



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

תזכירו לי מאיפה אנחנו מכירים?

דברים שנדאי לדעת לפני הפעם הבאה שאתם מבצעים הזמנה באינטרנט.
עו"ד ירון לוינסון על עסקאות "מכר מרחוק"

◀ אם מדובר בעסקה למתן שירות מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מקבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה כפי שנקבע, לפי המאוחר, וזאת גם אם הוחל במתן השירות.

◀ לא ניתן לבטל עסקת "מכר מרחוק" של שירותי נופש ונסיעה, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, לפני מועד מתן השירות.

עסקאות מכר ושיווק מרחוק תופסות נפח גדל והולך במכלול העסקאות בעולם העסקים המודרני, ולכן כצרכנים עלינו להיות מודעים לזכויותינו

אם הצרכן ביטל עסקת "מכר מרחוק" מפני שהתחרט ולא בשל פגם או אי התאמה, מותר לעוסק לגבות ממנו מאה שקל חמישה אחוזים ממחיר העסקה, לפי הנמוך מהשניים, כדמי ביטול העסקה. אם מתן השירות/המוצר לצרכן כלל גם התקנה, העוסק יכול לקחת מהצרכן מאה שקל נוספים מעבר לדמי הביטול. במקרה בו ביטול עסקה נובע מאי הספקת המוצר או השירות, או עקב אי התאמה בין תיאור המוצר או השירות לבין מה שניתן לו בפועל, אין לגבות מהצרכן דמי ביטול.

חשוב לזכור, שכאשר צרכן מבטל עסקה עליו להחזיר את המוצר שקיבל בלא פגע. אם ערך המוצר פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו, רשאי העוסק לתבוע את הצרכן בגין נזקיו. על כן, אם החלטתם לבטל עסקה, ולו גם במקרים שהחוק מאפשר זאת, הקפידו לא להשתמש במוצר. יחד עם זאת, אריזה פתוחה בלבד לא תיחשב כפגם במוצר.

לסיכום, עסקאות מכר ושיווק מרחוק תופסות נפח גדל והולך במכלול העסקאות בעולם העסקים המודרני, ולכן כצרכנים עלינו להיות מודעים לזכויותינו בעת קניה באמצעות מכר מרחוק או בעת ביטול עסקה כזו.

◀ לעתים קרובות אנו שומעים את המושג "מכר מרחוק", ולא תמיד מבינים למה הכוונה. ובכן, עסקת "מכר מרחוק" היא כל עסקה שבה לא נפגשים העוסק והצרכן פנים אל פנים. עסקה כזו יכולה להתבצע באמצעות הטלפון, הטלוויזיה, האינטרנט וכיו"ב.

בשל אופייה המיוחד של עסקה מסוג זה, שבה הצרכן למעשה גם לא רואה את המוצר במו עיניו, אלא באופן אמצעי, קבע המחוקק בחוק חובות וסייגים מיוחדים להסדרת צורת מכירה זו. יש, כמובן, לזכור כי מדובר בחוק ישראלי, אשר אינו חל על קניות בחו"ל.

כך, למשל, החוק מטיל על העוסק חובת גילוי מידע בנוגע לפרטים מהותיים של העסקה. כמו כן, העוסק חייב למסור לצרכן, ולא יאוחר ממועד אספקת המוצר עצמו, מסמך גילוי שבו הוא מפרט את תנאי העסקה, לרבות זכותו של הצרכן לבטלה.

בהתאם לחוק, לצרכן יש זכות לבטל עסקת "מכר מרחוק" מכל סיבה שהיא, ובתנאי שיוודע על כך לעוסק ובכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך הגילוי אשר העוסק היה אמור למסור לו - לפי המאוחר שבהם.

יש לשים לב כי לזכות ביטול זו יש מספר חריגים:

◀ לא ניתן לבטל עסקת "מכר מרחוק" לרכישת מוצרי מזון; טובין פסידים (כגון פרחים); טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן בעקבות העסקה; טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית; טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם; ומוצרים אחרים שהשר האחראי יכול להחריגם בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

◀ אם מדובר בעסקה למתן שירות שאיננו מתמשך, הצרכן רשאי להודיע על ביטול העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, בתנאי שהודעת הביטול ניתנה לפחות יומיים לפני המועד המתוכנן למתן השירות.

