



פברואר 2021

לכבוד: רשות הגנת הצרכן וסחר הוגן

לידי: עו"ד מיכאל אטלן, הממונה על רשות הגנת הצרכן וסחר הוגן

נייר עמדה מטעם מרכז חת לחקר התחרות והרגולציה בנושא:

סיוג הזכות הצרכנית לבטל עסקה מרחוק

הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן פרסמה לאחרונה טיוטה להערות הציבור בנושא צמצום הזכות של הצרכן להחזיר לספק מוצרים שנרכשו מרחוק. כידוע, סעיף 14ג(ג1) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, מצייד את הצרכן בזכות להחזיר מוצרים שהזמין מרחוק, למשל באמצעות מסחר מקוון, וזאת בתוך 14 ימים מקבלת הנכס. סעיף 14ג מונה מספר חריגים לזכות זו, ביניהם "טובין פסידים". הרשות בוחנת את האפשרות להרחיב את רשימת החריגים ולכלול בהם גם הלבשה תחתונה וכן מוצרי בריאות והיגיינה, אשר כיום אינם מנויים במפורש בחריגי סעיף 14ג הנ"ל. הרשות ציינה בפנייתה לציבור, כי הצורך בתיקון נובע מפניות ספקים, על רקע התגברות המסחר המקוון בעת משבר הקורונה, והוא עשוי להקל על הנטל הרגולטורי המוטל על בעלי עסקים.

ככלל, אנו תומכות בתיקון המוצע. ואולם לדעתנו ראוי ללוות את המהלך במאמצי הסברה ובהגברת האכיפה למניעת הטעיות מצד ספקים במסחר מקוון. נפרט:

המסחר המקוון מביא עמו תועלת שלצידה סיכון. התועלת מופקת מעצם הנגשת המסחר והיא בולטת במיוחד בימים של הגבלות וסגר. מסחר מקוון מאפשר את גיוון ההיצע והאפשרות להשוות מחירים. ואולם בצד התועלת קיים חוסר ודאות אינהרנטי למסחר מרחוק: הצרכן אינו רואה את המוצר בעין, עלול להתקשות בהערכת טיבו ואיכותו, ולהחמיץ את התועלת מההזמנה המקוונת הרצויה עבורו.¹ למשל, אין זה מרחיק לכת להניח שצרכנים של נעליים "ייטעו" לגבי המידה הנכונה עבורם, משום השונות בין יצרני נעליים, גם שעה שיצרני הנעליים משתמשים במספרי מידות זהים. צבעים, מרקמים, גדלים, תאימות ונוחות השימוש – כל אלה מהווים תכונות חשובות של מוצר,

¹ אמל ג'אברין, דיני מסחר אלטקרונים צרכני 221 (2015).

אשר לעיתים קשה לאמוד מרחוק. על הרקע הזה, מובן הרציונל של סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן – הוראת חוק חדשה יחסית, המעגנת את הזכות להחזיר לספק מוצרים שנרכשו מרחוק בתוך פרק זמן נתון. זכות ההחזרה אינה תלויה בפגם במוצר או באשם מצד הספק, כי אם מבוססת על אינטרס צרכני לבטל עסקה שאינה רצויה לצרכן, משום שהיא אינה מגשימה את התועלת אשר סבור היה שיפיק. זאת, משום הקושי לברר את מלוא איכויות המוצר ברכישה מרחוק.²

מול אינטרס הצרכן ניצב האינטרס של הספק לתכנן את עסקיו, ובתוך כך לצמצם את היקף הסיכון הכספי הנובע מהחזרת סחורה, שעלולה שלא להימכר בשנית. ככל שזכות ההחזרה של הצרכן רחבה יותר, כך גדל היקף הסיכון המוטל על הספק. זאת ועוד: זכות החזרה רחבה עלולה לגרור התנהלות צרכנית קלת-דעת, באופן שצרכנים עשויים להזמין סחורה ללא הקפדה, מתוך הנחה שעומדת לרשותם הזכות המוחלטת להחזיר את הסחורה בתוך זמן נתון, בלא צורך להסביר או לנמק מהן הסיבות להחזרתן.³ התגברות הסחר המקוון בעת הקורונה, לצד ההגבלות המוטלות על המסחר הפיסי, עלולות לדחוף צרכנים להגזים בהישענות על זכות ההחזרה, ולגרור הכבדה בנטל המוטל על הספקים.

חריגה של זכות ההחזרה המנויים בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן נועדו לאזן בין האינטרס הצרכני לבין אינטרס הספק. במסגרת איזון זה, מוצרים שהם "פסידים", קרי מתכלים, אינם ניתנים להחזרה. לגבי מוצרים כאלה, כגון מוצרי מזון ותוספי מזון, ומוצרים אחרים בעלי תאריך תפוגה, אנו דורשים מהצרכן להקפיד ולדייק את רצונו ולקחת על עצמו את הסיכון שהמוצר עלול שלא להתאים במלואו. הסיכון להעדר התאמה – מוטל על הצרכן. לדעתנו, נכון להוסיף לחריגים גם הלבשה תחתונה (תחתונים, להבדיל מחזיונות), וזאת משום החשש להפרת היבטי היגיינה במדידת ניסיון ביתית. הוא הדין במוצרי קוסמטיקה, בריאות והיגיינה כמו קרמים למיניהם, אשר לא ניתן לנסותם ללא פתיחת האריזה, וההתנסות בהם גורעת משלמות המוצר, באופן הפוגע באפשרות של הספק למכר חוזר.

בד בבד עם הקלה זו, הפועלת לטובת הספק, ראוי לחזק את היבטי האכיפה הקשורים באיסורי ההטעיה המוטלים על ספקים. כוונתנו היא לכך שהמסחר המקוון, בהיותו אינטרנטי, נסמך בעיקר על מידע שהספק מעלה לרשת. ראוי שמידע זה יהיה מלא ומקיף ככל אפשר ויכלול את מרב הנתונים שצרכן סביר מבקש לסמוך עליהם, כגון טיב החומרים מהם עשויה הסחורה, אלרגנים, מידות בסנטימטרים, מרקם, ריחות, צבעים וגדלים. רצוי ללוות את המידע המילולי בתמונה אמינה, שהרי אין טוב ממראה עיניים. כמובן, קשה לתחום מראש את רשימת הפריטים החיוניים בגילוי, שהרי ענין זה משתנה ממוצר למוצר. עם זאת, אנו ממליצים לרשות להדגיש בפני הספקים את החשיבות שבהצגת מידע מלא ואמין אשר יאפשר לצרכן לקבל החלטת רכישה מושכלת. צרכן מיועד יוכל להקטין את היקף הרכישות המוטעות, ובדרך זו תצטמצם גם ההפעלה של זכות ההחזרה. ראוי

² שם, בעמ' 223.

³ שם, שם; ראו גם סיני דויטש, "זכות הצרכן לביטול חד-צדדי של עסקה: בחינה אמפירית של השפעת תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010" משפטים מו 219, 223 (2017).

לזכור כי הסיכון להטעיית הצרכן גדל דווקא במסחר מקוון, משום שהוא אינו מאפשר לצרכן להפעיל את מלוא חושיו בעת הרכישה.

לסיכום: אנו תומכות בהרחבה של רשימת החריגים לזכות ההחזרה כמפורט לעיל. בד בבד, מן הראוי להתריע כי הרשות תנקוט במדיניות מוקפדת בכל הקשור להפרת איסורי ההטעיה במסחר מקוון.

נשמח לעמוד לרשותכם.ן בכל שאלה.

עו"ד ענבר גוטליב ריבקין, עוזרת משפטית

השופטת בדימוס ד"ר איריס סורוקר, מנהלת