

15.2.2018

לכבוד

עו"ד מיכאל אטלן

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

שלום רב,

העברתם לעיוננו טיוטת הנחיות בעניין ביטול עסקה לרכישת טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן, וכן טיוטת צו הגנת הצרכן (סימון טובין) (תיקון), התשע"ח-2018. אנו סבורים כי אלה הן יוזמות מבורכות. נשמח להגיב עליהן בקצרה.

לענין הגבלת זכות הביטול לרכישת טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן:

זכות הביטול מעוגנת, כידוע, בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010. חקיקה זו מעגנת את זכותו של הצרכן לבטל עסקה "רגילה" בתוך פרק זמן נקוב ממועד הרכישה (בדרך כלל 14 ימים), ואת חובתו של ספק להשיב לצרכן החזר כספי במקרה של ביטול שנעשה כדין. זכות הביטול סויגה במספר מקרים, וביניהם המקרה של "טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות" (סעיף 6(א)(2) לתקנות). בטיוטה דנא, הרשות מבקשת להבהיר את גבולות החריג בכל הקשור לפירוש ולדרך היישום של הביטוי "ייצור", וכן של הביטוי "מידות או דרישות מיוחדות". הערותינו בעניין זה הן כדלקמן:

א. אנו שותפים לדעה כי מדובר בביטויים המאפשרים מנעד מסוים של גמישות פרשנית, וכי ייתכנו מצבים "אפורים" שבהם היישום אינו חד משמעי. הניסיון לצמצם את אי הוודאות הוא ראוי, ואולם ראוי להדגיש בהנחיות מטעם הממונה כי בסופו של יום מדובר בשאלה שבעובדה, והיא תצטרך להיות מוכרעת בכל מקרה על פי נסיבותיו המיוחדות ולפי העקרונות המנחים.

ב. העקרונות המנחים: זכות הביטול הצרכנית מהווה חריג לכלל הרגיל לפיו חוזים יש לכבד מעת כריתתם. הרציונל התומך בזכות זו - הידועה גם בכינוי "זכות החרטה" - נעוץ בהיבט צרכני: ענינו בהגנת הצרכן מול כוחו היחסי של הספק. ההנחה היא, כי הצרכן עלול לסבול ממידע חסר ולקוי בעת כריתת העסקה, וכי לעיתים הוא יתקשה לקבל החלטה רציונאלית. דווקא לאחר שכבר נכרתה עסקה, התמונה המלאה עשויה להתחדד ולהתבהר; למשל, יתכנו מקרים בהם רק לאחר הבאת הטובין הביתה (ובטרם נעשה בהם שימוש), יתחוויר לצרכן שאין מדובר במוצר הנכון מבחינתו. במקרים כאלה, הכרה בזכות הביטול מאפשרת

מרכז רנה ומאיר חת לחקר התחרות והרגולציה, המסלול האקדמי - המכללה למינהל

טלפון: 03-9634104 | דוא"ל המרכז: hethcenter@colman.ac.il

רח' אלי ויזל 2, ראשון לציון | בקרו אותנו באתר: www.colman.ac.il/heth_center

- למנוע עסקת הפסד מבחינת הצרכן. שעה שהיצרן טרם החל בהליכי ייצור, אין בביטול העסקה כדי לפגוע באינטרס הכלכלי שלו (למצער לא באופן משמעותי).
- ג. לעומת זאת, מעת שהיצרן החל בייצור, ומדובר בטובין שנתפרו למידות הלקוח, מתן זכות ביטול בידי הצרכן צפויה להוליד הפסד בצד היצרן, אשר כבר נשא בהוצאות כספיות (או התחייב לשאת בהן), ועלול להתקשות במציאת לקוח חלופי ובשיווק הטובין. כאשר מדובר בהזמנה מיוחדת, ההנחה היא שהצרכן מסר ליצרן (או איפשר לו לברר) את המידע המיוחד הנדרש להזמנה (כגון מידות, חומרים, גדלים וצבעים). במקרה כזה ניתן ברגיל להניח שהייתה בידי הצרכן שהות לשקול את כדאיות העסקה, ולגבש את העדפותיו. לכן, במקרה כזה אין ברגיל מקום להכיר בזכות החרטה.
- ד. התקנות הנ"ל מבקשות לאזן בין האינטרס הצרכני לאינטרס היצרן. מוצע לפרשן מתוך שאיפה להגשים את היעד של עסקה יעילה. הצבת היעד של "עסקה יעילה" עשויה לשמש אבן בוחן מועילה להכרעה במקרי ביניים. שאלת-הגג שיש לבחון היא, אם מירב האינדיקציות העובדתיות בעסקה הקונקרטית מובילות למסקנה שמדובר בייצור התפור למידותיו של לקוח מסוים ועל כן אינטרס ההסתמכות של היצרן ראוי להגנה.
- ה. לשאלה מהן "מידות מיוחדות" -- אנו מסכימים שעצם הזמנה מקטלוג אינה צריכה להוות אינדיקציה מכרעת להיותה של עסקה תפורה לפי מידות הלקוח. הוא הדין בבחירת צבע מתוך קטלוג, או בהרכבה מסוימת של יחידות סטנדרטיות. כל אלה עשויים להוות אינדיקציות עובדתיות לקיומן של מידות מיוחדות, אך לא ראייה מכרעת.
- ו. דומה שניתן לציין בהנחיות הממונה – גם כאן בדרך אינדיקטיבית בלבד – כי עשוי להינתן משקל להערה בטופס ההזמנה, לפיה "המוצר יוצר לפי דרישות מפורטות אלה של הלקוח: צבע... מידות...". על מנת למנוע ניצול לרעה של רישום כזה מצד היצרן, אין מקום לראות ברישום משום ראייה מכרעת; ואולם היעזרות ברישום כזה כאינדיקציה עשויה להמריץ את הצרכן לבדוק מראש מהם צרכיו ולגבש את רצונותיו, בטרם ייכנס לעסקה. דומה שיצירת תמריץ כזה מצד הצרכן היא ראויה, על מנת למנוע ביטולי עסקה פוגעניים מבחינת היצרן.
- ז. אשר לפרשנות הביטוי "ייצור" – אנו מסכימים כי שלב התכנון אינו מהווה חלק מהייצור גופו, אלא שלב מקדים. ככל שהספק מעוניין בכך, הוא רשאי לתמחר את התכנון בנפרד. מתי מתחיל ה"ייצור"? גם כאן, מדובר בשאלה עובדתית שלא ניתן לתת לה מענה מראש כולל ומושלם. ראוי לציין בהנחיות, כי ההכרעה היא תלויה נסיבות. גם הפעם, ניתן לעודד יצרנים שיחפצו בכך לציין בטופס ההזמנה את המועד המתוכנן על ידיהם לתחילת הייצור (למשל לצד מועד האספקה). "ייצור" יכול ברגיל את כל הפעולות הכרוכות בהוצאות בעין או בהתחייבויות כספיות של היצרן לביצוע ההזמנה (רכישת חומרי גלם, התקשרות עם כח אדם מיוחד, תחילת ביצוע בפועל).
- ח. ההצעה להקנות לצרכן זכות ביטול בתוך 3 ימים מההזמנה המיוחדת יוצרת שינוי בסעיף 6(א)2 לתקנות, שמאיין כליל את זכות החרטה בכל מקרה של "טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן". דומה כי אם מבקשים להקנות לצרכן זכות חרטה גם במקרה כזה, ראוי

לעגן זאת בתיקון לתקנות. ספק בעינינו אם אמנם ראוי להקנות לצרכן זכות חרטה במקרה של הזמנה מיוחדת; ואולם אם מבקשים להקנותה – אנו בדעה שראוי ליתן פרק זמן ריאלי של כשבוע ימים כדי למלאה בתוכן ממשי.

לענין התיקון המוצע בצו לסימון מוצרי הלבשה:

אנו מצדדים בעמדת הרשות לפיה ניתן וראוי להקל בנטל הרגולטורי המוטל כיום בתחום זה. שעה שהצרכן רוכש פריטי לבוש מספק זר באמצעות האינטרנט, הרכישה נעשית בד"כ בשפה האנגלית. בנסיבות אלה, דומה כי חובת סימון בעברית מהווה הכבדה שלא לצורך, מה גם שהשפה האנגלית היא שכיחה ומוכרת בישראל.

אנו מסכימים עם העמדה לפיה בענין הוראות כביסה נכון לחייב בסימון על הבגד עצמו, וזאת נוכח חשיבותו. הכביסה היא פעילות תכופה ושגרתית הנעשית על בסיס יומיומי. אין זה נכון במקרה כזה להטריח את הצרכן לבדוק את הוראות הכביסה באתר האינטרנט. אף יש לזכור כי כביסה שלא בהתאם להנחיות היצרן צפויה לפגום בבגד ואף להרסו כליל. בנוסף, סימון הוראות כביסה נעשה בד"כ בדרך גרפית. היצרן עצמו יכול לבצעו לצורך שיווק בינלאומי, ללא צורך בפעולה נוספת מצד היבואן המקומי.

לדעתנו, ראוי לחייב בסימון על הבגד עצמו לא רק את הוראות הכביסה, אלא גם את שם הסיב -- בעברית או באנגלית. תיאור רכיבי הבד הוא חשוב, וזאת על רקע החשש לתגובה אלרגית או רגישות רפואית.

אנו מקווים שהערותינו תהינה לכם לעזר. נשמח לעמוד לרשותכם לצרכי מחקר ודיון, ובכל שאלה.

בברכה,

ד"ר איריס סורוקר, שופטת בדימוס, מנהלת מקצועית

מרכז חת לחקר התחרות והרגולציה

המסלול האקדמי המכללה למינהל ראשלי"צ

דוא"ל: iriso@colman.ac.il

טל': 050-7704035

מרכז רנה ומאיר חת לחקר התחרות והרגולציה, המסלול האקדמי - המכללה למינהל

טלפון: 03-9634104 | דוא"ל המרכז: hethcenter@colman.ac.il

רח' אלי ויזל 2, ראשון לציון | בקרו אותנו באתר: www.colman.ac.il/heth_center