חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

תוכן ענינים

|  |  |
| --- | --- |
| [Go](#h1) | פרק א':פרשנות |
| [Go](#h2) | הגדרות | סעיף 1 |
| [Go](#h3) | פרק ב':הטעיה וניצול מצוקה |
| [Go](#h4) | איסור הטעיה | סעיף 2 |
| [Go](#h5) | איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת | סעיף 3 |
| [Go](#h6) | חובת גילוי לצרכן | סעיף 4 |
| [Go](#h7) | חוזה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן | סעיף 4א |
| [Go](#h8) | זהות העוסק | סעיף 4ב |
| [Go](#h9) | חובת גילוי מדיניות החזרת טובין | סעיף 4ג |
| [Go](#h10) | חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח | סעיף 4ד |
| [Go](#h11) | עריכת חוזה בכתב ומסירתו | סעיף 5 |
| [Go](#h12) | אחריות להטעיה באריזה | סעיף 6 |
| [Go](#h13) | אחריות להטעיה בפרסומת | סעיף 7 |
| [Go](#h14) | פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים | סעיף 7א |
| [Go](#h15) | סייגים לשימוש בשם | סעיף 7ב |
| [Go](#h16) | פרק ג':הוראות לעניין סוגים של עסקאות |
| [Go](#h17) | הגדרות | סעיף 8 |
| [Go](#h18) | הודעת פרטים בעסקת אשראי | סעיף 9 |
| [Go](#h19) | נקיבת הפרש כוזב | סעיף 10 |
| [Go](#h20) | אי-קיום צו | סעיף 11 |
| [Go](#h21) | תניה לענין תשלומים | סעיף 12 |
| [Go](#h22) | מקדמות וערובות | סעיף 13 |
| [Go](#h23) | עסקה לתקופה קצובה | סעיף 13א |
| [Go](#h24) | ביטול עסקה לתקופה קצובה | סעיף 13א1 |
| [Go](#h25) | משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן | סעיף 13ב |
| [Go](#h26) | מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון | סעיף 13ב1 |
| [Go](#h27) | משלוח הודעת חוב לצרכן | סעיף 13ב2 |
| [Go](#h28) | חובות גילוי בעסקה מתמשכת | סעיף 13ג |
| [Go](#h29) | ביטול עסקה מתמשכת | סעיף 13ד |
| [Go](#h30) | החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת | סעיף 13ד1 |
| [Go](#h31) | עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה | סעיף 13ה |
| [Go](#h32) | ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה | סעיף 13ו |
| [Go](#h33) | תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה | סעיף 13ז |
| [Go](#h34) | תעריף שנקבע לפי דין – איסור גביית עמלה ודרכי תשלום | סעיף 13ח |
| [Go](#h35) | עסקה ברוכלות | סעיף 14 |
| [Go](#h36) | עסקה בענין רכישה של יחידות נופש | סעיף 14א |
| [Go](#h37) | תשלום בדרך של מתן הוראת תשלום | סעיף 14ב |
| [Go](#h38) | עסקת מכר מרחוק | סעיף 14ג |
| [Go](#h39) | ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש | סעיף 14ג1 |
| [Go](#h40) | ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל | סעיף 14ג2 |
| [Go](#h41) |  | סעיף 14ד |
| [Go](#h42) | תוצאות ביטול של עסקה | סעיף 14ה |
| [Go](#h43) | החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין | סעיף 14ו |
| [Go](#h44) | זיכוי בשל ביטול עסקה | סעיף 14ז |
| [Go](#h45) | תווי קנייה | סעיף 14ח |
| [Go](#h46) | דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי | סעיף 14ט |
| [Go](#h47) | מכירה מיוחדת | סעיף 15 |
| [Go](#h48) | מחיר מיוחד | סעיף 16 |
| [Go](#h49) | שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה | סעיף 16א |
| [Go](#h50) | הקמת מאגר להגבלת פניות שיווקיות וניהולו | סעיף 16ב |
| [Go](#h51) | איסור פנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר | סעיף 16ג |
| [Go](#h52) | פרק ד':סימון טובין והצגת מחירים |
| [Go](#h53) | סימון טובין ואריזתם | סעיף 17 |
| [Go](#h54) | הגדרות לענין פרק ד' | סעיף 17א |
| [Go](#h55) | חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב | סעיף 17ב |
| [Go](#h56) | הצגת מחירי שירותים | סעיף 17ג |
| [Go](#h57) | פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים | סעיף 17ד |
| [Go](#h58) | סייג להצגה של המחיר הכולל | סעיף 17ה |
| [Go](#h59) | כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים | סעיף 17ו |
| [Go](#h60) | פטור | סעיף 17ז |
| [Go](#h61) | הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל | סעיף 17ח |
| [Go](#h62) | איסור מכירה והחזקה | סעיף 18 |
| [Go](#h63) | פרק ד'1:אחריות ושירות לאחר מכירה |
| [Go](#h64) | אחריות לטובין ולשירותים | סעיף 18א |
| [Go](#h65) | מתן שירות טלפוני חינם | סעיף 18ב |
| [Go](#h66) | זיהוי טלפוני של עוסק | סעיף 18ג |
| [Go](#h67) | פרק ה':הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו |
| [Go](#h68) | הממונה | סעיף 19 |
| [Go](#h69) | הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן | סעיף 19א |
| [Go](#h70) | תקציב הרשות | סעיף 19ב |
| [Go](#h71) | עסקאות הרשות | סעיף 19ג |
| [Go](#h72) | עובדי הרשות | סעיף 19ד |
| [Go](#h73) | תפקידי הממונה | סעיף 20 |
| [Go](#h74) | הסמכת מפקחים | סעיף 20א |
| [Go](#h75) | זיהוי מפקח | סעיף 20ב |
| [Go](#h76) | סמכויות פיקוח | סעיף 21 |
| [Go](#h77) |  | סעיף 21א |
| [Go](#h78) | צו מינהלי לשמירת טובין במקום העסק | סעיף 21ב |
| [Go](#h79) | צו מינהלי להפסקת הפרה | סעיף 21ג |
| [Go](#h80) | בקשה לביטול צו מינהלי על ידי בית המשפט | סעיף 21ד |
| [Go](#h81) | סמכות לחקור חשד לביצוע עבירה | סעיף 22 |
| [Go](#h82) | הוועדה המייעצת | סעיף 22א |
| [Go](#h83) | דין וחשבון שנתי | סעיף 22ב |
| [Go](#h84) | פרק ה'1:אכיפה מינהלית |
| [Go](#h85) | סימן א':עיצום כספי |
| [Go](#h86) | עיצום כספי | סעיף 22ג |
| [Go](#h87) | הפרה בנסיבות מחמירות | סעיף 22ד |
| [Go](#h88) | הודעה על כוונת חיוב | סעיף 22ה |
| [Go](#h89) | זכות טיעון | סעיף 22ו |
| [Go](#h90) | החלטת הממונה ודרישת תשלום | סעיף 22ז |
| [Go](#h91) | סכומים מופחתים | סעיף 22ח |
| [Go](#h92) | סכום מעודכן של העיצום הכספי | סעיף 22ט |
| [Go](#h93) | הפרה נמשכת והפרה חוזרת | סעיף 22י |
| [Go](#h94) | המועד לתשלום העיצום הכספי | סעיף 22יא |
| [Go](#h95) | הפרשי הצמדה וריבית | סעיף 22יב |
| [Go](#h96) | סימן ב':התראה מינהלית |
| [Go](#h97) | התראה מינהלית | סעיף 22יג |
| [Go](#h98) | בקשה לביטול התראה מינהלית | סעיף 22יד |
| [Go](#h99) | הפרה נמשכת והפרה חוזרת לאחר התראה | סעיף 22טו |
| [Go](#h100) | סימן ג':התחייבות להימנע מהפרה |
| [Go](#h101) | התחייבות להימנע מהפרה | סעיף 22טז |
| [Go](#h102) | תוצאות הגשת כתב התחייבות ועירבון או אי-הגשתם | סעיף 22יז |
| [Go](#h103) | הפרת התחייבות | סעיף 22יח |
| [Go](#h104) | השבת העירבון | סעיף 22יט |
| [Go](#h105) | סימן ד':הוראות כלליות |
| [Go](#h106) | ערעור | סעיף 22כ |
| [Go](#h107) | פרסום | סעיף 22כא |
| [Go](#h108) | שמירת אחריות פלילית | סעיף 22כב |
| [Go](#h109) | עיצום כספי בשל הפרה לפי חוק זה ולפי חוק אחר | סעיף 22כג |
| [Go](#h110) | אישור נהלים ופרסומם | סעיף 22כד |
| [Go](#h111) | אצילת סמכויות | סעיף 22כה |
| [Go](#h112) | דיווח לכנסת – הוראת שעה | סעיף 22כו |
| [Go](#h113) | פרק ו':עונשין ותרופות |
| [Go](#h114) | עונשין | סעיף 23 |
| [Go](#h115) | נסיבות מחמירות | סעיף 23א |
| [Go](#h116) | הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א | סעיף 23ב |
| [Go](#h117) | סמכויות נוספות של בית המשפט | סעיף 24 |
| [Go](#h118) | אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד | סעיף 25 |
| [Go](#h119) |  | סעיף 26 |
| [Go](#h120) |  | סעיף 27 |
| [Go](#h121) | התחייבות העוסק | סעיף 28 |
| [Go](#h122) | פטור | סעיף 29 |
| [Go](#h123) | צו בית המשפט למניעת עבירה | סעיף 30 |
| [Go](#h124) | פיצויים | סעיף 31 |
| [Go](#h125) | פיצויים לדוגמה | סעיף 31א |
| [Go](#h126) | ביטול עסקה | סעיף 32 |
| [Go](#h127) | פרסום פסק דין או תיקון פרסום | סעיף 33 |
| [Go](#h128) | ראיה לפרסום | סעיף 34 |
| [Go](#h129) | סמכויות המכס | סעיף 35 |
| [Go](#h130) | פרק ו'1: |
| [Go](#h131) | פרק ז':הוראות שונות |
| [Go](#h132) | החוק מחייב | סעיף 36 |
| [Go](#h133) | ביצוע ותקנות | סעיף 37 |
| [Go](#h134) | סמכות הממונה לאצול | סעיף 38 |
| [Go](#h135) | סייג לתחולה | סעיף 39 |
| [Go](#h136) | ביטול | סעיף 40 |
| [Go](#h137) | שמירת דינים | סעיף 41 |
| [Go](#h138) | דין המדינה | סעיף 42 |
| [Go](#h139) | תחילה | סעיף 43 |
| [Go](#h140) | פרסום | סעיף 44 |
| [Go](#h141) | תוספת ראשונה |
| [Go](#h142) | תוספת שניה |
| [Go](#h143) |  | סעיף 1 |
| [Go](#h144) |  | סעיף 2 |
| [Go](#h145) |  | סעיף 3 |
| [Go](#h146) |  | סעיף 4 |
| [Go](#h147) |  | סעיף 5 |
| [Go](#h148) |  | סעיף 6 |
| [Go](#h149) |  | סעיף 7 |
| [Go](#h150) |  | סעיף 8 |
| [Go](#h151) |  | סעיף 9 |
| [Go](#h152) | תוספת שלישית |
| [Go](#h153) |  | סעיף 1 |
| [Go](#h154) |  | סעיף 2 |
| [Go](#h155) |  | סעיף 3 |
| [Go](#h156) | תוספת רביעית |
| [Go](#h157) | תוספת חמישית |
| [Go](#h158) |  | סעיף 1 |
| [Go](#h159) |  | סעיף 2 |
| [Go](#h160) |  | סעיף 3 |
| [Go](#h161) |  | סעיף 4 |
| [Go](#h162) |  | סעיף 5 |
| [Go](#h163) |  | סעיף 6 |
| [Go](#h164) | תוספת שישית |
| [Go](#h165) |  | סעיף 1 |
| [Go](#h166) |  | סעיף 2 |
| [Go](#h167) |  | סעיף 3 |
| [Go](#h168) |  | סעיף 4 |

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

**פרק א':פרשנות**

1. בחוק זה –

הגדרות

"אכיפה מינהלית" – עיצום כספי, התראה מינהלית והתחייבות להימנע מהפרה;

"הוועדה המייעצת" – הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א;

"הממונה" – הממונה שנתמנה לפי סעיף 19;

"הרשאה לחיוב" – כהגדרתה בחוק שירותי תשלום;

"הרשות" – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א;

"זכיין" – בעל זכות שימוש בשם העוסק המקיים מערכת עסקית חשבונאית נפרדת מהעוסק;

"חוק זה" – לרבות התקנות לפיו;

"חוק שירותי תשלום" – חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019;

"מכר" – לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין;

"מספר זהות" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות, התשנ"ט-1999;

"מפקח" – מי שהממונה הסמיכו למפקח בהתאם להוראות סעיף 20א;

"מקום העסק" – מקום שבו מתנהל עסקו של העוסק, לרבות סניף שלו, ובלבד שהסניף אינו מנוהל על ידי זכיין;

"נכס" – טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, ואיגרות חוב ממשלתיות;

"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;

"עסקה" – מכירת נכס או מתן שירות;

"פקודת מעצר וחיפוש" – פקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [נוסח חדש], התשכ"ט-1969;

"פרסומת" – לרבות פרסום שמומן או שנתמך בידי גורם מסחרי הקשור לנושא הפרסום, או שהמפרסם קיבל בעדו, מראש או בדיעבד, תשלום או כל טובת הנאה אחרת, או התחייבות לקבלם מאת גורם מסחרי כאמור;

"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;

"שם", לענין יחיד – השם הפרטי ושם המשפחה, ולענין תאגיד – השם הרשום של התאגיד במרשם המתנהל בהתאם לדין שעל פיו הוקם ומענו;

"השר" – שר התעשיה, המסחר והתיירות.

**פרק ב':הטעיה וניצול מצוקה**

2. (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

איסור הטעיה

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;

(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

(3א) המקום שאליו יסופק לצרכן הנכס או השירות, לרבות הספקה לאזור, כהגדרתו בתקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשכ"ז-1967, כפי שהוארך תוקפן ותוקן נוסחן בחוק, מעת לעת;

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

(5) דרכי הטיפול בנכס;

(6) זהות היצרן, היבואן או נותן השירות;

(7) השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות;

(8) מקום הייצור של הנכס;

(9) תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו;

(10) החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות;

(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;

(12) קיומם של חלפים, אבזרים או חמרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו;

(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית;

(14) חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם;

(15) השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ;

(16) שירות אחזקה ותנאיו;

(17) תנאי אחריות לנכס או לשירות;

(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;

(19) היות העסקה שלא במהלך עסקים.

(20) היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של חברה.

(21) תנאי הביטול של עסקה.

(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.

(ב1) לא יציב עוסק שלט ולא יודיע בכל דרך אחרת, שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו.

(ב2) עוסק המודיע, בכל דרך שהיא, שאין לצרכן זכות לבטל עסקה, או לקבל חזרה את כספו, יסייג את הודעתו באופן שיובהר כי האמור בהודעה אינו חל במקרים שנקבעו לפי חוק.

(ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.

3. (א) לא יעשה עוסק, במעשה או במחדל (בסעיף זה – מעשה), בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (להלן – הפעלת השפעה בלתי הוגנת).

איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת

(ב) בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן (א), יראו עוסק שביצע מעשה מן המעשים המפורטים להלן, כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת:

(1) הגביל את יכולתו של צרכן לעזוב מקום או יצר בפני צרכן את הרושם שהוא מוגבל ביכולתו לעזוב מקום;

(2) מנע מצרכן את האפשרות להתייעץ לגבי התקשרות בעסקה או לגבי תנאיה;

(3) ערך ביקורים חוזרים ונשנים בבית צרכן כדי לשכנעו לקשור עמו עסקה, אף שהצרכן הביע, במפורש או במשתמע, את רצונו כי יימנע מכך;

(4) ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך;

(5) ניצל מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן, כשהוא יודע או היה עליו לדעת על קיומה של מוגבלות כאמור;

(6) ניצל את העובדה שצרכן אינו יודע את השפה שבה נקשרת העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;

(7) איים או נקט אמצעי הפחדה כלשהו כלפי צרכן או כלפי בני משפחתו;

(8) סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן;

(9) יצר רושם כי צרכן זכה או יזכה בפרס או בהטבה אחרת, אף שאין פרס או הטבה כאמור או שנדרש תשלום מהצרכן או תנאי אחר כדי לקבל את הפרס או את ההטבה ואלה לא פורסמו מראש;

(10) מנע מצרכן להביא למקום העסק או מקום אחר המנוהל על ידי עוסק (בפסקה זו – מקום) מזון או שתייה מאותו סוג הנמכר במקום, אלא אם כן המקום במהותו הוא בית אוכל; הוראות פסקה זו לא יחולו אם המשטרה או ממונה ביטחון כהגדרתו בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, הורו על מניעה כאמור מטעמי ביטחון הציבור.

4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

חובת גילוי לצרכן

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

4א. השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע בתקנות הוראות לעניין –

חוזה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן

(1) האותיות, כולן או חלקן, בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982 (בסעיף זה – חוזה אחיד), או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לרבות בפרסומת, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות כאמור, היחס בינן לבין השטח שבו כלול המידע, ואופן כתיבתן והצגתן;

(2) רשימת תנאים מהותיים בחוזה אחיד, הבלטתם ואופן ניסוחם, לרבות החובה לצרף מסמך נפרד לגביהם; הוראות לפי פסקה זו יכול שיהיו לפי סוגי עוסקים או שירותים.

4ב. עוסק חייב לגלות לצרכן את שמו ומספר הזהות שלו על גבי כל אחד מאלה:

זהות העוסק

(1) תכתובת מטעמו המופנית לצרכן מסוים; לענין פסקה זו, "תכתובת" – טופס הזמנה, תעודת אחריות ואישור התקנה;

(2) הצעה מטעמו לכריתת חוזה;

(3) חוזה שעליו הוא חותם;

(4) שובר תשלום באשראי או חשבונית מס.

4ג. (א) עוסק המציע, המציג, או המוכר טובין לצרכן, יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם; במודעה יצוין אם ניתן להחזיר טובין כאמור, לרבות הגבלות להחזרת הטובין, תנאי ההחזרה, אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן (בחוק זה – מדיניות החזרת טובין); צוין במודעה כי לא ניתן להחזיר טובין, הן בדרך כלל והן במקרים מסוימים, יחולו הוראות סעיף 2(ב2).

חובת גילוי מדיניות החזרת טובין

(ב) ביקש הצרכן להחזיר לעוסק טובין שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והעוסק לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, רשאי הצרכן להחזירם לעוסק בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והעוסק יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין; לענין זה, פתיחת האריזה כשלעצמה לא תיחשב כהרעה במצב הטובין, אלא אם כן השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, קבע אחרת לגבי טובין או סוגי טובין.

(ג) לא הציג עוסק מודעה כאמור בסעיף קטן (א), חזקה כי מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם היא מתן אפשרות לצרכן להחזיר לו את הטובין, וההוראות לפי סעיף קטן (ב) יחולו לענין זה, בשינויים המחויבים.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על –

(1) מוצרי מזון או טובין פסידים;

(2) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית;

(3) טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן;

(4) טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם;

(5) טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לצרכן במקרה של הפרת תנאי עסקה לפי כל דין.

(ו) השר רשאי לקבוע הוראות לענין סעיף זה, לרבות בדבר הצגת המודעה במקום העסק כאמור בסעיף קטן (א), ובדבר גודל האותיות.

4ד. (א) בסעיף זה, "מצרך מזון בפיקוח" – מצרך מזון שחוק פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו-1996, הוחל עליו בצו, ונקבע לו מחיר או מחיר מרבי לפי פרק ה' לחוק האמור או הוחל עליו פיקוח לפי פרק ו' לחוק האמור.

חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע הוראות לעניין חובת עוסק להקצות שטח מכירה ייעודי למצרכי מזון בפיקוח, בשטח, במיקום, באופן ובמועדים שיקבע, ובשים לב, בין השאר, לגודלו של העוסק, לסוג המצרך ולדרך אחסנתו.

5. (א) היה לשר יסוד סביר להניח כי הדבר דרוש למניעת הטעיה או ניצול מצוקת הצרכן, רשאי הוא לקבוע בתקנות, לגבי סוגי עסקים או שירותים, כי עוסק חייב לערוך חוזה בכתב עם הצרכן, ולציין בו את הפרטים שנקבעו בתקנות.

עריכת חוזה בכתב ומסירתו

(ב) עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה.

6. (א) היתה הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה או במצורף לה, יראו גם את היצרן, היבואן, האורז והמעצב כמפירים את הוראות סעיף 2.

אחריות להטעיה באריזה

(ב) בתובענה בשל עוולה לפי סעיף זה תהא ליצרן, ליבואן, לאורז ולמעצב הגנה אם הוכיח שלא הוא אחראי להטעיה אלא פלוני שנקב בשמו ובמענו.

7. (א) היתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –

אחריות להטעיה בפרסומת

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה – אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

(ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הממונה, תהא בכך ראיה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.

(ג) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה;

(2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה;

(3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת;

(4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.

(ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצויין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.

(ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל – אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.

7א. (א) לא יפרסם אדם פרסומת ולא ינקוט דרך שיווק אחרת אם הפרסומת או דרך השיווק כאמור עלולות להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו או חוסר ניסיונו או לעודד פעילות שיש בה כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית.

פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים

(ב) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.

7ב. (א) מי שהתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף קטן (ב), לא יציג ולא יפרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייעץ לו, ולא יקרא או יכנה את עצמו בשם שמשתמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.

סייגים לשימוש בשם

(ב) (1) פועל משיקולים עסקיים או למטרות רווח;

(2) ממומן או נתמך בידי גורם מסחרי;

(3) הכנסותיו, כולן או חלקן, הן –

(א) מפרסום מידע מסחרי;

(ב) מתשלומים של גורמים מסחריים המשתתפים בסקרים שהוא עורך;

(ג) מדמי חבר קבועים או חד-פעמיים המשולמים על ידי גורמים מסחריים;

(ד) מתשלומים של גורמים מסחריים בעבור השימוש בתוצאות של סקרים, בדיקות או תחרויות הנערכות על ידיו;

(ה) ממתן חסות לפעילות מסחרית;

(4) פרסומיו כוללים פרסומת, גלויה או מוסווית, בתשלום או שלא בתשלום, של גורם מסחרי.

**פרק ג':הוראות לעניין סוגים של עסקאות**

8. בפרק זה –

הגדרות

"מחיר במזומן" – המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מחיר באשראי" – המחיר שנקבע לנכס או לשירות אם הוא כולל תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מחיר לשיעורין" – תשלומים לשיעורין של המחיר שנקבע לנכס או לשירות שאינם כוללים תוספת על המחיר במזומן בשל כך שאינו משתלם כולו בעת כריתת הסכם המכר או הסכם השירות;

"מכירה מיוחדת" – מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת לצרכן הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים של העסק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה לצרכן פלוני;

"עסקה באשראי" – עסקה שנקבע לה מחיר באשראי;

"מקדמה" – תשלום מראש של המחיר, כולו או מקצתו, לפני מסירת הנכס או מתן השירות; לענין זה יראו כתשלום גם מתן שטר, כמשמעותו בפקודת השטרות, אף אם ניתן למועד מאוחר ממועד הוצאתו;

"רוכלות" – הצעת עסקה לצרכן מאת עוסק, או מי מטעמו, שבא שלא לפי הזמנה למקום מגוריו, שירותו הצבאי, עבודתו, לימודיו או לקרבתם, וכן לכל מקום שאינו בית עסק של העוסק או של מי מטעמו (להלן – מקום הצרכן), או פניה יזומה של עוסק לצרכן בכל דרך שהיא, שבעקבותיה הגיע העוסק, או מי מטעמו, למקום הצרכן כדי לקשור עסקה.

9. (א) השר רשאי לקבוע בצו טובין ושירותים שעוסק לא יקבע להם מחיר באשראי בעסקה עם צרכן אלא אם הודיע לו לגביהם מראש, בדרך שנקבעה באותו צו, פרטים אלה, כולם או מקצתם:

הודעת פרטים בעסקת אשראי

(1) המחיר באשראי והמחיר במזומן;

(2) שיעור הריבית, על פי חישוב שנתי, שבמחיר באשראי;

(3) מהותה וסכומה של כל תוספת אחרת למחיר;

(4) שיעורי התשלום של המחיר באשראי, ובמקח אגב שכירות – של דמי השכירות, ומועדיהם;

(5) כל תניה שעל פיה ייפגעו זכויות הצרכן, וכל ריבית או קנס שיוטל עליו, בשל אי-קיום תנאי מתנאי העסקה;

(6) כל התניה על דיני הראיות, על סדרי הדין או על סמכות מקומית של בית המשפט;

(7) כל פרט אחר.

(ב) השר רשאי בצו לקבוע טובין ושירותים אשר, אם נמכרו או ניתנו תמורת מחיר לשיעורין, תהא חובה על העוסק להודיע בכתב לצרכן על כל תניה כמפורט בסעיף קטן (א)(4), (5) ו-(6) שנקבעה לעסקה.

10. נמצא כי ההפרש בין המחיר במזומן למחיר באשראי, או שיעור הריבית, או סכומה של תוספת אחרת, גדול למעשה מזה שעליו הודיע העוסק לפי סעיף 9, או כי המחיר לשיעורין גבוה מהמחיר במזומן, רשאי הצרכן לשלם לפי הסכום הנמוך, זולת אם הוכיח העוסק כי מקור אי ההתאמה בטעות בתום לב שהצרכן יכול היה להבחין בה בנסיבות העסקה.

נקיבת הפרש כוזב

11. לא קיים העוסק את הוראותיו של צו שניתן לפי סעיף 9, רשאי בית המשפט, לפי בקשת צרכן ובהתחשב בנסיבות הענין, לרבות המועד שבו הוגשה הבקשה, לבטל את העסקה ולצוות על החזרת נושא העסקה לעוסק והתמורה או חלקה לצרכן, ורשאי הוא לחייב את העוסק בהוצאות שנגרמו לצרכן וליתן כל הוראה אחרת שתיראה צודקת.

אי-קיום צו

12. (א) התנה העוסק, בעסקה באשראי או בעסקה שהמחיר בה הוא מחיר לשיעורין, כי הנכס יחולט או כי הסכום הנותר יעמוד במלואו לפרעון אם יפגר הצרכן בתשלום שיעור אחד – התנאי בטל, זולת אם היתה העסקה מסוג עסקאות שהשר קבע בצו שהן ניתנות לביטול בשל פיגור כאמור ונתמלאו התנאים לכך שבאותו צו.

תניה לענין תשלומים

(ב) בעסקה כאמור בסעיף קטן (א) שהעוסק לא עמד בתנאי מהותי מתנאיה, לא יראו אף בפיגור של יותר משיעור אחד עילה לחילוט הנכס או לדרישה לפרעון מידי של יתרת הסכום.

13. (א) השר רשאי לקבוע בצו עסקאות שבהן לא יהא רשאי העוסק לקבל מקדמה מצרכן בשיעור העולה על זה שנקבע בצו, אלא בתנאים מסויימים שנקבעו בצו, או אם נתן לצרכן ערובה כפי שנקבע בצו.

מקדמות וערובות

(ב) שילם הצרכן מקדמה בעסקה והנכס לא סופק לו או השירות לא ניתן לו, בשל טעמים שהמוכר או נותן השירות אחראים להם, תוך שבועיים מיום שהוסכם עליו, ואם לא הוסכם – תוך שני חדשים מיום התשלום, יהא העוסק חייב בתשלום ריבית בשיעור הקבוע בסעיף 4(א) לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, מהיום שהוסכם עליו ועד ליום ההספקה או מתן השירות בפועל.

(ג) לא נתן העוסק ערובה שהיה עליו לתתה לפי סעיף קטן (א), ישלם מיום קבלת המקדמה עד ליום ההספקה כפל הריבית שבסעיף קטן (ב) על האיחור האמור.

13א. (א) בסעיף זה –

עסקה לתקופה קצובה

"מועד סיום העסקה או ההתחייבות" – אחד ממועדים אלה, לפי העניין:

(1) מועד סיום העסקה לפי פסקה (1) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה";

(2) מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;

(3) מועד סיום ההשפעה בעסקאות קשורות לפי פסקה (3) להגדרה האמורה;

"עסקה" – כהגדרתה בסעיף 1, למעט עסקה במקרקעין או התחייבות לעשות עסקה, כמשמעותן בסעיפים 6 ו-7 בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;

"עסקה לתקופה קצובה" – כל אחת מאלה:

(1) עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;

(2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת;

(3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת, כך שהמחיר בעבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה מסוימת, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת או משפיע עליו;

"תקופת ההודעה" – התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.

(ב) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב, יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב);

(2) בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד; המועד האמור יצוין בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות;

(3) במסרון למספר הטלפון הנייד שמסר הצרכן לעוסק, אם מסר – 21 ימים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ואם חל מועד מסירת ההודעה לפי פסקה זו בשבת או בחג – ביום שלאחר השבת או החג; ואולם לעניין עוסק המנוי בפרט 2 לתוספת השנייה, אם מספר הטלפון הנייד שמסר הצרכן לעוסק חסום לשירות קבלת מסרונים, יודיע העוסק לצרכן במועד האמור על מועד סיום העסקה או ההתחייבות בשיחת טלפון או בהודעה קולית.

(ג) (1) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד;

(2) הציע עוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו; הציע עוסק לצרכן, לאחר תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו, ואולם במהלך שלושים הימים הראשונים שבתקופת ההארכה לא יהיה העוסק רשאי להעלות את מחירי העסקה או לשנות את תנאיה לרעת הצרכן והצרכן יהיה רשאי להודיע על ביטול הסכמתו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו על –

(1) טובין או שירותים או סוגים של טובין או שירותים, המפורטים בתוספת השלישית, ובלבד שהעוסק הודיע בכתב לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; העוסק יפרט בהודעה את תנאי העסקה ויציין בה במפורש כי ההתקשרות ביניהם תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות אלא אם כן יודיע הצרכן כי ברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השלישית, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות או תנאים נוספים שיחולו לגבי טובין או שירותים המפורטים באותה תוספת;

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שננקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב)(3); ואולם אם התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות נקבעים בידי הממשלה או בידי שר, יציין העוסק בהודעה את מחיר העסקה במועד מתן ההודעה, וכן כי המחיר ייקבע כאמור;

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות.

(ה) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק הוא על העוסק.

13א1. (א) צרכן רשאי בכל עת לבטל עסקה לתקופה קצובה, מסוג המנוי בתוספת הרביעית, בדרך ובתנאים המפורטים בה, ויחולו על ביטול עסקה כאמור ההוראות המפורטות לצדה באותה תוספת; לעניין סעיף זה, "עסקה לתקופה קצובה" – לרבות עסקה לרכישת נכס.

ביטול עסקה לתקופה קצובה

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות, בצו, את התוספת הרביעית.

(ג) הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 14, 14א, 14ג, 14ג1 ו-14ו ולא לגרוע מהן.

13ב. (א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה מתמשכת שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב, ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה את הסכמתו המפורשת מראש (בסעיף זה – מען), אחת לשישה חודשים לפחות, את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו, או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן בתקופה האמורה, הכוללות פירוט התשלומים כאמור, אם לא נשלחו קודם לכן למען הצרכן.

משלוח חשבוניות והודעות תשלום לצרכן

(ב) סעיף קטן (א) לא יחול על עסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט התשלומים כאמור באותו סעיף קטן.

(ב1) (1) נוסף על הוראות סעיף קטן (א), בעסקה מתמשכת ישלח העוסק לצרכן, למענו, בחודש מרס בכל שנה, הודעה ובה פירוט חיובים שנתי; פירוט החיובים השנתי יכלול את פירוט הסכומים שבהם חויב הצרכן מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר של השנה שחלפה, לרבות חיובים בשל עסקאות נלוות לעסקה המתמשכת, את הסכום הכולל של אותם חיובים ואת יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד משלוח ההודעה בשל אותם חיובים;

(2) לעניין החובות שהיה על העוסק לכלול בפירוט החיובים השנתי לפי פסקה (1), נטל ההוכחה כי לצרכן חוב נוסף על הסכומים הכלולים בפירוט החיובים השנתי הוא על העוסק;

(3) פירוט החיובים השנתי הראשון יישלח לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק; פירוט חיובים שנתי לאחר מכן יכול שיישלח בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה את הסכמתו המפורשת, כאמור בסעיף קטן (א).

(ב2) סעיף קטן (ב1) לא יחול על עסקה מתמשכת למכירת טובין שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט החיובים השנתי.

(ב3) בעסקה מתמשכת, לרבות בעסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז, שבה גובה העוסק תשלום קבוע, יפרט העוסק בחשבונית או בהודעת התשלום הנשלחת לצרכן את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם; לא פירט העוסק את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם, לא יהיה רשאי לגבות תשלום קבוע; בסעיף קטן זה, "תשלום קבוע" – תשלום נפרד מהתשלום על פי היקף הצריכה או השימוש שעושה הצרכן בטובין או בשירותים שהעוסק מספק לו או תשלום נלווה לתשלום על פי היקף כאמור, יהיה כינוים אשר יהיה.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום, קבלות או פירוט חיובים שנתי לצרכן וכן כי ההוראות בדבר פירוט חיובים שנתי לא יחולו על סוגי עוסקים שקבע.

13ב1. (א) על אף האמור בכל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון, יציע העוסק לצרכן לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום, מבין ארבעה מועדים, ובלבד שבין מועד אחד למשנהו יהיו שישה ימים לפחות; העוסק רשאי להציע לצרכן מועדים נוספים לחיוב.

מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון

(ב) לא בחר צרכן במועד חיוב, יחייב העוסק את חשבונו של הצרכן ב-10 בחודש.

(ג) עוסק לא יהיה רשאי לגבות תוספת לסכום התשלום, לרבות ריבית, הפרשי הצמדה או קנס, בשל דחייה בתשלום עקב ביצוע הוראות סעיף זה.

13ב2. (א) עוסק הטוען כי צרכן לא שילם חיוב במועד שנקבע לכך, ישלח אליו הודעת חוב כאמור בסעיף קטן (ד) בתוך ארבעה חודשים מהמועד האמור (בסעיף זה – הודעת חוב).

משלוח הודעת חוב לצרכן

(ב) עוסק לא ינקוט פעולה שמטרתה גביית חוב מהצרכן, לרבות שליחת התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים ולמעט שליחת הודעה ובה פירוט חיובים שנתי כאמור בסעיף 13ב(ב1), בטרם חלפו 14 ימים מיום שליחת הודעת חוב.

(ג) עוסק לא יחייב צרכן בהוצאות גבייה, אלא אם כן שלח לו הודעת חוב וטרם חלפו 14 הימים האמורים בסעיף קטן (ב); בסעיף זה, "הוצאות גבייה" – לרבות תשלום בשל משלוח הודעת חוב ולמעט חיוב הצרכן בהפרשי הצמדה וריבית על פי דין או על פי הסכם או תוספת אחרת שסכומה או שיעורה נקבעו בחיקוק.

(ד) (1) העוסק ישלח לצרכן את הודעת החוב בכתב ובמסמך נפרד, למען הרשום של הצרכן אצל העוסק, ואם אין מען כאמור – למענו הרשום במרשם האוכלוסין;

(2) על אף האמור בפסקה (1), עוסק רשאי לשלוח לצרכן הודעת חוב במסרון או בדרך ממוחשבת, ובלבד שהצרכן נתן את הסכמתו המפורשת מראש לקבלת דברי דואר מהעוסק בדרך ממוחשבת, או לקבלת מסרונים בעניין הודעת חוב, לפי העניין;

(3) הודעת חוב תישלח לצרכן במישרין על ידי העוסק ולא באמצעות אחר;

(4) נטל ההוכחה כי העוסק שלח את הודעת החוב לצרכן הוא על העוסק;

(5) הודעת חוב תכלול פרטים אלה באופן ברור:

(א) שם העוסק, לרבות שמו המסחרי;

(ב) פרטי העסקה, לרבות מועד עשייתה, תוקפה ומהותה;

(ג) פירוט החוב ואופן חישובו;

(ד) דרכי התקשרות עם העוסק לבירור החוב.

(ה) ביקש צרכן, בכתב או בעל פה, לקבל תיעוד המאשר את קיומה של העסקה שלגביה נשלחה אליו הודעת חוב, ישלח לו העוסק תיעוד כאמור בתוך 14 ימים ממועד הבקשה.

(ו) תבע עוסק מצרכן הוצאות גבייה בתובענה שהגיש נגדו לבית המשפט או ללשכת ההוצאה לפועל או בהליכי גבייה שנקט נגדו, ונוכח בית המשפט או רשם ההוצאה לפועל כי העוסק לא שלח לצרכן הודעת חוב, רשאי הוא, מיוזמתו או לבקשת הצרכן, להפחית מהחוב את הוצאות הגבייה, כולן או חלקן.

13ג. (א) בחוק זה –

חובות גילוי בעסקה מתמשכת

"עסקה מתמשכת" – עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך, לרבות כל שינוי בעסקה או תוספת לה שאינם מהווים עסקה חדשה, והכל בין אם העסקה היא עסקה לתקופה קצובה ובין אם היא לתקופה בלתי קצובה, ולמעט עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז;

"גז", "ספק גז" ו"צרכן גז" – כהגדרתם בסעיף 14 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה), התשמ"ט-1989.

(ב) עוסק העומד להתקשר עם צרכן בעסקה מתמשכת, חייב לגלות לו, בעל פה, טרם ההתקשרות בעסקה, פרטים אלה:

(1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת, לרבות זכותו כאמור לעניין עסקה לתקופה בלתי קצובה;

(2) בעסקה לתקופה קצובה – את משך העסקה ומועד סיומה;

(3) פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל הביטול, ככל שישנם, לפי תנאי העסקה המתמשכת, ודרך חישוב התשלומים כאמור, ככל שנקבעה;

(4) (נמחקה)

(ג) נערכה העסקה המתמשכת בחוזה בכתב, יכלול העוסק את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב) גם בחוזה שנחתם עם הצרכן; נערכה העסקה המתמשכת בעל פה, ימסור העוסק לצרכן, לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים, מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים; הפרטים יופיעו בחוזה או במסמך בכתב בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו-14ג, ולא לגרוע מהן; ואולם היתה העסקה המתמשכת עסקת מכר מרחוק כאמור בסעיף 14ג, רשאי העוסק לכלול את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב).

(ה) (בוטל)

13ד. (א) (בוטל)

ביטול עסקה מתמשכת

(ב) (בוטל)

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט, ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול); במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

(ד) מסר הצרכן הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט, והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה המתמשכת עקב נסיבות שהעוסק לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, וביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרי בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 31א(א)(2ב), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

13ד1. (א) בעסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב –

החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת

(1) טען צרכן כי העוסק גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (בסעיף זה – סכום עודף), יברר העוסק את טענותו בתוך עשרה ימי עסקים;

(2) מצא העוסק כי גבה מהצרכן סכום עודף, ישיבו לצרכן בתוך ארבעה ימי עסקים, בתוספת הצמדה וריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, מיום הגבייה ובתוספת תשלום בשל הוצאות הצרכן בסכום של 16 שקלים חדשים (בסעיף זה – סכום ההחזר); היה סכום ההחזר נמוך מחמישים שקלים חדשים, רשאי העוסק לזכות את הצרכן בסכום ההחזר במועד החיוב הבא, ובלבד שהודעת התשלום לעניין אותו חיוב נשלחת לצרכן בתוך 30 ימים מתום התקופה האמורה בפסקה (1).

(ב) עוסק ישלח לצרכן תשובה מנומקת בכתב על ממצאי הבירור, כאמור בסעיף קטן (א), בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

(ג) הסכומים האמורים בסעיף קטן (א) יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה, החל ביום י"ט בטבת התשע"ג (1 בינואר 2013), בהתאם לשיעור השינוי בין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה למועד העדכון לבין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה לכך; בסעיף זה, "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(ד) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין ושירותים שלגביהם יהיה עוסק רשאי לברר את טענת הצרכן או להשיב לו את הסכום העודף בתקופה ארוכה מהאמור בסעיף זה, כפי שיקבע.

13ה. (א) בחוק זה –

עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה

"מוסד רפואי" – כהגדרתו בסעיף 24(א) לפקודת בריאות העם, 1940;

"מעון" – כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965;

"קופת חולים" – כהגדרתה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994;

"שירותי רפואה" – טיפול רפואי כהגדרתו בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, לרבות שירותי תמיכה רפואית ובכלל זה הסעה באמבולנס, ייעוץ רפואי או ביקור רופא, הפעלת מוקדים להיענות באמצעות לחצן מצוקה או אספקה של מכשיר או ציוד רפואי אחר, ולמעט טיפול כאמור הניתן על ידי קופת חולים או על ידי מעון, בין בעצמם ובין באמצעות אחר מטעמם, וטיפול כאמור הניתן במוסד רפואי.

(ב) לא יעשה עוסק עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן בעברית או בשפה שבה מסר לו העוסק מידע על העסקה (בסעיף זה ובסעיף 13ו – החוזה);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס, בשפה כאמור בפסקה (1), החתום בידי העוסק, ובו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ג) (בסעיף זה – טופס הגילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ג) עוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו, מספר הזהות שלו, כתובתו ומספר הטלפון שלו, וכן מספר הפקסימילה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים; היה העוסק תאגיד – יפרט העוסק גם את סוג התאגיד;

(2) פירוט השירותים, המכשירים והציוד הכלולים בעסקה, לרבות תנאים ומגבלות, ככל שישנם, לגבי פעולת המכשירים והציוד, וכן האזורים שבהם יינתנו השירותים או שאליהם יסופקו המכשירים או הציוד על פי העסקה והימים והשעות שבהם יינתנו או יסופקו;

(3) פרטים בדבר מחירה הכולל של העסקה, והסכומים שישולמו במהלך תקופת העסקה אם המחיר הכולל אינו משתלם כולו בעת עשייתה, וכן אופן התשלום ותנאיו;

(4) לגבי עסקה לתקופה קצובה – משך העסקה ומועד סיומה, וכן התנאים להארכתה לאחר מועד סיומה כאמור בסעיף קטן (ו);

(5) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 13ו(א)(1) וכן פירוט תשלומים שעל הצרכן לשלם בשל ביטול העסקה קודם למועד סיומה, ככל שנקבעו בחוזה תשלומים כאמור בהתאם להוראות סעיף 13ו(א)(2);

(6) פרטים בדבר האחריות לשירות, למכשירים ולציוד הכלולים בעסקה, ותנאי האחריות.

(ד) הוראות סעיף 13ג יחולו לעניין עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, בשינויים המחויבים ובשינויים אלה:

(1) סעיפים קטנים (ב) עד (ד) לא יחולו; ואולם לעניין חובות הגילוי, הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו-14ג(א) ו-(ב) ולא לגרוע מהן;

(2) (נמחקה)

(ה) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לא יתקשר עוסק עם צרכן, לתקופה העולה על שנה.

(ו) על אף הוראות סעיף 13א(ג)(1), רשאי עוסק להאריך את תוקפה של עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, לאחר מועד סיומה, לתקופה שלא תעלה על חצי שנה בכל פעם, אף אם לא קיבל את הסכמת הצרכן לכך במהלך תקופת ההודעה כהגדרתה בסעיף 13א(א), ובלבד שמתקיימים כל אלה:

(1) בתקופת ההארכה לא ישונו תנאי העסקה, לרבות מחירה;

(2) העוסק הודיע לצרכן, בכתב, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה, פירט בהודעה את תנאי העסקה וציין במפורש כי ההתקשרות תימשך לאחר מועד סיום העסקה, אלא אם כן הצרכן יודיע שברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת.

(ז) לא יהיה תוקף לתנאי בחוזה לעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, הקובע, במפורש או במשתמע, כי לאחר העתקת מקום מגוריו של הצרכן למעון, אשפוזו לתקופה ממושכת במוסד רפואי או פטירתו, ימשיכו החיובים המוטלים על הצרכן לפי החוזה לחול עליו, או יחולו על אדם אחר, ויראו כאילו נקבע בחוזה שתנאי כאמור בטל באותו מועד.

13ו. (א) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה, ובלבד –

ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה

(1) שאם ביטל את העסקה בתוך שלושים ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף 13ה(ב)(2), לפי המאוחר – לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אף אם הוחל במתן השירות;

(2) שאם העסקה היא לתקופה קצובה והוא ביטל אותה לפני מועד סיומה ולאחר תום שלושים הימים כאמור בפסקה (1) – לא יגבה העוסק מהצרכן דמי ביטול כלשהם, אלא אם כן נקבעו מראש בחוזה דמי ביטול בשל ביטול העסקה לפני מועד סיומה ובסכום כפי שנקבע בחוזה; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי של דמי ביטול שניתן לקבוע בחוזה.

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 13ד ו-14ט. ​​

13ז. משבוטלה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה –

תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה

(1) ישיב העוסק לצרכן, במועד הביטול כהגדרתו בסעיף 13ד(ג), את אותו חלק ממחיר העסקה ששילם בעד התקופה שלאחר מתן ההודעה על הביטול או יבטל את חיובו של הצרכן בעד התקופה כאמור, וכן ימסור לצרכן עותק מהודעת ביטול החיוב; בוטלה עסקה שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, ואם קיבל מכשירים או ציוד במסגרת העסקה, יעמידם לרשות העוסק במקום שבו נמסרו לו ויודיע על כך לעוסק;

(2) התקין העוסק מכשירים או ציוד בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים.

13ח. (א) בסעיף זה –

תעריף שנקבע לפי דין – איסור גביית עמלה ודרכי תשלום

"בנק הדואר" – החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986, בנותנה את השירותים הכספיים כהגדרתם באותו חוק מטעם החברה הבת כמשמעותה בסעיף 88יא לחוק האמור;

"כרטיס אשראי" – (נמחקה)

"עמלה" – תשלום בשל פעולה הנעשית לשם חישוב או קביעה של חיוב או בשל דרך תשלום החיוב, למעט תשלום לפי דין בשל איחור בתשלום החיוב.

(ב) (1) עוסק המספק טובין או שירותים שנקבע להם תעריף לתשלום בידי צרכן לפי דין (בסעיף זה – שירותים או טובין מפוקחים) לא יהיה רשאי לגבות מצרכן עמלה לגבי אותם טובין או שירותים;

(2) הוראת פסקה (1) תחול גם לגבי שירותים או טובין שאינם שירותים או טובין מפוקחים, אם התשלום לגביהם מתבצע לפי חשבונית או הודעת תשלום מאת עוסק המספק שירותים או טובין מפוקחים, והחשבונית או הודעת התשלום כוללת גם חיובים בעד שירותים או טובין מפוקחים.

(ג) עוסק כאמור בסעיף קטן (ב) יאפשר לצרכן לשלם בעד שירותים או טובין מפוקחים, בעסקה מתמשכת, גם בדרכים אלה:

(1) הרשאה לחיוב;

(2) (נמחקה)

(3) תשלום, לרבות במזומן או בשיק, בבנק הדואר או בגופים אחרים שהתחייבו בהסכם עם העוסק שלא לגבות עמלה לגבי שירותים או טובין מפוקחים, ובלבד שאפשרות התשלום באותם גופים במצטבר תהיה בפריסה ארצית, כפי שאישר השר.

(ד) אישור השר כאמור בסעיף קטן (ג)(3) יינתן לעוסק בהתחשב בפריסה הארצית של בנק הדואר.

(ה) נקבעו לפי דין אחר או ברישיון שניתן לעוסק הוראות לעניין תשלום במזומן, רשאי שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק, או גוף אחר שנתונות לו על פי דין סמכויות לעניין הסדרת הענף שבו פועל העוסק, להורות כי הוראות סעיף קטן (ג)(3) לא יחולו על סוג מסוים של צרכנים.

14. (א) בעסקה ברוכלות רשאי הצרכן לבטל את ההסכם –

עסקה ברוכלות

(1) במכר – מיום עשיית ההסכם עד ארבעה-עשר ימים מיום מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות, תוך ארבעה-עשר ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ד), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – אם טרם הוחל במתן השירות.

(ב) משבוטל הסכם לפי סעיף קטן (א) או סעיף 14ג1(ב) –

(1) ישיב העוסק לצרכן את התמורה ששילם; לעניין ביטול לפי סעיף קטן (א)(1) – הצרכן ישיב לעוסק את הנכס נושא העסקה בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן, ולעניין ביטול עסקה מתמשכת לפי סעיף קטן (א)(2), אם הוחל במתן השירות – ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו, וכן ישיב לעוסק טובין שקיבל לצורך מתן השירות, אם קיבל טובין כאמור;

(2) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי ההסכם, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.

(ב1) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ג) הוראות סעיף קטן (א) או סעיף 14ג1(ב) לא יחולו על עסקה בטובין פסידים.

(ד) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, פרטים שעוסק חייב למסור לצרכן.

(ה) השר רשאי בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו גם על עסקאות אחרות הנעשות שלא במקום עסק קבוע.

14א. (א) לא יעשה עוסק עסקה בענין רכישה של יחידת נופש, אלא אם כן התקיימו כל אלה:

עסקה בענין רכישה של יחידות נופש

(1) נחתם חוזה בכתב בינו לבין הצרכן (בסעיף זה – החוזה);

(2) העוסק מסר לצרכן, עד למועד חתימת החוזה, טופס חתום בידיו, שבו כלולים כל הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב) (להלן – טופס גילוי); טופס הגילוי יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; תקנות לפי סעיף 4א יחולו, בשינויים המחויבים, על טופס הגילוי.

(ב) העוסק יפרט במדויק, בטופס הגילוי, את כל המידע שלהלן, ואותו בלבד:

(1) פרטי העוסק: שמו המלא, מספר הזהות שלו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד – גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו;

(2) אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש – פרטי בעל הזכויות המנויים בפסקה (1), הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר;

(3) תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת;

(4) מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה;

(5) אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה – שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש;

(6) התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה – פרטי הבטוחות;

(7) פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידת הנופש;

(8) פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם;

(9) מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה;

(10) הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ואתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם;

(11) זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתרי יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם;

(12) הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות;

(13) פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, בהתאם להוראות סעיף קטן (ג);

(14) פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל, בהתאם להוראות סעיף קטן (ד).

(ג) בעסקה בענין רכישה של יחידת נופש רשאי הצרכן לבטל את החוזה בתוך ארבעה-עשר ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים, או מהיום שבו אישר הצרכן את קבלת טופס הגילוי בהתאם להוראות סעיף קטן (א), לפי המאוחר מביניהם; הביטול ייעשה בדרך של מתן הודעה בכתב לעוסק.

(ד) לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה לפי סעיף זה; ואולם לגבי יחידת נופש הנמצאת מחוץ לישראל, רשאי הצרכן להגיש תובענה בבית משפט במדינה שבה נמצאת אותה יחידה.

(ה) בסעיף זה –

"אתר יחידות נופש" – בנין או מיזם, בין בארץ ובין בחוץ לארץ, שבו מתנהל, או אמור להתנהל, הסדר של יחידות נופש;

"יחידת נופש" – זכות, בין קנינית ובין שלא קנינית, המקנה לבעליה זכות שימוש לסירוגין, בחדר או במקום מגורים אחר, בארץ או בחוץ לארץ, במשך שלוש שנים לפחות, לתקופה של יומיים או יותר במהלך כל שנה.

14ב. (א) התחייב צרכן לשלם את תמורתה של עסקה, כאמור בסעיף 14א, בדרך של מתן הוראת תשלום באמצעות המוטב, לא יחייב מנפיק אמצעי התשלום את המשלם בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידיו מסמך המעיד על פעולת התשלום שבוצעה בשל אותה הוראת תשלום; הודיע המשלם למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

תשלום בדרך של מתן הוראת תשלום

(ב) בסעיף זה –

"אמצעי תשלום", "הוראת תשלום", "הנפקה", "מוטב", "משלם" ו"שירותי תשלום למשלם" – כהגדרתם בחוק שירותי תשלום;

"מנפיק", של אמצעי תשלום – נותן שירותי התשלום למשלם שהנפיק את אמצעי התשלום;

"מסמך המעיד על פעולת תשלום" – מסמך כאמור בפסקאות (1) או (2) להגדרה "פעולת תשלום במסמך חסר" שבסעיף 29(א) לחוק שירותי תשלום.

14ג. (א) בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות:

עסקת מכר מרחוק

(1) השם, מספר הזהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ;

(2) התכונות העיקריות של הנכס או של השירות;

(3) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים;

(4) מועד ודרך הספקת הנכס או השירות;

(5) התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף;

(6) פרטים בדבר אחריות לנכס;

(7) פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף 14ג1(ג).

(ב) בעסקת מכר מרחוק יספק העוסק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים אלה:

(1) הפרטים האמורים בסעיף קטן (א)(1) ו-(2);

(2) מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה;

(3) האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף 14ג1(ג);

(4) שם היצרן וארץ ייצור הנכס;

(5) מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות;

(6) תנאים נוספים החלים על העסקה.

(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל את העסקה –

(1) בנכס – מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 14ג1(ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –

(1) טובין פסידים;

(2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;

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

(4) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;

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

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע עסקאות של מכר מרחוק, שאינן מנויות בסעיף קטן (ד), שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו עליהן.

(ו) בסעיף זה –

"מחיר הנכס" – מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן;

"עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

14ג1. (א) בסעיף זה –

ביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש

"אדם עם מוגבלות" – כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;

"אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 65 שנים;

"עולה חדש" – מי שטרם חלפו חמש שנים מיום שניתנה לו תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה ממשרד העלייה והקליטה;

"עסקת מכר מרחוק" – כהגדרתה בסעיף 14ג(ו);

"תעודת זכאות כעולה" – תעודה שמנפיק משרד העלייה והקליטה למי שנמצא זכאי לסיוע כעולה על פי נוהלי המשרד.

(ב) בעסקה ברוכלות שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית ההסכם, מיום מסירת הנכס או מיום קבלת הפרטים שנקבעו בתקנות לפי סעיף 14(ד), לפי העניין, לפי המאוחר.

(ג) בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב), לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

(ד) ביקש צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, לבטל עסקה ברוכלות לפי סעיף קטן (ב) או עסקת מכר מרחוק לפי סעיף קטן (ג), רשאי העוסק לדרוש ממנו להציג לפניו תעודה המוכיחה שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, ובלבד שלא ידרוש ממנו הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול כאמור; הצרכן יציג לפני העוסק אחד מהמסמכים שלהלן, לפי העניין, או ישלח לו עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקסימיליה:

(1) תעודה שניתנה לצרכן מהמדינה המעידה על כך שהוא אזרח ותיק;

(2) תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה;

(3) תעודה המעידה על כך שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור;

(4) תעודה המנויה בתוספת החמישית; השר, בהתייעצות עם השר הנוגע בדבר, רשאי, בצו, לשנות את התוספת החמישית.

(ה) הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 14 ו-14ג ולא לגרוע מהן.

14ג2. (א) על אף האמור בסעיפים 14ג(ג) ו-14ה, עוסק המציע לצרכן להתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל באמצעות נותן שירות מחוץ לישראל, רשאי להציע לצרכן, לגבי אותו שירות שהוצע, לבחור בין החלופות שלהלן, בכפוף להוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג):

ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל

(1) זכות ביטול לפי הוראות סעיפים 14ג(ג) ו-14ה (בסעיף זה – זכות ביטול);

(2) מדיניות הביטול של נותן השירות מחוץ לישראל (בסעיף זה – מדיניות ביטול).

(ב) לא יציע עוסק לצרכן עסקה הכוללת מדיניות ביטול, אלא אם כן מסר לצרכן בעת השיווק מרחוק וטרם ההתקשרות מידע בדבר מדיניות הביטול בעסקאות מהסוג המוצע, ובכלל זה אם היא כוללת זכות לבטל את העסקה; כללה מדיניות הביטול זכות כאמור, יכלול המידע גם את מועדי הביטול, ואם ישנם – את דמי הביטול והאפשרות לקבל החזר כספי; עוסק ימסור לצרכן פרטים כאמור גם במסמך לפי סעיף 14ג(ב).

(ג) פרסם עוסק באתר האינטרנט שלו עסקאות שיש לגביהן זכות ביטול ומדיניות ביטול, יפרסם גם מידע בדבר מדיניות הביטול, ובכלל זה את הפרטים כאמור בסעיף קטן (ב).

(ד) בחר צרכן בחלופה של מדיניות ביטול והיא כוללת זכות לבטל את העסקה ולהחזר כספי, ובכלל זה דמי ביטול, ישיב העוסק לצרכן את הכספים המגיעים לו בתוך המועדים הקבועים בסעיף 14ה.

(ה) נטל ההוכחה לעניין מדיניות הביטול, לרבות גילויה לצרכן כאמור בסעיף זה, מוטל על העוסק.

(ו) לעניין סעיף זה, בעסקת מכר מרחוק לרכישת כרטיס טיסה מישראל או אליה הכוללת חניית ביניים מחוץ לישראל, לא יראו בקטע הטיסה מיעד ביניים ליעד ביניים אחר או ליעד הסופי, שירות הניתן במלואו מחוץ לישראל.

(ז) בסעיף זה –

"שירותי תיירות" – שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי;

"מחוץ לישראל" – למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

14ד. (בוטל)

14ה. (א) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(ג) או 14ג1(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-(ב) או 14ג(א) ו-(ב) עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –

תוצאות ביטול של עסקה

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לעוסק, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ב) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(ג) או 14ג1(ג) שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן (א) –

(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

(ב1) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), בוטלה עסקה מתמשכת כאמור בסעיף 14ג(ג) או 14ג1(ג), שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

(ב2) התקין העוסק טובין בבית הצרכן לצורך מתן שירות לפי העסקה, יהיה רשאי לגבות מהצרכן תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות שלגביהן יהיה עוסק רשאי לגבות סכומים אחרים בשל הוצאות ההתקנה ואת הסכומים שייגבו.

(ג) אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ד) בסעיף זה, "דמי ביטול" – לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

14ו. (א) בעסקה לרכישת טובין, סוגי טובין, שירותים או סוגי שירותים, שקבע השר, רשאי צרכן לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שקבע השר, ובלבד שאם העסקה היא לרכישת טובין והצרכן קיבל את הטובין שרכש –

החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין

(1) הוא יחזיר אותם לעוסק;

(2) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש.

(ב) השר יקבע הוראות לצורך ביצוע הוראות סעיף קטן (א), ובכלל זה לענין החזרת התמורה ששילם הצרכן בעבור הטובין או השירותים, לרבות אופן וסוג ההחזר הכספי, וכן נסיבות שבהן –

(1) הזכות לבטל את העסקה תחול, לא תחול או תוגבל;

(2) יהיה רשאי העוסק לנכות מסכום ההחזר הכספי דמי ביטול, בשיעור שיקבע.

(ג) תקנות לפי סעיף זה יותקנו באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

14ז. (א) ביטל צרכן הסכם לרכישת טובין או שירותים ולא היה זכאי להחזר כספי לפי הוראות כל דין, והעוסק נתן לו שובר זיכוי בשל הביטול (בסעיף זה – שובר זיכוי), יחולו הוראות אלה:

זיכוי בשל ביטול עסקה

(1) שובר הזיכוי יודפס או ייכתב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו; השר רשאי לקבוע הוראות לעניין זה;

(2) הסכום הנקוב בשובר הזיכוי יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העסקה;

(3) שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו;

(4) מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת החשבונית שניתנה לצרכן בעת ביצוע העסקה;

(5) לא יהיה תוקף לתנאי המגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סייגים להוראה זו.

(ב) תקופת תוקף שובר הזיכוי וציון האפשרות להשתמש בו בלא תנאים מגבילים, או בסייגים שקבע השר לפי סעיף קטן (א)(5), יופיעו על גבי השובר, באותיות ברורות ובהבלטה מיוחדת, בהתאם להוראות לפי סעיף 4א, לעניין תנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן.

(ג) מימש צרכן שובר זיכוי ברכישת טובין או שירותים שמחירם נמוך מהסכום הנקוב בשובר, וההפרש לא עלה על 5% מהסכום הנקוב בשובר או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם, יהיה הצרכן זכאי לקבל את העודף במזומן.

(ד) הוראות סעיף זה יחולו גם על שובר מתנה.

14ח. (א) בסעיף זה, "תו קנייה" – כרטיס או מסמך הנרכש בכסף או בשווה כסף, המאפשר לאוחז בו לרכוש טובין או שירותים אצל עוסק, בסכום הנקוב בו, למעט כרטיס או מסמך המיועד לשימוש בעבור סוג מסוים של מוצר או שירות בלבד.

תווי קנייה

(ב) מנפיק תו קנייה המבקש להגביל את תוקף תו הקנייה שהוא מנפיק יציין על גבי תו הקנייה, באותיות ברורות ובאופן בולט, נוסף על שמו, גם את מועד ההנפקה ואת מועד פקיעת התוקף, ובלבד שתקופת תוקפו של התו לא תפחת מחמש שנים ממועד ההנפקה; ואולם ניתן נגד מנפיק תו קנייה צו פשיטת רגל או צו פירוק, לא יוכל האוחז בתו לרכוש באמצעותו טובין או שירותים ממועד מתן הצו.

(ג) הסכום הנקוב בתו הקנייה יהיה אחיד לגבי כל העוסקים המנויים בו.

(ד) עוסק שנתן לצרכן שובר זיכוי כעודף בשל מימוש תו קנייה יאפשר שימוש בשובר הזיכוי בכל אחד מסניפיו, ואולם הוא רשאי להגביל את השימוש בשובר הזיכוי בסניף הנושא שם מסחרי אחר.

(ה) על אף האמור בסעיף 14ז(א)(5), עוסק שנתן לצרכן שובר זיכוי כנגד החזרת מוצר שנרכש בתו קנייה, רשאי להגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי באותם תנאים מגבילים המופיעים על גבי תו הקנייה, ובלבד שיופיעו על גבי השובר.

(ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין תווי קנייה, ובכלל זה לעניין תנאים המגבילים את אפשרות מימושם, בין השאר בסוגי מכירות או לגבי בעלי הנחות קבועות אצל עוסקים או בבתי עסק מסוימים.

14ט. (א) היתה לצרכן זכות לבטל עסקה לפי חוק זה או לפי חוזה, יאפשר לו העוסק לבטל את העסקה בהודעת ביטול שימסור לו הצרכן בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן לפי סעיף קטן (ד) הנוגע לאותה דרך ביטול (בסעיף זה – הודעת ביטול):

דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי

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

(2) בדואר רשום;

(3) בדואר אלקטרוני;

(4) בפקסימיליה, אם יש לעוסק;

(5) באינטרנט – בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה;

(6) בכל אמצעי אחר שקבע השר.

(ב) לעניין עסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באינטרנט, ייצור עוסק בדף הראשי של אתר האינטרנט שלו קישור ייעודי שבאמצעותו ניתן לשלוח הודעת ביטול בהתאם להוראות סעיף קטן (א)(5), שימוקם באופן מובלט וברור.

(ג) בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)(1) – פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין פרטים נוספים שעל צרכן למסור בהודעת  הביטול.

(ד) עוסק יגלה לצרכן, בכתב, את הדרכים למסירת הודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (א), את פרטי ההתקשרות הנוגעים לכל דרך ביטול כאמור באותו סעיף קטן, ואת הפרטים שיש לכלול בהודעת ביטול כאמור בסעיף קטן (ג), והכול לא יאוחר ממועד הספקת הטובין או השירותים; לעניין זה, "בכתב" – לרבות בחוזה, בטופס גילוי או במסמך המפרט את עיקרי העסקה.

(ה) עוסק ימסור לצרכן מידע כאמור בסעיף קטן (ד) גם בכל אחד מאלה:

(1) בחשבונית, בקבלה או בהודעת תשלום, ולגבי עסקה לתקופה קצובה שלא נדרשת לגביה הסכמה מפורשת של הצרכן להמשך ההתקשרות – גם בהודעה על מועד סיום העסקה – הנשלחות לצרכן;

(2) אם יש לעוסק אתר אינטרנט – בדף הראשי של האתר, ואם ניתן להתקשר בעסקה באינטרנט כאמור בסעיף קטן (ב) – בסמוך לקישור הייעודי כאמור באותו סעיף קטן.

(ו) פרטי מידע שיש לגלותו לצרכן לפי סעיפים קטנים (ד) ו-(ה) יופיעו בסמוך אחד לשני, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על ביטול עסקה לפי סעיף 14ו; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עסקאות נוספות וכן סוגי עוסקים שהוראות הסעיף, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם.

15. (א) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבהיר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה וכן תנאי המכירה המיוחדת.

מכירה מיוחדת

(ב) הודיע עוסק על מכירה מיוחדת ורצה לשנות את הפרטים האמורים בסעיף קטן (א), יפרסם על כך הודעה באותה הדרך שבה פרסם את ההודעה הראשונה.

(ב1) עוסק שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית; הוראות סעיף זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירם לצרכן, במכירה המיוחדת, אינו עולה על 50 שקלים חדשים; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי להעלות או להפחית את הסכום האמור לגבי סוגי טובין או שירותים שקבע, וכן לקבוע כי הוראות בדבר פרסום מספר מזערי של פריטים המוצעים במכירה מיוחדת לא יחולו על סוגי טובין או סוגי שירותים שקבע.

(ב2) עוסק שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק, בהתחשב במהותה ובהיקפה של ההודעה, מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת.

(ב3) אזל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך העוסק לפרסם ברבים או במקום העסק את ההודעה שפרסם על אותה מכירה; ואולם אזל חלק מהפריטים שבמלאי כאמור, רשאי העוסק להמשיך לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות כל דין בענין הצגת מחירים של טובין או שירותים.

16. עוסק שהודיע על מכירה בהנחה, או מחיר מיוחד, של טובין פגומים, או של טובין שאיכותם נמוכה מהרגיל או שמתקרב מועד תפוגתם על פי דין או נוהג או המלצת היצרן, יכלול בהודעתו את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד.

מחיר מיוחד

16א. (א) בסעיף זה –

שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה

"שינוי" – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לצרכן במסגרת תכנית הטבות, בערכן, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;

"התכנית", "תכנית הטבות" – התקשרות מתמשכת בין צרכן לבין עוסק, שבה הצרכן מוסר את פרטיו לשם הצטרפות לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל העוסק, ומהותה היא קבלת הטבות או צבירת זכויות, מהעוסק או מעוסק אחר, בין שההצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום;

"תנאי התכנית" – תנאי תכנית ההטבות שנקבעו במועד ההתקשרות בין העוסק שמפעיל את התכנית ובין הצרכן או במועד מאוחר יותר.

(ב) ביקש עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או לסיימה –

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין;

(2) יאפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש העוסק לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור –

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין; בהודעה כאמור יציין העוסק גם את זכותו של הצרכן לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2);

(2) יאפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; עוסק כאמור ישלח לצרכן הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יישלחו לצרכן באחת הדרכים המפורטות להלן שבה בחר הצרכן לקבל הודעות מהעוסק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר הצרכן לעוסק במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר:

(1) דואר;

(2) דואר אלקטרוני;

(3) מסרון;

(4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.

(ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע –

(1) נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע;

(2) סוגים של תכניות הטבות או של עוסקים, שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי שיקבע.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה:

(1) שינוי בתכנית הטבות הכוללת הטבות או זכויות שמציע עוסק שאינו העוסק המפעיל את התכנית (בסעיף קטן זה – עוסק אחר), או סיום תכנית כאמור, בשל אחד מאלה:

(א) ניתן לגבי העוסק האחר צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין, ואם העוסק האחר הוא יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין;

(ב) העוסק האחר חדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר;

(2) מכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8, שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות.

16ב. (א) בסעיף זה ובסעיף 16ג –

הקמת מאגר להגבלת פניות שיווקיות וניהולו

"המאגר" – המאגר שהוקם לפי הוראות סעיף קטן (ב);

"פנייה שיווקית" – פנייה של עוסק לצרכן באמצעות שיחה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה;

"שיחה" – לרבות שיחה בתקשורת אלקטרונית.

(ב) הרשות תקים ותנהל מאגר שבו יירשמו רק מספרי טלפון של צרכנים המעוניינים להגביל פנייה שיווקית אליהם מאת עוסקים או מי מטעמם כאמור בסעיף 16ג.

(ג) צרכן רשאי לבקש כי במאגר יירשם מספר טלפון אחד או יותר, והוא רשאי לבקש בכל עת לשנות את המספר או להסירו מהמאגר; הרשות תנקוט אמצעים סבירים למניעת רישומו של מספר טלפון במאגר, שינויו או הסרתו, שלא על דעת הצרכן.

(ד) על המאגר יחולו ההוראות החלות על מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו, ובכלל זה רשאי הוא לקבוע הוראות בעניינים אלה:

(1) בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו;

(2) אופן בירור מידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן.

(ו) השר, בהסכמת שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע אגרה בעד הטיפול בבקשת עוסק לקבלת מידע מהמאגר, ובכלל זה את סכום האגרה, אופן ומועד תשלומה, הצמדתה ודרכי גבייתה.

16ג. (א) עוסק או מי מטעמו לא יפנה בפנייה שיווקית לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר, לרבות במטרה לשכנעו להסיר את מספר הטלפון שלו מהמאגר.

איסור פנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר

(ב) נרשם מספר טלפון במאגר, חזקה כי הצרכן סירב לקבל פנייה שיווקית לאותו מספר טלפון.

(ג) ביקש עוסק לפנות לצרכן בפנייה שיווקית, יוודא שמספר הטלפון שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.

(ד) פנה עוסק בפנייה שיווקית מטעם עוסק אחר למספר טלפון הרשום במאגר, יראו את הפנייה כאילו נעשתה גם בידי העוסק שמטעמו היא נעשתה.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות המפורטים בתוספת השישית; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השישית.

**פרק ד':סימון טובין והצגת מחירים**

17. (א) על עוסק לסמן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם פרטים בדבר –

סימון טובין ואריזתם

(1) שם המצרך וכינויו המסחרי;

(2) ארץ הייצור;

(3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרך מיובא – שם היבואן, מספר זהותו ומענו;

(4) כמות המצרך ופירוט חמרי היסוד שמהם הוא מורכב.

(ב) השר רשאי לקבוע בצו –

(1) טובין שהוראות סעיף קטן (א) לא יחולו עליהם;

(2) פרטים נוספים שיש לסמן, לרבות פרטים בדבר מחיר הטובין לצרכן, תאריך ייצורם, מועד תפוגתם, היותם מסוכנים לשימוש, דרך כלל או לשימוש של ילדים בקבוצות גיל שונות כפי שיקבע, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או תכונותיהם האחרות, לרבות תכונות שיש בהן לעשותם כשרים בעיני הציבור כולו או מקצתו;

(3) חובה לסמן טובין לפני יבואם;

(4) הוראות בדבר הדרך והצורה שבהן יסומנו טובין.

(ב1) השר, בהתייעצות עם ארגון צרכנים יציג, רשאי לקבוע בצו תנאים שבהתקיימם יסומן מצרך בשם או בכינוי שיש בו כדי להעיד על טיבו או על מהותו, וכן שיש בו כדי למנוע טעות או הטעיה, בזיהוי, ברכישה או בשימוש במוצרי מזון.

(ב2) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובתו של עוסק לסמן טובין, בדרך ובצורה שקבע, באופן שיאפשר את זיהוי היצרן.

(ב3) (1) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בדבר חובת מתן מידע הקשור לקרינה בלתי מייננת הנפלטת ממכשיר פולט קרינה או הנוצרת בהפעלתו, לרבות רמת הקרינה המותרת ומידע נוסף לענין זה כפי שיקבע, וכן דרכים למתן המידע, בין בדרך של סימון על גבי המכשיר פולט הקרינה, בין במצורף אליו ובין בדרך אחרת שיקבע;

(2) בתקנות לפי סעיף קטן זה יכול שייקבעו הוראות שונות לגבי סוגים שונים של מכשירים פולטי קרינה;

(3) בסעיף קטן זה –

"מכשירים פולטי קרינה" –

(א) מכשירי טלפון נייד המקושרים בעזרת מערכת של מיתקני אלחוט הבנויה בשיטה התאית;

(ב) מכשיר או מכונה המיועדים לצרכן והפולטים קרינה בלתי מייננת, או שבהפעלתם נוצרת קרינה כאמור;

"קרינה בלתי מיינת" או "קרינה" – פליטת גלים אלקטרומגנטיים שהאנרגיה שלהם נמוכה מכדי לגרום להיווצרות יונים.

(ג) הסימון יהיה בעברית זולת אם נקבע אחרת.

(ד) ראה השר כי הדבר דרוש כדי להגן על הצרכן, רשאי הוא בצו כללי או לסוגים לקבוע חובה לארוז טובין בדרך, בצורה או באופן שנקבעו בצו.

(ה) (בוטל)

(ו) נכללה בחיקוק אחר הוראה לצורך הגנה על הצרכן והיא סותרת את סעיף קטן (א) או צו לפי סעיף קטן (ב) – ההוראות בחיקוק האחר עדיפות.

17א. בפרק זה, "המחיר הכולל" – מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות –

הגדרות לענין פרק ד'

(1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;

(2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה.

17ב. (א) עוסק המציע, המציג או המוכר טובין לצרכן יציג על גביהם או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.

חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב

(ב) הצגת המחיר כאמור בסעיף קטן (א) תהיה –

(1) של המחיר הכולל בלבד, ורק במטבע ישראלי;

(2) במקום הנראה לעין, בספרות ברורות וקריאות.

(ג) הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) יחולו גם על טובין המוצגים על ידי עוסק לראווה בכל דרך שהיא, באופן הנותן יסוד להניח שהטובין, או טובין הדומים להם, מוצעים על ידיו לצרכן למכירה.

(ד) המחיר המחייב של טובין יהיה המחיר שהוצג עליהם בהתאם להוראות סעיף זה, אף אם מחירם בקופה גבוה מהמחיר האמור.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין שלגביהם תהיה חובה להציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, הכל כפי שיקבע.

17ג. השר רשאי לקבוע שכל עוסק, שעסקו או חלק מעסקו הוא עשיית שירותים בתחום שקבע, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן השירות או עשייתו; הצגת המחיר הכולל תהיה רק במטבע ישראלי, במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות.

הצגת מחירי שירותים

17ד. לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי.

פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים

17ה. על אף הוראות סעיפים 17א עד 17ג, רשאי עוסק, במשך שבעה ימים מיום שהוגדל או שהופחת שיעורם של מס, אגרה או כל תשלום חובה אחר החל על המכירה, שלא לכלול במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה, בתנאי שציין באופן בולט במקום העסק, כי המחיר אינו כולל את השיעור המוגדל או המופחת.

סייג להצגה של המחיר הכולל

17ו. השר, או כל שר בתחום סמכותו יחד עם השר, רשאים לקבוע, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, כללים לפרסום או להצגה באופן שונה של מחירי נכס או שירות, או של סוגי נכסים או שירותים.

כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים

17ז. (א) הוראות פרק זה לא יחולו –

פטור

(1) על נכס המיועד להימכר מחוץ לישראל, או על שירות המיועד להתבצע במלואו מחוץ לישראל; לענין זה, "מחוץ לישראל" – למעט האזור כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976;

(2) (נמחקה)

(3) על נכס או שירות המפורט בחלק א' של התוספת הראשונה, ובתנאים הקבועים בה.

(ב) על האמור בסעיפים 17ב(ב)(1), 17ג ו-17ד, הצגה, פרסום ונקיבה של מחירו הכולל של נכס או של שירות, כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, יכול שיהיה במטבע חוץ, ובלבד שמחירו במטבע ישראלי ייקבע לפי שער החליפין הקבוע בה.

(ג) השר, ולגבי תחומים שבסמכותו של שר אחר – בהתייעצות עם אותו שר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת הראשונה.

17ח. (א) בסעיף זה –

הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל

"מכשיר שקילה" – מכשיר שקילה אלקטרוני, שניתן לגביו אישור דגם כמשמעותו לפי פקודת המשקלות והמידות, 1947, ואינו מיועד לשימוש אישי או ביתי לפי אותו אישור;

"קמעונאי גדול" – כהגדרתו בחוק קידום התחרות בענף המזון, התשע"ד-2014.

(ב) עוסק שהוא קמעונאי גדול ומציע למכירה טובין לפי משקל שלא ניתן לגביהם שירות שקילה לפני התשלום בעדם יציב במקום עסקו מכשיר שקילה תקין אחד לפחות, ובלבד ששטח המכירה של מקום העסק הוא 300 מ"ר לפחות; מכשיר השקילה יוצב במקום גלוי ונגיש לצרכן וסמוך לטובין האמורים.

(ג) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי עוסקים נוספים שיחולו עליהם הוראות סעיף קטן (ב), וכן הוראות לעניין סוגי מכשירי שקילה שיוצבו בהתאם להוראות אותו סעיף קטן.

18. לא ימכור עוסק ולא יחזיק למטרת מכירה טובין שלא קויימה לגביהם חובה מכוח פרק זה.

איסור מכירה והחזקה

**פרק ד'1:אחריות ושירות לאחר מכירה**

18א. (א) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי בתקנות, לחייב יצרן, יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות לענין זה לרבות באלה –

אחריות לטובין ולשירותים

(1) תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע;

(2) מתן השירות במענו של הצרכן;

(3) הדרכים והמועדים לביצוע השירות;

(4) קיום תחנות שירות במקומות או באזורים מסוימים;

(5) מתן תעודות אחריות, תוכנן, ואיסור התנאה בתעודות כאמור על זכויות הצרכן לפי דין.

(א1) (1) עוסק המוכר טובין לצרכן ומוסר לו תעודת אחריות, ידביק או ימסור לו מדבקה לשם הדבקתה על הטובין, שבה יצוין תום תקופת האחריות (בחוק זה – מדבקת אחריות);

(2) הציג צרכן לעוסק טובין שמודבקת עליהם מדבקת אחריות תקפה ומקורית, לא ידרוש העוסק מהצרכן להציג את תעודת האחריות כתנאי למתן שירות בהתאם לחיוביו לפי תעודת האחריות;

(3) השר יקבע הוראות לעניין מדבקת אחריות, לרבות סוג המדבקה, תוכנה ומידע שייכלל בה, צורתה, גודלה וגודל האותיות, וכן רשאי הוא, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע סוגי טובין שהחובה הקבועה בפסקה (1) לא תחול לגביהם;

(4) על אף הוראות פסקה (1) ובכפוף להוראות לפי פסקה (5), עוסק המוכר טובין לצרכן, והטובין מזוהים במספר סידורי או במספר זיהוי ייחודי, פטור מהחובה לפי אותה פסקה, אם הוא מקיים את כל אלה:

(א) הוא אינו דורש מהצרכן להציג תעודת אחריות כתנאי למתן שירות בהתאם לחיוביו לפי תעודת האחריות, אלא מזהה את הטובין ואת מועד רכישתם לפי המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי;

(ב) הוא מאפשר לצרכן לבדוק את תום תקופת האחריות בכל עת באתר אינטרנט, בטלפון בשיחת חינם ובאמצעות מסרון, באמצעות המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי;

(5) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע סוגי טובין או מקרים שהוראות פסקה (4) לא יחולו לגביהם.

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בעניינים המפורטים בסעיף קטן (א)(2) עד (4), לעניין חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולעניין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.

(ג) (1) נדרש ביקור של טכנאי או נציג אחר מטעמו של העוסק במענו של צרכן, יתאם נותן השירות את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן; לעניין סעיף קטן זה וסעיפים קטנים (ד) עד (ו), נותן שירות הוא מי שמחויב לתת שירות –

(א) לשם קיום חיובים בתקופת אחריות, לרבות בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א);

(ב) בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן;

(ג) לשם התקנה או הסרה של טובין שהעוסק מכר, השכיר או השאיל;

(ד) לשם בדיקות תקופתיות במיתקני גז ביתיים;

(ה) לשם הובלה של טובין שהעוסק מכר;

(ו) בהתאם לחוזה למתן שירות מתמשך לתיקון טובין תמורת תשלום.

(1א) לעניין נותן שירות המנוי בפסקה (1)(א) עד (ד), ביקור במענו של צרכן יהיה בין השעות 8:00 ו-19:00 בימי חול, ובין השעות 8:00 ו-13:00 בימי שישי וערבי חג, בהתאם לתיאום מראש לפי הוראות פסקה (1); הוראות פסקה זו לא יחולו על מתן שירות לסוגי טובין או על סוגי עוסקים שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

(2) זמן ההמתנה לנותן שירות לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו;

(3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית הביקור, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחיה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.

(ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:

(1) תואם מועד לביקור בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;

(2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.

(ה) נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף קטן (ד), פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.

(ו) נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.

18ב. (א) עוסק המנוי בתוספת השניה –

מתן שירות טלפוני חינם

(1) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לכל פניה של צרכן (בסעיף זה – שירות טלפוני); השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי;

(2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל את השירות הטלפוני וכן את השעות שבהן ניתן השירות הטלפוני, בכל אחד מאלה, אם קיים:

(א) הסכם בין העוסק לבין הצרכן;

(ב) כל חשבונית שהוציא העוסק לצרכן;

(ג) אתר האינטרנט של העוסק.

(א1) (1) עוסק המנוי בתוספת השנייה ומספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ייתן מענה אנושי מקצועי לצרכן לפחות לסוגי שירותים המפורטים להלן, לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה ואת האזור הגאוגרפי שבהם יינתן השירות הטלפוני:

(א) טיפול בתקלה;

(ב) בירור חשבון;

(ג) סיום התקשרות;

(2) על אף האמור בפסקה (1), בשירות טלפוני הכולל מענה אנושי מקצועי נפרד לשירותים שעוסק כאמור באותה פסקה מספק, הוא רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות לפני מתן המענה האנושי המקצועי;

(3) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך;

(4) (א) נקבעו לפי דין אחר או ברישיון שניתן לעוסק המנוי בתוספת השנייה הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק, או גוף אחר שנתונות לו סמכויות להסדרת הענף שבו פועל העוסק, להורות כי עוסק כאמור רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בפסקה (3) בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד (בפסקה זו – אישור חריגה);

(ב) נתן שר או גוף אישור חריגה, ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע באישור, על עמידתם של העוסקים בהוראות אלה, ובכלל זה על השיעורים מכלל הפניות שבהם עמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי, ובחלוקה לסוגי השירותים שבהם העוסקים מחויבים לתת מענה אנושי מקצועי; דיווח כאמור יימסר בשלוש השנים מיום תחילת תוקפו של האישור – אחת לשישה חודשים, ולאחר התקופה האמורה – אחת לשנה, ויפורסם באתר האינטרנט של המשרד הממשלתי או הגוף, לפי העניין;

(5) הוראות סעיף קטן זה לא יחולו במקרה של תקלה מערכתית כללית בהספקת הטובין או השירותים על ידי העוסק, שאינה מאפשרת את קיום הוראות סעיף קטן זה, והתקלה כאמור אירעה לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שבפנייה כאמור לקבלת מענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה;

(6) אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגרוע מהוראות שנקבעו לפי דין או ברישיון המחייבות מתן מענה אנושי מקצועי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף קטן זה.

(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי –

(1) לקבוע הוראות בכל הנוגע למתן שירות טלפוני לפי הוראות סעיף זה;

(2) לשנות את התוספת השניה.

18ג. (א) נציג של עוסק יזדהה בכל שיחה טלפונית עם צרכן בשמו המלא או בשמו הפרטי בציון פרט נוסף שיאפשר את זיהויו בפנייה לעוסק.

זיהוי טלפוני של עוסק

(ב) (1) פנייה טלפונית של עוסק לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה שניתן לחייג אליו; חובה זו לא תחול על טכנאי הפונה לצרכן מטעמו של עוסק;

(2) לא היה מענה מצד הצרכן לפנייה הטלפונית של העוסק כאמור בפסקה (1), יודיע לו העוסק, לרבות טכנאי כאמור באותה פסקה, על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל הצרכן ליצור קשר עם העוסק.

(ג) בסעיף זה, "עוסק" – כל אחד מאלה: עוסק המנוי בתוספת השנייה, עוסק המחויב לתת שירות לצרכן לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(א), או עוסק הנותן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(ב).

**פרק ה':הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו**

19. הממשלה תמנה, לפי המלצת השר, ממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן; הודעה על המינוי תפורסם ברשומות.

הממונה

19א. (א) מוקמת בזה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

(ב) הממונה יהיה מנהל הרשות.

19ב. תקציב הרשות ייקבע בחוק התקציב השנתי, בסעיף תקציב נפרד, כמשמעותם בחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985; הממונה על סעיף תקציב זה לענין החוק האמור יהיה הממונה.

תקציב הרשות

19ג. לצורך ביצוע הוראות חוק זה, מורשה הממונה, יחד עם חשב הרשות, לייצג את הממשלה בעסקאות כאמור בסעיפים 4 ו-5 לחוק נכסי המדינה, התשי"א-1951, למעט עסקאות במקרקעין, ולחתום בשם המדינה על מסמכים הנוגעים לעסקאות כאמור.

עסקאות הרשות

19ד. (א) עובדי הרשות יהיו עובדי המדינה ויחולו עליהם הוראות חוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959.

עובדי הרשות

(ב) עובדי הרשות יפעלו לפי הוראות הממונה ובפיקוחו.

20. (א) תפקידי הממונה יהיו –

תפקידי הממונה

(1) לפקח על ביצוע הוראות חוק זה;

(1א) לחקור חשד לביצוע עבירה לפי חוק זה ולהביא את העבריין לדין;

(1ב) לנקוט הליכי אכיפה מינהלית נגד מפר לפי הוראות חוק זה;

(2) לטפל בתלונות שראה בהן ממש על הפרת הוראות חוק זה או על פגיעה אחרת בצרכן;

(3) לערוך וליזום סקרים ומחקרים בעניני צרכנות;

(3א) לטפל בכבילות בין עוסק לצרכן, הפוגעות ביכולת הצרכן לעבור מעוסק לעוסק;

(4) לטפל בכל ענין אחר הקשור להגנת הצרכן ואשר לא הוטל בדין על רשות אחרת.

(ב) הגיעה לממונה תלונה בענין שבו לפי חיקוק יש לרשות אחרת סמכות לפיקוח ולנקיטת אמצעים בעקבות בירור תלונה, ייוועץ באותה רשות לפני שיטפל בתלונה, ורשאי הוא אף להעביר את התלונה אליה; העביר הממונה את התלונה כאמור, תודיע הרשות לממונה על תוצאות הטיפול.

20א. (א) הממונה רשאי להסמיך, מבין עובדי הרשות, או – בהסכמת השר – מבין עובדי משרד הכלכלה, מפקחים, שיהיו נתונות להם הסמכויות לפי חוק זה, כולן או חלקן; הודעה על הסמכת מפקח לפי סעיף זה תפורסם ברשומות.

הסמכת מפקחים

(ב) לא יוסמך מפקח לפי הוראות סעיף קטן (א), אלא אם כן מתקיימים בו כל אלה:

(1) משטרת ישראל הודיעה, בתוך שלושה חודשים מיום קבלת פרטי העובד, כי היא אינה מתנגדת להסמכתו מטעמים של ביטחון הציבור, לרבות בשל עברו הפלילי;

(2) הוא קיבל הכשרה מתאימה בתחום הסמכויות שיהיו נתונות לו לפי חוק זה, כפי שהורה הממונה בהסכמת השר לביטחון הפנים;

(3) הוא עומד בתנאי כשירות וקיבל הכשרה מתאימה בתחום הגנת הצרכן, כפי שהורה הממונה.

(ג) הסמכתו של מפקח לפי סעיף זה תהיה בתעודה החתומה בידי הממונה, שמעידה על תפקידו כמפקח ועל סמכויותיו לפי חוק זה (להלן – תעודת מפקח); תוקפה של תעודת מפקח לא יעלה על שלוש שנים מיום שניתנה, וכל עוד המפקח משמש בתפקידו.

20ב. מפקח לא יעשה שימוש בסמכויות הנתונות לו לפי חוק זה, אלא בעת מילוי תפקידו, לאחר שהזדהה, ובהתקיים שניים אלה:

זיהוי מפקח

(1) הוא עונד באופן גלוי תג המזהה אותו ואת תפקידו;

(2) יש בידו תעודת מפקח, שאותה יציג על פי דרישה.

21. לצורך פיקוח על ביצוע ההוראות לפי חוק זה, רשאי הממונה או מפקח –

סמכויות פיקוח

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו את שמו ומענו ולהציג לפניו תעודת זהות או תעודה רשמית אחרת המזהה אותו;

(2) לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור לו כל ידיעה או מסמך שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצוע ההוראות לפי חוק זה; לעניין זה, "מסמך" – לרבות פלט כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995 (בחוק זה – חוק המחשבים);

(3) לערוך בדיקות או מדידות או ליטול דוגמאות לשם בדיקה, וכן להורות על מסירת דוגמאות לבדיקת מעבדה או על שמירתן לתקופה שיורה, או לנהוג בהן בדרך אחרת;

(4) להיכנס למקום העסק בכל עת סבירה, ובלבד שלא ייכנס למקום המשמש למגורים אלא לפי צו של בית משפט; חובת ההזדהות וענידת התג לפי סעיף 20ב לא תחול לעניין סמכות זו.

21א. (בוטל)

21ב. (א) נוכח הממונה או מפקח כי עוסק לא סימן טובין בהתאם להוראות סעיף 17, רשאי הוא לצוות כי לא ייעשה כל שימוש בטובין האמורים והם יישמרו במקום העסק, באופן שיקבע ולפרק זמן שיקבע שלא יעלה על שישה חודשים; על אף האמור, רשאי הממונה או המפקח להתיר לעוסק להוציא את הטובין ממקום העסק כדי לסמנם כאמור במקום אחר; בסעיף זה, "מקום העסק" – לרבות מחסן של העוסק, לפי בחירת העוסק.

צו מינהלי לשמירת טובין במקום העסק

(ב) הודיע העוסק לממונה או למפקח כי סימן את הטובין, יבדוק הממונה או המפקח, בסמוך לאחר הודעת העוסק, ולא יאוחר משבעה ימי עסקים ממועד ההודעה, אם הטובין סומנו בהתאם להוראות סעיף 17, ואם נוכח כי הטובין סומנו כאמור – יבטל את הצו.

21ג. (א) נוכח הממונה שעוסק מפר הוראה מההוראות שלהלן, רשאי הוא לצוות על העוסק להפסיק את ההפרה, לבצע פעולה הדרושה למניעת אותה הפרה או לתקנה כדי לקיים את הוראת החוק שהופרה ולהודיע לממונה על הפסקת ההפרה, ביצוע הפעולה למניעת ההפרה או תיקון ההפרה, לפי העניין, באופן, בתנאים ובמועדים שייקבעו בצו:

צו מינהלי להפסקת הפרה

(1) הוראות סעיף 3(א);

(2) הוראות לפי חוק זה, באופן העלול לפגוע בשיקול הדעת בביצוע עסקה של צרכן שהוא אדם עם מאפיינים מיוחדים או אם ההפרה נוגעת למספר רב של צרכנים או עלולה להסב נזק משמעותי לצרכן; בסעיף קטן זה, "אדם עם מאפיינים מיוחדים" – לרבות אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, קטין, חסר ישע או אדם שאינו יודע את השפה שבה נקשרה העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה; לעניין זה –
"אדם עם מוגבלות", "אזרח ותיק" ו"עולה חדש" – כהגדרתם בסעיף 14ג1(א);
"חסר ישע" – כהגדרתו בסעיף 368א לחוק העונשין.

(ב) (1) הממונה לא ייתן צו מינהלי כאמור בסעיף קטן (א) אלא לאחר שנתן לעוסק הזדמנות לטעון את טענותיו בכתב, או בעל פה לפי בקשת העוסק ובאישור הממונה, בתוך שבעה ימי עסקים;

(2) על אף האמור בפסקה (1), נוכח הממונה כי יש אפשרות ממשית שמתן הזדמנות לטעון טענות כאמור באותה פסקה עלול לסכל את מטרת הוצאת הצו ויש צורך בהוצאתו באופן מיידי, רשאי הוא לצוות כאמור בסעיף קטן (א) בטרם ניתנה לעוסק הזדמנות לטעון את טענותיו, ולא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקף הצו, אולם העוסק רשאי לטעון את טענותיו לפני הממונה, בכתב או בעל פה, כפי שיורה לו הממונה, בהקדם האפשרי לאחר הוצאת הצו ולא יאוחר משבעה ימי עסקים מיום הוצאתו.

(ג) הממונה רשאי לאצול את סמכויותיו לפי סעיף זה לסגנו או לעובד הרשות האחראי לנושא העיצומים הכספיים, והודעה על כך תפורסם ברשומות.

21ד. (א) הרואה את עצמו נפגע על ידי צו שהוצא לפי סעיפים 21ב או 21ג (בסעיף זה – הצו), רשאי להגיש לבית משפט השלום, בקשה לביטולו.

בקשה לביטול צו מינהלי על ידי בית המשפט

(ב) הגשת בקשה לביטול הצו לפי הוראות סעיף קטן (א), אינה מתלה את תוקפו של הצו, כל עוד לא החליט בית המשפט אחרת; החליט בית המשפט להתלות את תוקפו של הצו במעמד צד אחד, תידון הבקשה במעמד הצדדים בהקדם האפשרי.

(ג) בית המשפט רשאי לבטל את הצו, לאשרו או לשנותו.

22. (א) היה לממונה או למפקח חשד כי עוסק עבר עבירה על הוראות חוק זה, רשאי הוא –

סמכות לחקור חשד לביצוע עבירה

(1) לחקור כל אדם הקשור לעבירה או שעשויות להיות לו ידיעות הנוגעות לביצוע העבירה; על חקירה לפי פסקה זו יחולו הוראות סעיפים 2 ו-3 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות), בשינויים המחויבים;

(2) לבקש מבית המשפט צו חיפוש לפי סעיף 23 לפקודת מעצר וחיפוש ולבצעו; על חיפוש לפי פסקה זו יחולו הוראות סעיפים 24(א)(1), 26 עד 28 ו-45 לפקודת מעצר וחיפוש, בשינויים המחויבים;

(3) לתפוס כל חפץ שיש לו יסוד סביר להניח שהוא חפץ הקשור לעבירה; על תפיסה לפי פסקה זו יחולו הוראות הפרק הרביעי לפקודת מעצר וחיפוש בשינויים המחויבים.

(ב) בסעיף זה, "חפץ" – לרבות מסמך ולמעט מחשב וחומר מחשב כהגדרתם בחוק המחשבים.

22א. (א) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה ועדה מייעצת שתפקידה לייעץ לממונה, לפי דרישתו, בכל ענין הנוגע להגנת הצרכן ולסחר הוגן, וכן לייעץ לו בהכנת הדין וחשבון השנתי כאמור בסעיף 22ב ובהכנת תכנית העבודה של הרשות.

הוועדה המייעצת

(ב) הוועדה המייעצת תהיה בת שישה חברים והם:

(1) עובד משרד התעשיה המסחר והתעסוקה, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;

(2) עובד משרד האוצר, בדרגה שאינה פחותה מדרגת סגן מנהל כללי;

(3) שני חברי הסגל האקדמי של מוסדות מוכרים להשכלה גבוהה כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958;

(4) נציג ארגון צרכנים כהגדרתו בסעיף 31(ג), שיקבע השר;

(5) נציג העוסקים, שיקבע השר.

(ג) השר, בהסכמת שר האוצר, ימנה את אחד מחברי הוועדה המייעצת להיות יושב ראש הוועדה.

(ד) חברי הוועדה ימונו לתקופה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם, ובלבד שלא יכהנו שלוש תקופות רצופות.

22ב. הממונה, בהתייעצות עם הוועדה המייעצת, יכין דין וחשבון שנתי על פעילות הרשות באותה שנה, ויגישו לממשלה, באמצעות השר.

דין וחשבון שנתי

**פרק ה'1:אכיפה מינהלית**

**סימן א':עיצום כספי**

22ג. (א) הפר עוסק הוראה מההוראות לפי חוק זה, כמפורט להלן, רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק זה בסכום של 22,530 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד – בסכום של 7,170 שקלים חדשים:

עיצום כספי

(1) הודיע או הציב שלט המודיע שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו, בניגוד להוראות סעיף 2(ב1);

(2) הודיע שאין לצרכן זכות לבטל עסקה או לקבל חזרה את כספו, ולא סייג את הודעתו בהתאם להוראות סעיף 2(ב2);

(3) לא גילה לצרכן פרט מהותי שהיה עליו לגלותו, בהתאם להוראות לפי סעיף 4(א)(3);

(4) לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4א(1) לגבי אותיות בחוזה אחיד או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן;

(5) לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4א(2) לעניין ההבלטה ואופן הניסוח של תנאים מהותיים בחוזה אחיד או לעניין צירוף מסמך נפרד לגביהם;

(6) לא גילה לצרכן את שמו ואת מספר הזהות שלו בהתאם להוראות סעיף 4ב;

(7) לא השיב לצרכן את התמורה שקיבל ממנו, בניגוד להוראות סעיף 4ג(ב) או (ג);

(8) לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4ד לעניין הקצאת שטח מכירה ייעודי למצרכי מזון בפיקוח;

(9) לא ערך חוזה בכתב עם הצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 5(א) או לא נתן לצרכן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה או לא מסר לו עותק כאמור בסעיף 5(ב);

(10) קבע מחיר באשראי בעסקה עם צרכן, בלי שמסר לצרכן הודעה מראש בהתאם להוראות לפי סעיף 9;

(11) לא הודיע לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות בהתאם להוראות סעיף 13א(ב);

(12) לא שלח לצרכן פירוט תשלומים או העתקי חשבוניות בהתאם להוראות לפי סעיף 13ב(א);

(13) לא שלח לצרכן הודעה ובה פירוט חיובים שנתי בהתאם להוראות סעיף 13ב(ב1);

(13א) גבה תשלום קבוע, כהגדרתו בסעיף 13ב(ב3), בעסקה מתמשכת ולא פירט בחשבונית או בהודעת התשלום שנשלחה לצרכן את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם, בניגוד להוראות אותו סעיף;

(14) לא הציע לצרכן לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום בהתאם להוראות סעיף 13ב1;

(14א) לא שלח לצרכן הודעת חוב או תיעוד המאשר את קיומה של עסקה, בהתאם להוראות סעיף 13ב2(א) או (ה);

(14ב) נקט פעולה שמטרתה גביית חוב או חייב בהוצאות גבייה בניגוד להוראות סעיף 13ב2(ב) או (ג);

(15) לא גילה לצרכן פרטים שהיה עליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 13ג(ב);

(16) לא כלל את הפרטים האמורים בסעיף 13ג(ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב) או בחוזה שנחתם עם צרכן, או שלא מסר לצרכן מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים, בהתאם להוראות סעיף 13ג(ג);

(17) (נמחקה)

(18) עשה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה בלי שהתקיימו התנאים לפי סעיף 13ה(ב);

(19) גבה מצרכן עמלה לגבי שירותים או טובין מפוקחים, בניגוד להוראות סעיף 13ח(ב);

(20) לא אפשר לצרכן לשלם בעד שירותים או טובין מפוקחים בעסקה מתמשכת באחת הדרכים המנויות בסעיף 13ח(ג);

(21) בעסקה ברוכלות, לא מסר לצרכן פרטים שהיה עליו למסרם בהתאם להוראות לפי סעיף 14(ד);

(22) עשה עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש, בלי שהתקיימו התנאים לפי סעיף 14א(א);

(23) חייב לקוח, בניגוד להוראות סעיף 14ב;

(24) לא גילה לצרכן פרטים שהיה עליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 14ג(א);

(25) לא סיפק לצרכן מסמך בכתב בהתאם להוראות סעיף 14ג(ב);

(25א) בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כאמור בסעיף 14ג2 –

(א) הציע לצרכן חלופות כאמור באותו סעיף ולא גילה לו פרטים שהיה עליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 14ג2(ב) ו-(ג);

(ב) לא פעל בהתאם למדיניות הביטול של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל כאמור בסעיף 14ג2, אם הצרכן בחר בחלופה של מדיניות הביטול כאמור באותו סעיף;

(26) לא החזיר לצרכן את התמורה ששילם בהתאם להוראות לפי סעיף 14ו;

(27) לא נתן לצרכן שובר זיכוי או שובר מתנה (בסעיף זה – שובר) בשל ביטול עסקה בהתאם להוראות סעיף 14ז(א) או (ד) או לא אפשר לצרכן לממש את השובר בהתאם להוראות אלה;

(28) לא ציין על גבי השובר את הפרטים האמורים בסעיף 14ז(ב);

(29) לא נתן לצרכן שמימש שובר עודף במזומן בהתאם להוראות סעיף 14ז(ג);

(30) הנפיק תו קנייה בניגוד להוראות סעיף 14ח(ב) ו-(ג);

(31) לא אפשר שימוש בשובר זיכוי שניתן כעודף בשל מימוש תו קנייה בהתאם להוראות סעיף 14ח(ד);

(31א) לא אפשר לצרכן למסור לו הודעה על ביטול עסקה בכל אחת מהדרכים המנויות בסעיף 14ט(א) ו-(ב), לפי הוראות אותו סעיף;

(31ב) לא גילה לצרכן מידע שהיה עליו לגלותו בהתאם להוראות סעיף 14ט(ד) ו-(ה);

(32) הודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת ולא הבהיר את הפרטים או התנאים האמורים בסעיף 15(א) או שלא החזיק מלאי סביר של טובין בהתאם להוראות סעיף 15(ב2);

(33) הודיע ברבים על מכירה מיוחדת ולא כלל בפרסום את הפרטים שהיה עליו לכלול בו בהתאם להוראות לפי סעיף 15(ב1);

(34) המשיך לפרסם ברבים או במקום העסק הודעה שפרסם על מכירה מיוחדת, בניגוד להוראות סעיף 15(ב3);

(35) לא כלל בהודעה על מכירה בהנחה או במחיר מיוחד, את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד, בניגוד להוראות סעיף 16;

(35א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית הטבות כאמור ולא שלח לצרכן הודעה בהתאם להוראות סעיף 16א(ב)(1);

(35ב) לא אפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 16א(ב)(2);

(35ג) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת זכויות או סיים תכנית הטבות כאמור ולא שלח לצרכן הודעה בהתאם להוראות סעיף 16א(ג)﻿(1);

(35ד) לא אפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 16א(ג)(2);

(35ה) שלח לצרכן הודעות שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 16א(ה) או (ו)(1);

(36) לא סימן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם, פרטים בהתאם להוראות לפי סעיף 17;

(37) לא הציג על גבי טובין או על גבי אריזתם את מחירם הכולל בהתאם להוראות סעיף 17ב(א), (ב) ו-(ג);

(38) חייב צרכן במחיר הגבוה מהמחיר המחייב של טובין, בניגוד להוראות סעיף 17ב(ד);

(39) לא הציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, בהתאם להוראות לפי סעיף 17ב(ה);

(40) לא הציג את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן שירות או עשייתו בהתאם להוראות לפי סעיף 17ג;

(41) פרסם או נקב מחיר של נכס או שירות שלא בהתאם להוראות סעיף 17ד;

(42) לא כלל במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה של מס, אגרה או תשלום חובה בהתאם להוראות סעיף 17ה;

(43) קבע מחיר במטבע ישראלי לנכס או לשירות כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שמחירו הוצג, פורסם או ננקב במטבע חוץ, שלא לפי שער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, בניגוד להוראות סעיף 17ז(ב);

(43א) לא הציב מכשיר שקילה במקום עסקו, בניגוד להוראות לפי סעיף 17ח;

(44) מכר או החזיק למטרת מכירה, טובין שלא קוימה לגביהם חובה מכוח פרק ד', בניגוד להוראות סעיף 18;

(45) לא נתן לצרכן שירות או תעודת אחריות, או לא הדביק או לא מסר מדבקת אחריות, בהתאם להוראות לפי סעיף 18א;

(46) לא סיפק שירות טלפוני חינם בהתאם להוראות לפי סעיף 18ב(א)(1) או (ב);

(47) לא גילה לצרכן פרטים שעליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 18ב(א)(2).

(47א) לא נתן מענה אנושי מקצועי לצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 18ב(א1) או (ב);

(48) פנה טלפונית לצרכן שלא בהתאם להוראות סעיף 18ג(ב).

(ב) הפר עוסק הוראה מההוראות לפי חוק זה, כמפורט להלן, רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק זה, בסכום של 46,080 שקלים חדשים, ואם הוא אינו תאגיד – בסכום של 25,610 שקלים חדשים:

(1) עשה דבר העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, בניגוד להוראות סעיף 2(א) או (ג);

(2) מכר, ייבא או החזיק נכס שיש בו הטעיה, או השתמש בנכס כאמור למתן שירות, בניגוד להוראות סעיף 2(ב);

(3) הפעיל השפעה בלתי הוגנת כאמור בסעיף 3(ב), למעט פסקה (7) שבו;

(4) לא גילה לצרכן פרטים שעליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 4(א)(1) או (2);

(5) פרסם פרסומת מטעה בניגוד להוראות סעיף 7(ג);

(6) פרסם פרסומת או נקט דרך שיווק אחרת שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 7א;

(7) מתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף 7ב(ב) והוא הציג או פרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייעץ לו, או קרא או כינה את עצמו בשם שמשתמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור, בניגוד להוראות סעיף 7ב(א);

(8) המשיך לחייב צרכן בתשלומים, בניגוד להוראות סעיף 13א(ג);

(9) לא אפשר לצרכן לבטל עסקה לתקופה קצובה מהסוג המנוי בתוספת הרביעית, בדרך ובתנאים המפורטים בה, בניגוד להוראות סעיף 13א1 או סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 37), התשע"ד-2014;

(10) המשיך לחייב צרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול, בניגוד להוראות סעיף 13ד(ג);

(11) לא השיב לצרכן סכום עודף בחיוב עסקה מתמשכת בהתאם להוראות סעיף 13ד1(א);

(12) התקשר עם צרכן לתקופה העולה על שנה, בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, בניגוד להוראות סעיף 13ה(ה);

(13) גבה מצרכן דמי ביטול, בניגוד להוראות סעיף 13ו(א)(1) או (2);

(14) לא השיב לצרכן חלק ממחיר העסקה או לא ביטל את חיובו של הצרכן בהתאם להוראות סעיף 13ז;

(15) לא השיב לצרכן את התמורה ששילם בהתאם להוראות סעיף 14(ב);

(16) לא החזיר לצרכן את החלק ממחיר העסקה ששולם על ידו או לא ביטל את חיובו של הצרכן בהתאם להוראות סעיף 14ה;

(16א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים תכנית כאמור לפני תום התקופה הקצובה, בניגוד להוראות סעיף 16א(ד);

(16ב) פנה בפנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר, בניגוד להוראות סעיף 16ג;

(17) הפר תנאי מהתנאים הנוספים שנכללו בכתב התחייבות שהגיש לממונה, שעליו לעמוד בהם בהתאם להוראות סעיף 22טז(ג).

(ג) (1) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), הפר עוסק צו מינהלי להפסקת הפרה כאמור בסעיף 21ג, רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק זה בסכום של פי שלושה מסכום העיצום הכספי בשל ההפרה שבשלה הוצא הצו, ולעניין הפרת צו מינהלי כאמור שהוצא בשל הפרת סעיף 3(א) – פי שלושה מסכום העיצום הכספי הקבוע בסעיף 22ג(ב);

(2) הוטל עיצום כספי בשל הפרה של צו מינהלי להפסקת הפרה כאמור בפסקה (1), ייפסק מניין ימי ההפרה הנמשכת של ההפרה שבשלה הוצא הצו ביום שבו הוצא, ולא יוטל עיצום כספי בשל הפרה נמשכת של הפרה זו על התקופה שלאחר מכן.

22ד. (א) היה לממונה יסוד סביר להניח כי עוסק הפר הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, בנסיבות מחמירות, רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי לפי הוראות פרק זה, ששיעורו פי אחד וחצי מסכום העיצום הכספי שניתן להטיל בשל אותה הפרה לפי סעיף 22ג.

הפרה בנסיבות מחמירות

(ב) בסעיף זה, "נסיבות מחמירות" – הפרה הנוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים; לעניין זה, חזקה כי הפרה שנעשתה על ידי עוסק ביותר מסניף אחד או נקודת מכירה אחת המופעלים על ידו, היא הפרה הנוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים.

22ה. (א) היה לממונה יסוד סביר להניח כי עוסק הפר הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג (בפרק זה – המפר), ובכוונתו להטיל עליו עיצום כספי לפי אותו סעיף או לפי סעיף 22ד, ימסור למפר הודעה על הכוונה להטיל עליו עיצום כספי (בפרק זה – הודעה על כוונת חיוב).

הודעה על כוונת חיוב

(ב) בהודעה על כוונת חיוב יציין הממונה, בין השאר, את אלה:

(1) המעשה או המחדל (בפרק זה – המעשה), המהווה את ההפרה;

(2) סכום העיצום הכספי והתקופה לתשלומו, בהתאם להוראות סעיף 22יא;

(3) זכותו של המפר לטעון את טענותיו לפני הממונה לפי הוראות סעיף 22ו;

(4) שיעור התוספת על העיצום הכספי בהפרה נמשכת או בהפרה חוזרת לפי הוראות סעיף 22י.

22ו. (א) מפר שנמסרה לו הודעה על כוונת חיוב לפי הוראות סעיף 22ה, רשאי לטעון את טענותיו לפני הממונה, בכתב או בעל פה, כפי שיורה הממונה, לעניין הכוונה להטיל עליו עיצום כספי ולעניין סכומו, בתוך 45 ימים ממועד מסירת ההודעה.

זכות טיעון

(ב) הממונה רשאי, לבקשת המפר, להאריך את התקופה האמורה בסעיף קטן (א) בתקופה שלא תעלה על 45 ימים.

22ז. (א) טען המפר את טענותיו לפני הממונה לפי הוראות סעיף 22ו, יחליט הממונה, לאחר ששקל את הטענות שנטענו, אם להטיל על המפר עיצום כספי, והוא רשאי להפחית את סכום העיצום הכספי לפי הוראות סעיף 22ח.

החלטת הממונה ודרישת תשלום

(ב) (1) החליט הממונה לפי הוראות סעיף קטן (א) להטיל על המפר עיצום כספי, ימסור לו דרישה לשלם את העיצום הכספי (בפרק זה – דרישת תשלום); בדרישת התשלום יציין הממונה, בין השאר, את סכום העיצום הכספי המעודכן כאמור בסעיף 22ט ואת התקופה לתשלומו כאמור בסעיף 22יא;

(2) החליט הממונה לפי הוראות סעיף קטן (א) שלא להטיל על המפר עיצום כספי, ימסור לו הודעה על כך.

(ג) בדרישת התשלום או בהודעה לפי סעיף קטן (ב) יפרט הממונה את נימוקי החלטתו.

(ד) לא ביקש המפר לטעון את טענותיו לפי הוראות סעיף 22ו(א), בתוך 45 ימים מיום שנמסרה לו ההודעה על כוונת חיוב או בתוך תקופה ארוכה יותר שנקבעה לפי סעיף 22ו(ב), ככל שנקבעה, יראו הודעה זו, בתום התקופה האמורה, כדרישת תשלום שנמסרה למפר במועד האמור.

22ח. (א) הממונה אינו רשאי להטיל עיצום כספי בסכום הנמוך מן הסכומים הקבועים בסימן זה, אלא לפי הוראות סעיף קטן (ב).

סכומים מופחתים

(ב) השר, בהסכמת שר המשפטים ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע מקרים, נסיבות ושיקולים שבשלהם יהיה ניתן להפחית את סכומי העיצום הכספי הקבועים בסימן זה, בשיעורים שיקבע.

22ט. (א) העיצום הכספי יהיה לפי סכומו המעודכן ביום מסירת דרישת התשלום, ולגבי מפר שלא טען את טענותיו לפני הממונה כאמור בסעיף 22ו – ביום מסירת ההודעה על כוונת החיוב; הוגש ערעור על דרישת תשלום לפי סעיף 22כ(א) והסכים הממונה או הורה בית המשפט על עיכוב תשלומו של העיצום הכספי לפי סעיף 22כ(ב), יהיה סכום העיצום הכספי לפי סכומו המעודכן ביום ההחלטה בערעור.

סכום מעודכן של העיצום הכספי

(ב) סכומי העיצום הכספי כאמור בסעיף 22ג יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה (בסעיף קטן זה – יום העדכון), בהתאם לשיעור שינוי המדד הידוע ביום העדכון לעומת המדד שהיה ידוע ביום העדכון בשנה שקדמה לו; הסכום האמור יעוגל לסכום הקרוב שהוא מכפלה של 10 שקלים חדשים; לעניין זה, "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(ג) הממונה יפרסם ברשומות הודעה על סכומי העיצום הכספי המעודכנים לפי סעיף קטן (ב).

22י. (א) בהפרה נמשכת ייווסף על העיצום הכספי הקבוע לאותה הפרה, החלק החמישים שלו לכל יום שבו נמשכת ההפרה; לעניין זה, "הפרה נמשכת" – הפרת הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, לאחר שנמסרה למפר דרישת תשלום בשל הפרת אותה הוראה או לאחר שנמסרה למפר התראה מינהלית כמשמעותה בסעיף 22יג, בשל הפרת אותה הוראה וההתראה לא בוטלה כאמור בסעיף 22יד.

הפרה נמשכת והפרה חוזרת

(ב) בהפרה חוזרת ייווסף על העיצום הכספי שהיה ניתן להטיל בשלה אילו היתה הפרה ראשונה, סכום השווה למחצית העיצום הכספי כאמור; לעניין זה, "הפרה חוזרת" – הפרת הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, בתוך שנתיים מהפרה קודמת של אותה הוראה שבשלה הוטל על המפר עיצום כספי או שבשלה הורשע, ואולם לעניין הפרה לפי סעיף 22ג(א)(37) או (38) – בתוך תשעה חודשים מהפרה קודמת של הוראות אלה.

22יא. העיצום הכספי ישולם בתוך 45 ימים מיום מסירת דרישת התשלום כאמור בסעיף 22ז.

המועד לתשלום העיצום הכספי

22יב. לא שולם עיצום כספי במועד, ייווספו עליו לתקופת הפיגור הפרשי הצמדה וריבית עד לתשלומו; בפרק זה, "הפרשי הצמדה וריבית" – כהגדרתם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961.

הפרשי הצמדה וריבית

**סימן ב':התראה מינהלית**

22יג. (א) היה לממונה יסוד סביר להניח כי עוסק הפר הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, והתקיימו נסיבות המנויות בנהלים שהורה עליהם הממונה, רשאי הממונה להמציא למפר, במקום הודעה על כוונת חיוב, התראה מינהלית לפי הוראות סעיף זה.

התראה מינהלית

(ב) בהתראה מינהלית יציין הממונה מהו המעשה המהווה את ההפרה, יודיע למפר כי עליו להפסיק את ההפרה וכי אם ימשיך בהפרה או יחזור עליה יהיה צפוי לעיצום כספי בשל הפרה נמשכת או הפרה חוזרת, לפי העניין, כאמור בסעיף 22י, וכן יציין את זכותו של המפר לבקש את ביטול ההתראה לפי הוראות סעיף 22יד.

22יד. (א) נמסרה למפר התראה מינהלית כאמור בסעיף 22יג, רשאי הוא לפנות לממונה, בכתב, בתוך 45 ימים, בבקשה לבטל את ההתראה בשל אחד מטעמים אלה:

בקשה לביטול התראה מינהלית

(1) הוא לא ביצע את ההפרה;

(2) המעשה שביצע, המפורט בהתראה, אינו מהווה הפרה.

(ב) קיבל הממונה בקשה לביטול התראה מינהלית, לפי הוראות סעיף קטן (א), רשאי הוא לבטל את ההתראה או לדחות את הבקשה ולהותיר את ההתראה על כנה; החלטת הממונה תינתן בכתב ותימסר למפר בצירוף נימוקי ההחלטה.

22טו. (א) נמסרה למפר התראה מינהלית לפי הוראות סימן זה והמפר המשיך להפר את ההוראה שבשלה נשלחה לו ההתראה, ימסור לו הממונה דרישת תשלום בשל הפרה נמשכת כאמור בסעיף 22י(א); דרישת תשלום אינה גורעת מזכותו של העוסק לטעון כאמור בסעיף 22ו לעניין סכום העיצום הכספי ולעניין הימשכות ההפרה, ויחולו הוראות סעיפים 22ו ו-22ז, בשינויים המחויבים.

הפרה נמשכת והפרה חוזרת לאחר התראה

(ב) נמסרה למפר התראה מינהלית לפי הוראות סימן זה והמפר חזר והפר את ההוראה שבשלה נשלחה לו ההתראה, בתוך שנתיים מיום מסירת ההתראה, ולעניין הפרה לפי סעיף 22ג(א)(37) או (38) – בתוך תשעה חודשים מיום מסירת ההתראה, יראו את ההפרה הנוספת כאמור כהפרה חוזרת לעניין סעיף 22י(ב), והממונה ימסור למפר הודעה על כוונת חיוב בשל ההפרה החוזרת; מפר שנמסרה לו הודעה על כוונת חיוב כאמור, רשאי לטעון את טענותיו לפני הממונה, ויחולו הוראות סעיפים 22ו ו-22ז, בשינויים המחויבים.

**סימן ג':התחייבות להימנע מהפרה**

22טז. (א) היה לממונה יסוד סביר להניח כי אדם הפר הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, והתקיימו נסיבות המנויות בנהלים שהורה עליהם הממונה, רשאי הוא להציע למפר, בהודעה בכתב, להגיש לו כתב התחייבות ועירבון מסוג שייקבע בנהלים, לפי הוראות סימן זה, במקום העיצום הכספי שהיה ניתן להטיל עליו לפי הוראות סימן א'.

התחייבות להימנע מהפרה

(ב) בכתב ההתחייבות יתחייב המפר להפסיק את הפרת ההוראה כאמור בסעיף קטן (א), ולהימנע מהפרה נוספת של אותה הוראה בתוך תקופה שיקבע הממונה, שתחילתה ביום מסירת ההודעה כאמור באותו סעיף קטן, ובלבד שהתקופה האמורה לא תעלה על התקופה האמורה בהגדרה "הפרה חוזרת" שבסעיף 22י(ב), לפי העניין (בסימן זה – תקופת ההתחייבות).

(ג) הממונה רשאי לדרוש כי המפר יכלול בכתב ההתחייבות תנאים נוספים שעליו לעמוד בהם בתקופת ההתחייבות לשם הקטנת הנזק שנגרם מההפרה או מניעת הישנותה, ובכלל זה –

(1) החזרת כסף או נכס לצרכן או לציבור צרכנים, בתוך תקופה שיורה עליה הממונה;

(2) פרסום מודעות ברבים בעניין ההפרה ובעניין כתב ההתחייבות, כפי שיורה הממונה ובתוך התקופה שיורה עליה.

(ד) הממונה יקבע את גובה העירבון שעל המפר להפקיד נוסף על כתב ההתחייבות; גובה העירבון יהיה בגובה העיצום הכספי שהממונה היה רשאי להטיל על המפר בשל אותה הפרה, בהתחשב בקיומן של נסיבות הפחתה בהתאם להוראות לפי סעיף 22ח(ב).

22יז. (א) הגיש המפר לממונה כתב התחייבות ועירבון לפי סימן זה, בתוך 45 ימים מיום מסירת ההודעה כאמור בסעיף 22טז(א), לא יוטל עליו עיצום כספי בשל אותה הפרה.

תוצאות הגשת כתב התחייבות ועירבון או אי-הגשתם

(ב) לא הגיש המפר לממונה כתב התחייבות ועירבון בתוך 45 ימים מיום מסירת ההודעה כאמור בסעיף 22טז(א), ימציא לו הממונה הודעה על כוונת חיוב בשל אותה הפרה.

22יח. (א) הגיש המפר כתב התחייבות ועירבון לפי סימן זה והפר תנאי מתנאי ההתחייבות, כמפורט להלן, יחולו הוראות אלה, לפי העניין:

הפרת התחייבות

(1) המשיך המפר, בתקופת ההתחייבות, להפר את ההוראה שבשל הפרתה נתן את כתב ההתחייבות – יחלט הממונה את העירבון וימציא למפר דרישת תשלום בשל ההפרה הנמשכת, כאמור בסעיף 22י(א);

(2) חזר המפר והפר, בתקופת ההתחייבות, את ההוראה שבשל הפרתה נתן את כתב ההתחייבות – יחלט הממונה את העירבון ויראו את ההפרה הנוספת כאמור כהפרה חוזרת לעניין סעיף 22י(ב); הממונה ימציא למפר הודעה על כוונת חיוב בשל ההפרה החוזרת;

(3) הפר המפר תנאי מהתנאים הנוספים שנכללו בכתב ההתחייבות כאמור בסעיף 22טז(ג) – יודיע הממונה למפר על כוונתו לחלט את העירבון; המפר רשאי לטעון את טענותיו לעניין זה, בכתב או בעל פה, כפי שיורה הממונה, בתוך 45 ימים מיום הודעת הממונה, והממונה רשאי, לבקשת המפר, להאריך תקופה זו בתקופה שלא תעלה על 45 ימים.

(ב) לעניין פרק זה, יראו בחילוט העירבון לפי הוראות סעיף זה כהטלת עיצום כספי על המפר בשל ההפרה שלגביה ניתן העירבון.

(ג) הופר תנאי מתנאי ההתחייבות כאמור בסעיף זה, וחזר המפר והפר את ההוראה שבשל הפרתה נתן את כתב ההתחייבות, לא ימסור לו הממונה הודעה בדבר אפשרות להגיש כתב התחייבות נוסף לפי הוראות סימן זה.

22יט. עמד המפר בתנאי כתב ההתחייבות שמסר לפי סימן זה, יוחזר לו, בתום תקופת ההתחייבות, העירבון שהפקיד; העירבון, למעט אם היה ערבות בנקאית, יוחזר בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום הפקדתו עד יום החזרתו.

השבת העירבון

**סימן ד':הוראות כלליות**

22כ. (א) על דרישת תשלום ועל התראה מינהלית ניתן לערער לבית משפט השלום שבו יושב נשיא בית משפט השלום; ערעור כאמור יוגש בתוך 45 ימים מיום שנמסרה דרישת התשלום או מיום שנמסרה החלטת הממונה בבקשה לביטול ההתראה המינהלית.

ערעור

(ב) אין בהגשת ערעור על דרישת תשלום כדי לעכב את תשלום העיצום הכספי אלא אם כן הסכים לכך הממונה או שבית המשפט הורה על כך.

(ג) החליט בית המשפט לקבל ערעור על דרישת תשלום והורה על החזרת סכום העיצום הכספי ששולם או על הפחתת סכום העיצום הכספי, לאחר ששולם העיצום הכספי לפי הוראות פרק זה, יוחזר סכום העיצום הכספי ששולם או כל חלק ממנו שהופחת, בתוספת הפרשה הצמדה וריבית מיום תשלומו עד יום החזרתו.

22כא. (א) הוטל עיצום כספי לפי פרק זה, יפרסם הממונה באתר האינטרנט של הרשות וכן בדרך נוספת אם החליט כך, את הפרטים שלהלן, באופן שיבטיח שקיפות של הפעלת שיקול הדעת בקבלת ההחלטה להטיל עיצום כספי:

פרסום

(1) דבר הטלת העיצום הכספי;

(2) מהות ההפרה שבשלה הוטל העיצום הכספי ונסיבות ההפרה;

(3) סכום העיצום הכספי שהוטל;

(4) אם הופחת העיצום הכספי – הנסיבות שבשלהן הופחת סכום העיצום ואחוזי ההפחתה;

(5) פרטים על אודות המפר;

(6) שמו של המפר – אם המפר הוא תאגיד.

(ב) הוגש ערעור על דרישת תשלום לפי סעיף 22כ, יפרסם הממונה את דבר הגשת הערעור ואת תוצאותיו בדרך שבה פרסם את דבר הטלת העיצום הכספי.

(ג) על אף הוראות סעיף קטן (א)(6), רשאי הממונה לפרסם את שמו של מפר שהוא יחיד, לאחר שנתן לו הזדמנות לטעון את טענותיו בעניין זה, אם סבר שהדבר נחוץ לצורך אזהרת הציבור.

(ד) על אף האמור בסעיף זה, לא יפרסם הממונה פרטים שהם בגדר מידע שרשות ציבורית מנועה מלמסור לפי סעיף 9(א) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, וכן הוא רשאי שלא לפרסם פרטים לפי סעיף זה, שהם בגדר מידע שרשות ציבורית אינה חייבת למסור לפי סעיף 9(ב) לחוק האמור.

(ה) פרסום כאמור בסעיף קטן (א) בנוגע לעיצום כספי שהוטל על תאגיד יהיה לתקופה של ארבע שנים, ובנוגע לעיצום כספי שהוטל על יחיד – שנתיים.

(ו) שר המשפטים, בהתייעצות עם השר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, יקבע הוראות לעניין אופן הפרסום באינטרנט לפי סעיף זה, כדי למנוע, ככל הניתן, את העיון בפרטים שפורסמו לפי סעיף קטן (א) או (ג), בתום תקופת הפרסום כאמור בסעיף קטן (ה); לא הותקנו תקנות כאמור, יפרסם הממונה באינטרנט את הפרטים המנויים בסעיפים קטנים (א) או (ג), לפי העניין, באופן שימנע ככל הניתן את זיהויו של המפר.

22כב. (א) תשלום עיצום כספי, המצאת התראה מינהלית או מתן כתב התחייבות ועירבון, לפי פרק זה, לא יגרעו מאחריותו הפלילית של אדם בשל הפרת הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג, שהיא עבירה על הוראות לפי חוק זה.

שמירת אחריות פלילית

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), נמסרה למפר הודעה על כוונת חיוב, או התראה מינהלית או הגיש המפר כתב התחייבות ועירבון, בשל הפרה כאמור באותו סעיף קטן, לא יוגש נגדו כתב אישום בשל אותו מעשה, אלא אם כן התגלו עובדות או ראיות חדשות, המצדיקות זאת.

(ג) שילם המפר עיצום כספי או הפקיד עירבון והוגש נגדו כתב אישום בנסיבות האמורות בסעיף קטן (ב), יוחזר לו הסכום ששילם או העירבון; סכום ששילם המפר כאמור או עירבון, למעט ערבות בנקאית, יוחזר בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום תשלומו או הפקדתו עד יום החזרתו.

(ד) הוגש נגד עוסק כתב אישום בשל הפרה המהווה עבירה כאמור בסעיף קטן (א), לא ינקוט נגדו הממונה הליכים לפי פרק זה בשל אותה הפרה.

22כג. על מעשה אחד המהווה הפרה של הוראה מההוראות לפי חוק זה המפורטות בסעיף 22ג ושל הוראה מההוראות לפי חוק אחר, לא יוטל יותר מעיצום כספי אחד.

עיצום כספי בשל הפרה לפי חוק זה ולפי חוק אחר

22כד. נהלי הממונה לפי סעיפים 22יג ו-22טז טעונים אישור היועץ המשפטי לממשלה או משנה ליועץ המשפטי שהוא הסמיך לכך, והם יפורסמו באתר האינטרנט של הרשות.

אישור נהלים ופרסומם

22כה. הממונה רשאי לאצול את סמכויותיו לפי פרק זה, למעט לעניין קביעת נהלים לפי סעיפים 22יג ו-22טז, לסגנו או לעובד הרשות האחראי לנושא העיצומים הכספיים.

אצילת סמכויות

22כו. הממונה ידווח לוועדת הכלכלה של הכנסת, אחת לשנה, על מספר העיצומים הכספיים שהוטלו, סכומם, בשל אילו הפרות הוטלו ומספר ההפרות החוזרות שבוצעו מתוך כלל ההפרות בשנה שקדמה למועד הדיווח; דיווח כאמור יימסר במשך חמש שנים מתום שנה מיום תחילתו של חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 39), התשע"ד-2014.

דיווח לכנסת – הוראת שעה

**פרק ו':עונשין ותרופות**

23. (א) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו – מאסר שנה או קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977 (בחוק זה – חוק העונשין) –

עונשין

(1) עשה דבר העלול להטעות צרכן בניגוד להוראות סעיף 2(א), (ב) או (ג);

(2) הפעיל השפעה בלתי הוגנת כאמור בסעיף 3(ב);

(3) פרסם פרסומת מטעה בניגוד להוראות לפי סעיף 7(ג);

(4) פרסם פרסומת או נקט דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים בניגוד להוראות סעיף 7א;

(5) בעסקה בענין רכישה של יחידות נופש, לא קיים את הוראות סעיף 14א;

(6) הפריע לאדם הפועל כדין לפי חוק זה מלבצע את סמכויותיו, או סירב, בלי הצדק סביר, להתייצב לפני אדם כאמור או למסור מידע או דבר אחר לפי דרישתו, בניגוד להוראות סעיפים 21 ו-22;

(6א) הפר צו מינהלי שניתן בהתאם להוראות סעיף 21ג;

(7) (נמחקה)

(ב) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו – קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין –

(1) לא גילה לצרכן דבר בניגוד להוראות לפי סעיף 4;

(2) השתמש בשם שמשתמע ממנו כי מטרתו הגנה על הצרכן בניגוד להוראות סעיף 7ב;

(3) הפר הוראות לפי סעיף 13 לענין מקדמות וערובות;

(3א) בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה –

(א) לא חתם על חוזה בכתב עם הצרכן, לא מסר לצרכן טופס גילוי או התקשר עם צרכן בעסקה לתקופה קצובה, לתקופה העולה על שנה, והכל בניגוד להוראות סעיף 13ה;

(ב) בעקבות ביטול העסקה על ידי הצרכן, גבה מהצרכן דמי ביטול בניגוד להוראות סעיף 13ו(א)(1) או (2), או שלא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה ששילם או לא ביטל את חיובו, בניגוד להוראות סעיף 13ז;

(4) בעסקה ברוכלות, לא קיים הוראות לפי סעיף 14;

(5) (נמחקה)

(6) בשיווק מרחוק או בעסקת מכר מרחוק, לא גילה לצרכן פרטים או לא סיפק מסמך בכתב בניגוד להוראות סעיף 14ג;

(7) בעקבות ביטול עסקה על ידי צרכן, נהג בניגוד להוראות סעיף 14ה;

(8) (נמחקה)

(ג) עוסק שעשה אחד מאלה, דינו – קנס פי שלושה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין –

(1) (נמחקה)

(2) הפר הוראות לפי סעיף 5 לענין עריכת חוזה, העיון בו ומסירתו;

(3) (נמחקה)

(4) הפר הוראות לפי סעיף 10 לענין התשלום בסכום הנמוך;

(5) (נמחקה)

(6) (נמחקה)

(7) (נמחקה)

(8) הפר הוראות לפי סעיפים 17ב(א) עד (ג), 17ב(ד), 17ג, 17ד או 17ו לענין חובת הצגה או פרסום של מחירי נכסים ושירותים או לענין גביית מחירם המחייב;

(9) (נמחקה)

(10) (נמחקה)

(ד) היתה העבירה עבירה נמשכת, רשאי בית המשפט להטיל קנס נוסף, בשיעור של עד חמישה אחוזים מסכום הקנס הקבוע לאותה עבירה, לכל יום שבו נמשכת העבירה מעבר למועד שבו נמסרה הודעה או ניתן צו, או מעבר לתקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו, לפי המאוחר; לענין זה –

"הודעה" – הודעה שניתנה לפי סעיף 21(4);

"צו" – צו שנתן בית המשפט לפי סעיף 30.

(ה) עבר אדם, בתוך שלוש שנים, פעם נוספת עבירה לפי סעיף זה דינו –

(1) בעבירות לפי סעיף קטן (א) – מאסר שנה או כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות;

(2) בעבירות לפי סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) – כפל הקנס הקבוע לאותן עבירות.

(ו) נעברה עבירה מן העבירות המנויות בסעיפים קטנים (א), (ב) או (ג) בידי תאגיד, דינו – כפל הקנס הקבוע לאותה עבירה.

(ז) על מסירת צו לפי חוק זה יחולו הוראות סעיף 237 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, בדבר המצאת מסמכים, בשינויים המחויבים.

23א. (א) נעברה עבירה לפי סעיף 23(א)(1) או (2) בנסיבות מחמירות – דינו של עובר העבירה מאסר שלוש שנים או קנס פי עשרים מהקנס כאמור בסעיף 61(א)(4) לחוק העונשין.

נסיבות מחמירות

(ב) בסעיף זה, "נסיבות מחמירות" – אחת מאלה:

(1) המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים;

(2) המעשה גרם נזק חמור במיוחד לצרכן או לקבוצת צרכנים;

(3) עובר העבירה הפיק רווחים או טובות הנאה גדולים במיוחד מהמעשה.

(4) העבירה נעברה או היתה מכוונת כלפי קשישים, חסרי ישע או קטינים, או כלפי ציבור של צרכנים הנתונים במצב של חולשה שכלית, נפשית או גופנית, או כלפי מי שאינם יודעים את השפה שבה נקשרה העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;

(5) נעברה עבירה לפי סעיף 23(א)(1) תוך טענת עובדה אשר הטוען אותה יודע שאינה אמת או שאינו מאמין שהיא אמת.

23ב. בבואו להטיל קנס על עוסק שהורשע בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט להתחשב בכך שנפסקו נגד אותו עוסק, בפסק דין סופי בשל המעשה שבשלו הורשע כאמור, פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א.

הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א

24. הורשע אדם בעבירה לפי סעיף 23, רשאי בית המשפט, בנוסף לכל עונש אחר, לצוות –

סמכויות נוספות של בית המשפט

(1) כי טובין של הנאשם שבהם או לגביהם נעברה העבירה או דמי מכרם יחולטו, כולם או מקצתם;

(2) כי עסק של הנאשם ייסגר לתקופה שיקבע בית המשפט ובדרך שיקבע;

(3) כי רשיון שניתן לנאשם יבוטל או יותלה לתקופה שיקבע בית המשפט.

25. (א) מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד חייבים לפקח ולעשות כל שניתן כדי למנוע ביצוע עבירה כאמור בסעיף 23 בידי עובד מעובדיו, מורשהו, התאגיד או עובד מעובדי התאגיד, לפי הענין; המפר הוראת סעיף זה, דינו – קנס כאמור בסעיף 61(א)﻿(3) לחוק העונשין; לענין סעיף זה, "נושא משרה בתאגיד" – דירקטור, מנהל פעיל, שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה.

אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד

(ב) נעברה עבירה לפי סעיף 23 בידי עובד, מורשה, תאגיד או עובד מעובדי התאגיד, חזקה היא כי המעביד, המרשה או נושא המשרה בתאגיד, לפי הענין, הפר את חובתו לפי סעיף קטן (א), אלא אם כן הוכיח כי עשה כל שאפשר כדי למלא את חובתו.

26. (בוטל)

27. (בוטל)

28. (א) היה הממונה סבור כי אדם עבר עבירה על הוראות סעיף 25, רשאי הוא, באישור היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו, לקבל ממנו התחייבות בכתב כלפיו –

התחייבות העוסק

(1) להימנע ממעשה או מחדל המפורש בכתב ההתחייבות, אשר לדעת הממונה הוא מהווה עבירה לפי חוק זה; התחייבות לפי פסקה זו תהיה מלווה בערובה, בערבים או בלי ערבים, בסכום שלא יעלה על גובה הקנס כאמור בסעיף 23(א), ולתקופה שלא תעלה על שנתיים;

(2) (נמחקה)

(3) (נמחקה)

(ב) אדם שנתן התחייבות כאמור בסעיף קטן (א) לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי סעיף 25 בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות.

(ג) הורשע אדם בעבירה שהתחייב להימנע ממנה לפי סעיף קטן (א)(1), רשאי בית המשפט לעשות אחת מאלה:

(1) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולא להטיל על הנאשם עונש נוסף;

(2) להטיל עונש בשל העבירה אך להשאיר את הערובה בתקפה בלי לחלטה;

(3) לחלט את הערובה, כולה או מקצתה, ולהטיל כל עונש אחר בשל העבירה.

(ד) (בוטל)

(ה) בסעיף זה, "אדם" – למעט תאגיד.

29. נמכר נכס בידי בית משפט, לשכת הוצאה לפועל או רשות אחרת על פי דין, או בידי מי שמוכר מטעם המדינה נכס שחולט או נעזב לטובתה או נכס אחר שהמדינה לא רכשה אותו או לא השתמשה בו, לא יראו במכר עסקה לענין סעיפים 2, 4, 6 ו-7, ובלבד שההצעה למכירה גילתה את העובדה שמציעים למכירה נכסים מסוג זה והזהירה את הצרכן כי מהות התכונות העיקריות לגביהם אינה ידועה וכי הרשות אינה נושאת באחריות להן.

פטור

30. לפי בקשה של היועץ המשפטי לממשלה או בא כוחו או הממונה, רשאי בית המשפט –

צו בית המשפט למניעת עבירה

(1) לצוות על כל אדם להימנע ממעשה שיש בו עבירה לפי חוק זה ולתת ערובה לכך;

(2) לצוות על כל פעולה הדרושה למניעת עבירה כאמור.

31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

פיצויים

(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.

(א2) פרק ו'1 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו.

(ב) (1) הוברר לבית המשפט שמעשה או מחדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והתובע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפסקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהנזק שנגרם לתובע או מסכום של 14,750 שקלים חדשים, על פי הגבוה; שר המשפטים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את הסכום האמור;

(2) שינוי הסכום לפי שינויים שחלו במדד מן המדד שפורסם בחודש שבו נקבע לאחרונה, אינו טעון אישור ועדת הכלכלה של הכנסת, ואולם לא יוגדל הסכום לפי פסקה זו לפני שחלפו שלושה חדשים מיום ההגדלה הקודמת;

(3) בסעיף קטן זה, "מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

(ג) בסעיף זה, "ארגון צרכנים" – המועצה הישראלית לצרכנות או ארגון אחר ששר המשפטים אישר לענין זה.

31א. (א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:

פיצויים לדוגמה

(1) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב), לאחר שהעוסק לא פעל בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה לפי סעיף 4ג(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(1א) ביקש צרכן כי עוסק יספק את הנכס או השירות למקום כפי שהוסכם בין הצדדים, לאחר שהעוסק הטעה אותו בעניין המקום שאליו יסופק הנכס או השירות כאמור בסעיף 2(א)(3א) – והעוסק לא סיפק את הנכס או השירות למקום שהוסכם בין הצדדים כאמור;

(2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב) ו-(ג), לאחר שהעוסק לא הציג מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם, לפי סעיף 4ג(א) – והעוסק לא השיב לצרכן את מלוא התמורה כאמור;

(2א) בעסקה לתקופה קצובה – ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג), או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) או לפי סעיף 13ה(ו)(2), לפי העניין – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות;

(2ב) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות סעיף 13ד(ג);

(2ב1) טען צרכן כי עוסק גבה ממנו סכום עודף – והעוסק לא השיב לצרכן את סכום ההחזר המגיע לו לפי הוראת סעיף 13ד1;

(2ג) ביקש צרכן מעוסק לשלם בעד שירותים או טובין בלא עמלה כאמור בסעיף 13ח(ב), או לשלם כאמור באחת הדרכים המנויות בסעיף 13ח(ג) – והעוסק לא פעל בהתאם לכך;

(3) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את מה שהעוסק קיבל מכוח הסכם רוכלות, לפי סעיף 14(ב), בעקבות ביטול ההסכם לפי סעיף 14(א) או 14ג1(ב) – והעוסק לא השיב לצרכן את מה שקיבל מכוח ההסכם כאמור;

(4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו, לפי סעיף 14ה(א)(1) או 14ה(ב)(1), בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) או 14ג1(ג) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(4א) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו לפי סעיף 13ז(1), בעקבות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה לפי סעיף 13ו(א)(1) או (2) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(4ב) ביקש צרכן שהתקשר בעסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות כאמור בסעיף 14ג2 שיש לו זכות לבטלה לפי מדיניות הביטול של נותן שירות התיירות מחוץ לישראל, כי העוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם, או ביקש צרכן לבטל את חיובו בעקבות ביטול עסקה כאמור – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

(5) ביקש צרכן מעוסק כי יחויב במחיר שהוצג על הטובין, לפי סעיף 17ב(ד), אף אם מחירם בקופה גבוה יותר – והעוסק לא פעל בהתאם לכך;

(6) ביקש צרכן לשלם את מחירו של נכס או שירות במטבע ישראלי בהתאם לשער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, לפי סעיף 17ז(ב) – והעוסק סירב לאפשר תשלום כאמור;

(7) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק לקבל תעודת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(5) או ביקש צרכן מעוסק לקבל מדבקת אחריות, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(א1) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה או מדבקה כאמור;

(8) ביקש צרכן מיצרן טובין או מעוסק, שיתקן קלקול שנתגלה בטובין שנמכרו לו או שיספק חלקי חילוף לשם תיקון הטובין, כפי שנדרש לפי סעיף 18א(1) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא תיקן כל קלקול כאמור במהלך תקופת האחריות בלא תמורה או לא סיפק חלקי חילוף כאמור עד תום תקופת האחריות, בתוך התקופה שנקבעה לכך לפי אותו סעיף.

(ב) לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית; לעניין פסקה (2ב), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול לפי סעיף 14ט(א), למעט פסקה (1) שבו; ולעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג), 14ג(ג) ו-14ג1(ג).

(ג) (1) על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור באותו סעיף קטן פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 שקלים חדשים ובלבד שאינו עולה על 50,000 שקלים חדשים, אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת או שהיא נעשתה בנסיבות מחמירות כהגדרתן בסעיף 23א(ב);

(2) בסעיף קטן זה –
"הפרה חוזרת" – הפרת הוראה מההוראות לפי אחת הפסקאות שבסעיף קטן (א), בתוך שנתיים מהפרה קודמת של סעיף המנוי באותה פסקה שבשלה הורשע לפי סעיף 23;
"הפרה נמשכת" – הפרת הוראה מהוראות הסעיפים המנויים בסעיף קטן (א), לאחר שנמסרה הודעה לפי סעיף 21(4) או שניתן צו לפי סעיף 30, או לאחר שנסתיימה תקופת הזמן שנקבעה בהודעה או בצו כאמור, לפי המאוחר.

(ד) בבואו לפסוק פיצויים לדוגמה לעוסק, בשל הפרה כאמור בסעיף קטן (א), רשאי בית המשפט להתחשב בכך שאותו עוסק הורשע, בשל אותו מעשה, בעבירה לפי סעיף 23.

(ה) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:

(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

(2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;

(3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;

(4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;

(5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;

(6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.

(ו) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה.

32. (א) נעשתה עסקה והוברר כי נעשה לגביה מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בסעיפים 2 ו-3, והם מהותיים בנסיבות הענין, ובהטעיה – אף אם לא העוסק היה המטעה, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה או מהמועד שבו נודע לו שפסק ניצול המצוקה, לפי העניין.

ביטול עסקה

(ב) בוטלה עסקה כאמור בסעיף קטן (א), ישיב העוסק לצרכן, בתוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה ששילם הצרכן בעד העסקה, באותו אופן שבו שילם הצרכן, ואם היתה העסקה עסקה למכירת נכס – ישיב הצרכן לעוסק את הנכס נושא העסקה, בהעמדתו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לצרכן; היתה העסקה עסקה מתמשכת שהוחל במתן השירות לפיה – ישלם הצרכן לעוסק את התמורה היחסית לפי תנאי העסקה, בעד השירות שניתן לו עד למסירת ההודעה על הביטול.

(ב1) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ג) השר רשאי בתקנות לקבוע פרטים אשר אי-גילויים לצרכן ישמש עילה לביטול העסקה; הוראות סעיף זה יחולו אף על ביטול כאמור.

33. (א) בית המשפט רשאי, בעקבות הרשעה או חיוב לפי חוק זה, לצוות שפסק דין חלוט או תמציתו, או תיקון לפרסום מטעה, יפורסמו ברבים, בצורה ובאופן שיקבע, ולהורות מי ישא בהוצאות הפרסום.

פרסום פסק דין או תיקון פרסום

(ב) הורה בית המשפט שהנאשם ישא בהוצאות הפרסום, יהא דינן כדין קנס שהטיל בית המשפט.

34. הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס.

ראיה לפרסום

35. לענין סמכויותיהם של רשות המכס ושל פקידי המכס, יראו יבוא בניגוד לסעיפים 2(ב) ו-17 כעבירה על דיני המכס, ופקיד המכס יהא רשאי לתפוס את הטובין שנעברה העבירה בהם או לגביהם בחזקת טובין מחולטים כמשמעותם בפקודת המכס.

סמכויות המכס

**פרק ו'1:**

**פרק ז':הוראות שונות**

36. הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.

החוק מחייב

37. (א) השר ממונה על ביצוע חוק זה והוא רשאי להתקין תקנות בכל הנוגע לביצועו.

ביצוע ותקנות

(א1) תקנות וצווים לפי חוק זה ייקבעו בהתייעצות עם הממונה או על פי הצעתו.

(ב) תקנות לפי חוק זה שנתייחדו לענין נכסים או שירותים שבשטח פעולתו של משרד ממשרדי הממשלה יותקנו גם בהתייעצות עם השר הממונה על אותו משרד.

38. הממונה רשאי לאצול סמכויות הנתונות לו לפי חוק זה, חוץ מסמכויות לפי סעיפים 28 או 30, לעובד המדינה אחר.

סמכות הממונה לאצול

39. הוראות חוק זה לא יחולו על שירות הניתן בידי אחד מאלה:

סייג לתחולה

(1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981;

(2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981.

(3) נותן שירותים פיננסיים כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016.

(4) נותן שירותי תשלום כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

40. בטלים –

ביטול

(1) חוק המסחר ברכב משומש, התשל"ז-1977;

(2) סעיפים 29א עד 29י לחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957;

(3) הגדרת "סימן מסחרי" בסעיף 2 וכן סעיפים 3(1)(א), (ב) ו-(ה), 4, 5, 8, 9 ו-15א עד 15ז לפקודת סימני סחורות.

41. חוק זה בא להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.

שמירת דינים

42. לענין חוק זה דין המדינה כעוסק כדין כל עוסק אחר.

דין המדינה

43. תחילתו של חוק זה ביום א' באב התשמ"א (1 באוגוסט 1981).

תחילה

44. חוק זה יפורסם תוך שלושים ימים מיום קבלתו בכנסת.

פרסום

**תוספת ראשונה**

(סעיף 17ז)

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפיה](https://www.nevo.co.il/laws/#/6166a2546dd3b79fc5ce213b/clause/618a615b7ed721e4df02a7f4)

1. שירותי מלונאות בישראל המוצגים בבית מלון והניתנים לתייר, ובלבד שמחירם יוצג בהתאם לתקנות שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, בהתייעצות עם שר התיירות.

2. שירות השכרת רכב מנועי לתייר, לנהיגה עצמית בישראל ובלבד שמחירו יינקב ויפורסם בהתאם לתקנות שקבע השר, בהתייעצות עם שר התחבורה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

3. לענין פרטים 1 ו-2, "תייר" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפיה](https://www.nevo.co.il/laws/#/6166a2546dd3b79fc5ce213b/clause/618a61fc7ed721e4df02a7fc)

בחלק זה –

"השער היציג", של מטבע חוץ פלוני – השער היציג שמפרסם בנק ישראל לאותו מטבע חוץ;

"שער המכירה" – שער המכירה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק בישראל את מטבע החוץ.

1. תשלומים, אגרות, היטלים או מסים, שנקבעו לפי חיקוק אחר, המשתלמים לרשות שדות התעופה או לרשות הנמלים, לגבי כניסת נוסעים לישראל או יציאתם ממנה או לגבי הסעה ושינוע של טובין לישראל או הוצאתם ממנה, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער החליפין האמור בחיקוק האחר.

2. טובין במחסן למכירה ליוצאים מישראל כהגדרתו בתקנה 12 לתקנות המכס, התשכ"ו-1965, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי השער היציג שפורסם לאחרונה לפני מועד עשיית העסקה עם הצרכן.

3. שירות של הולכת נוסעים או הובלת מטענים באוויר, ביבשה או בים, מישראל או אליה, לרבות במסופי המעבר היבשתיים, וכן של החכרת כלי שיט או כלי טיס למטרות האמורות, ובלבד שמחירם בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל. ההוראה בסעיף זה, כי המחיר בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון, לא תחול על הובלת מטענים בין-לאומית בים או באוויר, שנקבע לגביה הסדר בין מוביל בים או באוויר לבין איגוד בין-לאומי של חברות תעופה או ספנות, כמשמעותו בסעיף 3(7) בחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988.

4. שירות של חבילות תיירות ונופש היוצאות מישראל, ובלבד שמחירן בשקלים חדשים ייקבע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל.

**תוספת שניה**

(סעיף 18ב)

1. ספק מורשה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (בחוק זה – חוק התקשורת), המספק לפי החוק האמור אחד או יותר מהשירותים האלה:

(1) שירות טלפוניה הניתן באמצעות רשת בזק שאינה מערכת רדיו טלפון נייד;

(2) שירות בזק הניתן באמצעות רשת בזק שהיא מערכת רדיו טלפון נייד, בין שרשת הבזק היא של נותן השירות ובין שהיא של ספק מורשה אחר;

(3) שירות גישה לאינטרנט.

2. (נמחק)

3. בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת.

4. בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת.

5. בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז הפחמימני המעובה, התשפ"א-2020.

6. בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996.

7. ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959.

8. (נמחק)

9. עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13ה לחוק.

**תוספת שלישית**

(סעיף 13א)

1. שירות טלפוניה כהגדרתו בחוק התקשורת.

2. שירות להספקת גז שנותן ספק גז לצרכן גז.

3. (נמחק)

**תוספת רביעית**

(סעיף 13א1)

[סעיף זה מכיל טבלה או תמונה - לחצו לצפיה](https://www.nevo.co.il/laws/#/6166a2546dd3b79fc5ce213b/clause/61dc2fbe609e4a0ac3e79b38)

**תוספת חמישית**

(סעיף 14ג1)

1. תעודה המעידה על נכות או אישור זכאות לקצבה בשל מוגבלות שניתנו לצרכן על ידי המוסד לביטוח לאומי.

2. תעודה המעידה על נכות שניתנה לצרכן לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב].

3. החלטת ועדת אבחון לפי חוק הסעד (טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית), התשכ"ט-1969, בדבר היותו של אדם אדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית.

4. אישור זכאות, לרבות זכאות חלקית, לקבלת שירותי תמיכה לתקשורת, שניתן בהתאם לתע"ס כהגדרתן בתקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986 (להלן – תע"ס).

5. תעודת עיוור או לקוי ראייה שניתנה בהתאם לתע"ס.

6. אישור על הכרה של השירות לטיפול באדם עם אוטיזם במשרד הרווחה ושירותים החברתיים שניתנה בהתאם לתע"ס.

**תוספת שישית**

(סעיף 16ג(ה))

1. עוסק הפונה לצרכן בפנייה שיווקית לאחר שהצרכן פנה אליו וביקש ממנו כי יחזור אליו באמצעות שיחה; נטל ההוכחה כי הצרכן ביקש שהעוסק יחזור אליו כאמור הוא על העוסק.

2. עוסק הקשור לצרכן בעסקה מתמשכת שפונה לצרכן בפנייה שיווקית בתקופת העסקה ולגבי אותה עסקה, לרבות בעניין שינוי תנאיה (בפרט זה – פנייה מותרת); הוראות פרט זה לא יחולו על פנייה שיווקית לגבי עסקת אחרת או הארכתה של עסקה קיימת אלא אם כן ביקש הצרכן מיוזמתו, במסגרת הפנייה המותרת, להאריך את תוקפה של העסקה הקיימת; נטל ההוכחה כי הצרכן ביקש מיוזמתו להאריך תוקף עסקה קיימת הוא על העוסק; לעניין זה, "עסקה מתמשכת" – לרבות עסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז.

3. עוסק שהצרכן נתן לו הסכמה מפורשת ונפרדת לפנייה שיווקית אליו, ובלבד שהסכמה זו לא הושגה באמצעות פנייה בשיחה למספר הטלפון של הצרכן; הסכמה כאמור תינתן במסמך נפרד בכתב, ובכלל זה בדרך אלקטרונית, ויובהר בו כי אין בהסכמה לפנייה השיווקית כאמור כדי להעיד על הסכמה לביצוע עסקה כלשהי בין הצרכן לעוסק; הסכמה כאמור תהיה בתוקף לשנה לכל היותר אלא אם כן הצרכן חזר בו מהסכמתו קודם לכן, וניתן להאריך את תוקפה, בהסכמת הצרכן בדרך האמורה, בשנה לכל היותר בכל פעם.

4. צרכן שפנה מיוזמתו לעוסק ונתן לו הסכמה מפורשת לפנייה שיווקית אליו מאותו עוסק; ההסכמה תהיה בתוקף לשנה, אולם הצרכן רשאי לחזור בו מהסכמתו בכל עת; נטל ההוכחה לעניין הסכמת הצרכן ותוקפה הוא על העוסק.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| גדעון פת  שר התעשיה, המסחר והתיירות |  | מנחם בגין  ראש הממשלה |  |  |  |
|  |  |  |  |  | יצחק נבון  נשיא המדינה |