.

יוסי פתאל:

אנחנו מבינים, אנחנו פשוט חולקים על מה שאמרת כרגע, זה גם ויכוח מקצועי, כי גם בעסקאות מכר מרחוק אנחנו מקווים מאוד שנצליח להגיע להבנות, או בעצם הגענו להבנות מסוימות- -

אתי בנדלר:

אבל זה המצב המשפטי נכון להיום. ככל שהמצב המשפטי ישונה, ככל שיהיה תיקון חוק, שיאפשר זכות ביטול שונה בעסקאות מכר מרחוק, ברור שיהיה צורך להתאים גם את זכות הביטול לעסקאות בתחום הזה, שנעשות אצל סוכן. השאלה, אם ראוי היום ליצור את ההבחנה.

יוסי פתאל:

חד משמעית כן, כיוון שגם את בדיונים אחרים, הלא העלינו את זה גם כשעלה עסקאות מכר מרחוק, ואמרתם במפורש שהדבר הזה צריך- - עם התמ"ת ועם משרד התיירות, מה שאנחנו עושים לאורך זמן, ולשמחתי, אני יכול גם להגיד שיש התקדמות מסוימת. אני מקווה שזה ייפתר, אבל זה ששם נעשה מעשה שלא ייעשה, לא צריך להוסיף עליו גם את המעשה הזה. אגב, 40 אחוז מגיעים כן למשרדים, 60 אחוז- -

אתי בנדלר:

אבל אתה מבין שאם יאושר כאן זכות ביטול מצומצמת יותר לעומת עסקאות מכר מרחוק, היחס לא יהיה 60-40 אלא יהיה 10 אחוז פראיירים שלא יודעים על ההבדלים, ייכנסו לסוכן, וכל השאר- -

רוני אמיר ארזי:

לא יהיה שינוי למצב היום. היום עדיין אנשים מגיעים לסוכנים, ועושים את זה לא במכר מרחוק, בחנויות מכר של אל על, שהם יודעים שהביטול זה לפי תנאי הכרטיס ולא משהו אחר. זה לא ישנה את המצב.

יוסי פתאל:

את מניחה שמכר מרחוק זה לא באמצעות סוכנים. אני לא מוחה על זה בקול רם, אבל- -

אתי בנדלר:

לא. על ידי כניסה לסניף. לזה אני מתכוונת.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם כדי להתאים את שתי התקנות צריך ניסוח- -

אתי בנדלר:

שם זה תיקון חוק בכלל.

היו"ר אופיר אקוניס:

הם טוענים שיש להם בעיות בביצוע. אני לא שמעתי ולא יודע.

אתי בנדלר:

יש אולי מענה אחד, שהוא מענה ענייני, לחוסר ההתאמה הזה. החוק שמאפשר ביטול עסקאות שנעשות במכר מרחוק יוצא מתוך הנחה שיש פערי מידע בין העוסק לבין הצרכן, שיש פערים שונים, שכדי לגשר עליהם ניתנת זכות ביטול.

יוסי פתאל:

זו טענה הגיוניות בעידן של האינטרנט, שיש פער בין להיכנס לאתר של הסוכן, לראות את בית המלון בחו"ל, לבין שבאים אליי למשרד, לכוון את המסך, שמראה את בית המלון בחו"ל - זה חוק משנת 1997. הוא לא חשב אינטרנט ומסחר אלקטרוני בכלל.

אתי בנדלר:

אל"ף, הוא חשב אינטרנט, אבל לאו דווקא על שירותי תיירות; המבט היה מבט על כלל העסקאות. נקודת המוצא שלי, שככל שמדובר על ביטול עסקאות של תיירות ונופש, אין מקום להבחנה הזו, אבל אם היושב ראש שואל אותי בכל זאת, איך ניתן יהיה להסביר, שייווצר פער, אם כאן תהיה זכות ביטול מצומצמת יותר, אז אני אומרת: כאן אדם הולך לסוכן, יושב אתו, מקבל הסברים בעל פה. אפשר למצוא לזה הסברים ענייניים.

יוסי פתאל:

אני מודה ותומך בכל משפט שאמרתי.

חנה טירי:

אנחנו לא חושבים שהוויכוח צריך להיות בתקנות.

יצחק קמחי:

עברנו את הוויכוח הזה בהצעת החוק לפני שלושה חודשים. זה לא משהו חדש.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסעיף הזה – נבקש מכם לנסח אותו; על תיירות פנים ודאי להחיל אותו. את ההחרגות שעולות פה, ואם יש צורך, מבחינה משפטית, להתאים את הבעייתיות שהעלה מר פתאל וחברת אל על, לחשוב עליה עוד, ולהביא לנו סעיף יותר מדויק.

אתי בנדלר:

בעצם את פסקה 3 אפשר לאשר as is. יהיה צריך לתקן את סעיף 8 בתוספת.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר. אז אפשר לאשר.

חנה טירי:

לא ברור מה החלטת הוועדה.

אליהו ליפשיץ:

הכוונה היתה לתקן בחקיקה ולא בתקנות, כי התקנות הן לא הפורום הנכון לדון בזה. הכוונה היתה להתאים התאמות במסגרת העסקאות שנעשות בצורה כפי שהסביר אותה בצורה רחבה מר פתאל. זה עדיין בתהליך. הגענו להסכמות עקרוניות עם משרד התמ"ת, היו דיונים, ועם הענף, ואני חושב שזה יכול לבוא לידי פתרון, אבל שוב - לא במסגרת התקנות. אני מציע שנחדד את זה לקראת הפעם הבאה.

אתי בנדלר:

מה אתה מציע שיהיה במסגרת התקנות דנן?

אליהו ליפשיץ:

יש בעיה, כי אנחנו לא יכולים להמשיך לתקן – קודם כל, לדבר רק על תיירות פנים, ואנחנו נתקן לגבי תיירות חוץ- -

יצחק קמחי:

אני לא מבין למה תיירות פנים. למה טיסה מהארץ לחו"ל צריכה להיות שונה?

היו"ר אופיר אקוניס:

תיירות פנים, הזמנת בתי מלון, זה דיברנו, אין שום בעיה.

יצחק קמחי:

אבל שירות שמתחיל מהארץ לחו"ל, אין שום סיבה להחריג אותו.

אתי בנדלר:

נכון. אני חושבת שלא צריכים לדבר על תיירות פנים אלא צריכים לדבר על עסקה לרכישת שירותי תיירות או נופש שמתבצעת כולה מחוץ לישראל, כלומר המלון הוא בחו"ל, הטיסה – כל שירותי הקרקע בחו"ל.

רוני אמיר ארזי:

גם הסברנו את העניין הזה של המוצר המתכלה, שצריך להתייחס לזה כמוצר מתכלה. ה-7 ימי עבודה לא מספיקים כדי למכור אותו.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא. אני חולק על זה.

יוסי פתאל:

אדוני היושב ראש, מה תעשו עם כל חברות התעופה הזרות? את אל על דפקו – בסדר. מה יעשו עם "איזי ג'ט"?

אליהו ליפשיץ:

אם אין לנו "לואו קוסט", זאת אומרת שהלקוח מפסיד.

היו"ר אופיר אקוניס:

נבדוק את זה.

זאב פרידמן:

יוסי, שים לב, שאל על אומרים לך שמדובר במוצר מתכלה, כלומר אם הם יצליחו למכור את הכרטיס, אין להם בעיה להחזיר לך, ואני מציע שזה יודגש. תרשום את זה לפניך.

יוסי פתאל:

אני מודה לך על ההערה. זה גם מה שהעלה חבר הכנסת ישראל חסון בנושא השרשור, שהבעיה היתה לא הבעיה העקרונית, אלא באמת שהדבר הזה יגיע אל חברת התעופה, ולא יישאר בידי סוכן הנסיעות.

יצחק קמחי:

באופן פומבי נתנו תמיכה מלאה בגישה הזאת.

יוסי פתאל:

ומשרד התמ"ת תמך בזה מההתחלה.

אתי בנדלר:

אני מציעה שפסקה 3 לתקנה 2 – לאשר, ושהם יביאו הצעה מגובשת יותר לסעיף 8 לתוספת.

חנה טירי:

כלומר להחריג את עסקה- -

היו"ר אופיר אקוניס:

כן, הרי בלאו הכי לא נגיע לזה היום. ומר מקחי, אני מנצל את ההזדמנות לומר לך, שבשבוע הבא נקיים את הישיבה כסדרה; אני מבקש ממשרד התמ"ת לשלוח נציג על אף האירוע החשוב שאתם מקיימים – באמת חשוב, אנחנו לא יכולים. אני רואה שההתקדמות פה היא, לטעמי, איטית מדי, וכפי שהתחייבתי, לסיים עד סוף המושב, אם נבטל את הישיבה של השבוע הבא, לא נגיע לזה, ולכן בקשת המשרד נדחית.

יצחק קמחי:

אז אני אנצל את ההזדמנות הזו בשנייה זו ואודה לוועדה, כי זו, כנראה, הפעם האחרונה שאני מופיע בתפקידי כאן; נבחרה ממונה חדשה להגנת הצרכן והרשות לסחר הוגן, ואני מסיים את תפקידי. לצערי, ההחלטה שלכם פוגעת בהרבה אנשים שמוזמנים לכנס הזה בשבוע הבא, שיצטרכו להגיע לכאן ולא יוכלו- -

היו"ר אופיר אקוניס:

אחד או שניים, לא יותר. כולם משתתפים בכנס?

יצחק קמחי:

ארגוני הצרכנים, כולם משתתפים בכנס, סוחרים, איגוד לשכות המסחר. אני לא סתם פניתי. גם אנשי הכנסת הוזמנו. הם יהיו ביום הראשון.

אם לא תהיה לי הזדמנות נוספת, אני רוצה לנצל את ההזדמנות להודות לוועדה, לראשיה, לצוות, למזכירת הוועדה, ליושבת ראש הוועדה, לייעוץ המשפטי על שיתוף פעולה לאורך שנים ארוכות, ולדעתי, עבודה פורייה בתחום הצרכנות, ובאמת תודה רבה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו מאוד מודים לך, אני חושב, בשם כל חברי הוועדה וחברי הכנסת שאינם חברי הוועדה בשנה ושליש האחרונות – ודאי יש חברי כנסת שיודו לך על שנים ארוכות יותר, וכמובן, בהצלחה לך ולמחליפתך.

אתי בנדלר:

אם יורשה לי בכל זאת מילה אישית, כיוון שאני מכירה את מר קמחי כממונה על הגנת הצרכן הרבה מאוד שנים בדיונים כאן, אני חושבת שהתרומה שלך לביצור זכויות הצרכן היא תרומה ענקית. בטון השקט שלך והלא מתלהם שלך הגעת להישגים אדירים בתחום הזה, ואני מצטרפת לברכות, ואני משוכנעת שתמשיך לתרום מניסיונך העתיר לטובת הצרכנים במדינת ישראל.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה עוזב את השירות הממשלתי?

יצחק קמחי:

כרגע אני נשאר עדיין במשרד התמ"ת.

קריאה:

גם מצד העוסקים, לא רק הצרכנים - רק מילים חמות.

יוסי פתאל:

גם אנחנו מצטרפים בכל פה ובכל לב. התאחדות סוכני הנסיעות זכתה תמיד גם לאוזן קשבת וללב פתוח, יחס ענייני. ברכות. כמובן, אנחנו מצטערים על העזיבה שלך. יכול להיות שבקרוב תצטרך לייעץ לצד הזה של השולחן...

היו"ר אופיר אקוניס:

בדרך כלל זה חל על פקידים במשרד האוצר.

ירון לוינסון:

אם אפשר, גם בשם ארגוני הצרכנים להגיד תודה רבה לעו"ד קמחי על שיתוף הפעולה והתרומה לצרכנים. רק תשלים את התקנות האלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

באמת - ברכות. בבקשה.

קרן כהן סעד:

אם אפשר, לא לאשר את הסעיף כדי שנוכל לראות את הניסוח שיוצע בסעיף 8, כי אולי תהיה לנו הערה לגבי מועדים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה לא משנה. אז נדון בזה בסעיף 8.

קרן כהן סעד:

7 ימים – יכול להיות שיושפעו. אולי הפתרון יהיה- -

היו"ר אופיר אקוניס:

אם תהיה השפעה כלשהי, שתחייב פתיחה של הסעיף, גם חבר הכנסת כבל, אני מודיע שנפתח אותו.

קריאה:

אם אפשר, שמשרד התמ"ת ישלח מראש- -

היו"ר אופיר אקוניס:

בהחלט, ישלח בהקדם. עורכת הדין טירי, אני מבקש ממך ככל יכולתך לעשות עבודה מאומצת. תודה. הסעיף הזה אושר.

חנה טירי:

"(4) לרכישת שירות כאמור בפרט 9 ו-10 לתוספת – תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועד יומיים שאינם ימי מנוחה קודם למועד תחילת השירות".

פרט 9 זה חוגים וקורסים, וגם כתבנו: למעט קורס כהגדרתו בחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים, כי שם יש הסדרה ספציפית.

10 זה שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער.

פסקאות 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, ו-19 הן עסקאות מתמשכות; יש לך מנוי מסוים, והעסקה נמשכת על פני תקופה, ולגבי אלה יש הסדר אחר. עד עכשיו טיפלנו בנושא הטובין. התיירות זכה לטיפול מיוחד, והטובין זכה לטיפול מיוחד. עכשיו אנחנו עוסקים בשירות שנמצא במעמד ביניים. התלבטנו רבות, האם אנחנו רואים את העסקה הזו כמתמשכת או לא. הנטייה שלנו היא לא לראות את העסקאות האלה כעסקאות מתמשכות, ולכן קבענו לזה הסדר ספציפי אחר, לא כמו ההסדר שקבענו לעסקאות מתמשכות, כי נכון שקורס יכול להתמשך על פני תקופה של חצי שנה, של מספר חודשים, ולכאורה זה דומה לעסקה מתמשכת, אבל אנחנו רואים את הקורס כעסקה שיש לה התחלה, יש לה סוף, ובדרך כלל אנחנו רואים אותה כמקשה אחת.

אותו דבר גם לגבי שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה. גם לגבי טיפולי הסרת שיער – יכול להיות ויכוח בנושא, בדרך כלל גם בטיפולי הסרת שיער הצרכן רוכש סדרה של טיפולים, ולכן הסתכלנו על פסקאות 9 ו-10 כמשהו דומה, והוא יותר דומה לעסקאות חד פעמיות, ועסקה חד פעמית - אין לי הגדרה של עסקה חד פעמית; יש לי הגדרה של עסקה מתמשכת בחוק הגנת הצרכן, וככל שמדובר בעסקה שהיא אינה עסקה מתמשכת, המודל הוא שאפשר לבטל עד תחילת השירות, ולכן זה ההסדר שקבענו, כלומר מאחר שאנחנו רואים בעסקה הזאת עסקה שהיא אינה עסקה מתמשכת, אז אמרנו: ועד יומיים קודם למועד תחילת השירות.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנתי את העיקרון. מה הבעיה עם העיקרון הזה?

לינה רשף:

אנחנו סבורים שצריך לחול דין זהה, כפי שחל, כפי שהזכיר משרד התמ"ת, להחיל על שירותי הארחה, משום שגם פה ביטול יומיים לפני פתיחת הקורס הוא מאוחר מדי; החברה כבר הוציאה את רוב ההוצאות בקשר עם הקורס – הכיתות נשכרו, רוב התלמידים כבר נרשמו, כלפי המדריך כבר יש איזושהי התחייבות, כלומר יכולת התגובה בשלב הזה היא אפסית.

אתי בנדלר:

את לא מדברת על מכונים פסיכומטריים?

לינה רשף:

אלה מחוץ לתחום. אני מדברת באופן כללי. למעשה, בשלב הזה ידי החברה כבר כבולות, כלומר אם יש לי ביטול של X תלמידים, יכול להיות שלא הייתי פותחת בכלל את הקורס. בשלב הזה לבטל קורס או להגיב באיזושהי צורה, למעשה יפגע בשאר התלמידים. אנו סבורים שמכיוון שכך, לכל הפחות - אנחנו ביקשנו שבועיים, לכל הפחות שבוע לפני פתיחת הקורס, במיוחד בהתחשב בעובדה שכרגע דמי הביטול שנקבעו הם מאוד נמוכים, לאפשר- -

אליהו ליפשיץ:

שיגמרו את ההרשמה שבועיים לפני.

לינה רשף:

אבל אין כזה דבר, לסיים את ההרשמה שבועיים לפני. הלקוח יכול לבטל את זה עד יומיים לפני, לפי התקנות, ואנחנו מבקשים- -

היו"ר אופיר אקוניס:

את מבקשת שבעה ימים במקום יומיים.

איתן כבל:

שבוע זה זמן סביר.

היו"ר אופיר אקוניס:

בבקשה, מר קמחי.

יצחק קמחי:

קידום יושבים כאן בשני כובעים, כי הם היו חלק מחוק הפיקוח על מכונים פסיכומטריים, ואני רוצה להזכיר פה ליושב ראש הוועדה ולחברים, ששם המחוקק הלך רחוק יותר; אפשר גם לבטל את הקורס או את ההשתתפות גם אחרי תחילת הקורס. אמנם התנה את זה באיזשהם דמי ביטול גבוהים יותר, אבל הוא נתן לאנשים את האפשרות לומר: זה לא מתאים לי. אתה אמרת את זה קודם – השמלה לא מתאימה לי, המקרר לא מתאים לי, הקורס הזה לא מתאים לי. ומה ההבדל באמת בינינו? אני לא חושב שיש הבדל.

ישנן כאן טענות, אבל התפישה, לטעמי, אם אנחנו קונסיסטנטיים בדברים האלה, צריכה להיות אחידה, ואנחנו ניסינו להימנע ולבוא ולהתייחס אל זה כאל משהו מתמשך, ואמרנו: טוב, אבל לפחות לפני כן- -

איתן כבל:

סליחה שאני מתפרץ, אבל גם עכשיו אם אדם, לשיטתך, אם אני מבין נכון, כשאתה מבטל שבוע לפני, אז אתה לא משלם את דמי הביטול ולא כלום. זה כמו שאתה מחזיר את המוצר, ובמקום לקבל זיכוי, אתה הולך לקנות בחנות אחרת או מחליט לעשות קורס במקום אחר. הנחת העבודה שלי, לפחות – מה שקיים בחוק, שנוגע לביטול, ואתה משלם על זה גם אחרי, אתה משלם דמי ביטול ודברים כאלה – זה הרי מתקיים גם עכשיו, אפרופו המחוקק הלך כברת דרך יותר ארוכה. מה שאנחנו כאן בחוק, ותקנו אותי אם אני טועה, אומר שאתה מבטל שבוע לפני, לא חל עליך דמי ביטול.

יצחק קמחי:

דמי ביטול מינימליים שיש פה בחוק, אבל אני את הנושא הזה של פתאום מישהו נרשם לקורס ופתאום חצי מהקורס – זה לא המצב. לחברות האלה יש ניסיון רב, והן יודעות בדיוק מה אחוז הביטולים וכמה אנשים מבטלים. זה לא משהו שהוא סוד גדול, ואם הוא סוד, זה משהו שנלמד מהר מאוד, כמו שעסקים התרגלו למכר מרחוק, שאנשים קונים מוצר ומבטלים. אז יודעים לתמחר את הדברים. לא צריכה להיות כאן איזושהי בעיה מיוחדת נוספת, ולא צריך להגיד: הקורס התבטל, ואני לא יודע מה יקרה. זו עמדתנו. אני רוצה לראות בקורס הזה מוצר כמו כל מוצר אחר.

היו"ר אופיר אקוניס:

גברת רבינוביץ, בבקשה.

שוש רבינוביץ:

אני מצטרפת למה שחברתי אמרה – כל הטיעונים זה אותם טיעונים, ובנוסף, יש פה גם התחייבות כבדה כלפי צד שלישי; לא רק התלמיד – זה גם המקום,

היו"ר אופיר אקוניס:

המרצים, החומר הלימודי וכדומה.

שוש רבינוביץ:

יש פה כריתת חוזה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבנו. נדמה לי ששבעה ימים במקום יומיים במקרה הזה הוא סביר, בהחלט דבר הגון, ולכן אני מציע, חבר הכנסת כבל, לשנות פה לגבי 9. ל-10 לא שמענו הערות. אין הערות, אני מניח, נכון? מישהו רוצה להעיר על שירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות טיפולי הסרת שיער?

לאה ורון:

הם הוזמנו לדיון – הנציגים של מכוני הכושר, הנציגים של מכוני קוסמטיקה.

זאב פרידמן:

אנחנו מציעים לפחות את הנושא של טיפולים קוסמטיים להוסיף דווקא לסעיף קטן (5), כי הוא מאפשר הפסקת העסקה, גם אם הוא חל במתן השירות. ההסבר לזה הוא מאוד פשוט – מדובר כאן גם במשהו שהוכר על ידי בתי המשפט בשורת פסקי דין. אדם לוקח, למשל, שירותי הסרת שיער. הוא מנסה לקבל את הטיפולים, הוא מרגיש צריבות, הוא לא מסוגל להרגיש בטיפול. אדם מתחיל בטיפול קוסמטי, ומסתבר שהטיפול לא מתאים לו, או דוגמה של מקרה שגם הגיע לבית משפט – אשה התחילה טיפולים, הסתבר שהיא הרה, ואסור לה להמשיך לקבל את הטיפולים, כלומר בטיפולים קוסמטיים, זה משהו שהוא הרבה יותר רדיקלי, לכן צריך לאפשר את הפסקת הטיפול.

היו"ר אופיר אקוניס:

אתה מציע להעביר את פרט 10 לסעיף 5.

זאב פרידמן:

נכון.

חנה טירי:

הבעיה, שלא כל טיפולי הקוסמטיקה הם טיפולים מתמשכים. יש טיפול חד פעמי.

זאב פרידמן:

אבל אז הם חד פעמיים.

היו"ר אופיר אקוניס:

בסדר.

חנה טירי:

אם זו העמדה של הוועדה, אנחנו מציעים - בפסקה 3 יהיה כתוב: לרכישת שירות כאמור בפרט 8 ו-9, ואפשר לבטל את 4.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. גם הכנסנו את עניין השבוע.

חנה טירי:

ואז ב-5 נכתוב: לרכישת שירות כאמור בפריטים 10 עד 19.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון. את 5 עוד לא אישרנו. פשוט להוסיף. פרט 8 ו-9 – זה הוחלט. תודה.

אתי בנדלר:

את פסקה 3 אדוני אישר?

היו"ר אופיר אקוניס:

כן. אנחנו מייד מאשרים, לפי הצעתה של הגברת טירי.

אתי בנדלר:

פסקה 4 נמחקת, ובפסקה 5 נוסיף: 10 עד 19.

חנה טירי:

אז אקרא את פסקה 5: "לרכישת שירות כאמור בפרטים 10 עד 19 לתוספת – תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך כאמור בסעיף 13ג(ג) לחוק, לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה".

זה העסקאות המתמשכות.

יוסי פתאל:

יש בעיה רק עם 11, שכתוב: עסקת נופש ארוכת טווח; זה לא מוגדר מספיק טוב.

חנה טירי:

הכנו הגדרה. יש זמן עכשיו לקרוא את כל השירותים?

אתי בנדלר:

אני לא יודעת אם כדאי, כי לגבי התוספת, יש עוד הערות שהתחלנו להעלות בשבוע שעבר, סעיפים שקדמו לסעיפים האלה. אני מציעה שהיא תקריא את הרשימה בתחילת הישיבה הבאה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה, הישיבה נעולה.

הישיבה ננעלה בשעה 15:30.