

הקונה על פי חוזה ההובלה. יש לשים לב, שהמוביל למעשה אינו חלק מהמוכר, אלא "פועל" מטעם הקונה. המסירה חייבת להתבצע, זמן סביר לאחר גמירת החוזה במקום-עסקו של המוכר, ו/או במקום מגוריו הקבוע. כאשר קיימת אי-התאמה בין הממכר שנרכש לבין זה שסופק, בא החוק ומתיר לרוכש לבטל את העסקה לפי כללים אלו: נתקבל רק חלק מהממכר או כמות גדולה או קטנה מן המוסכם; הנכס שונה או הנכס מסוג או תיאור שונה מן המוסכם; בנכס אין את האיכות או התכונות הדרושות לשימושו הרגיל או המסחרי או למטרה מיוחדת המשתמעת מן ההסכם; נכס שמבחינת סוגו, תיאורו, איכותו או תכונותיו אינו מתאים לדגם או לדוגמה שהוצגו לקונה, זולת אם הוצגו ללא קבלת אחריות להתאמה; נכס שאינו מתאים מבחינה אחרת למה שהוסכם בין הצדדים.

חובה לבדוק את המוצר, עם הגעתו!

אין הקונה יכול להסתמך על אי-התאמת הממכר אם ידע עליה בעת גמירת החוזה. לכן, על הקונה לבדוק את הממכר מיד לאחר קבלתו ובאם הוסכם על הובלתו של הממכר, על הקונה לבדוק אותו מיד לאחר שהגיע למקום הייעוד. על המוכר לתת לקונה, לפי דרישתו, הזדמנות נאותה לבדוק את הממכר לפני המועדים האמורים לעיל. היה והקונה מוצא כי קיימת אי התאמה עליו ליתן הודעה על אי-התאמה למוכר, מיד לאחר מועד הבדיקה, כפי שתואר לעיל או מיד לאחר שגילה אותה, הכל לפי המוקדם יותר. במידה והקונה מגלה אי התאמה ולא מודיע על כך למוכר, לא יהיה זכאי להסתמך על טענה של אי התאמה על פי החוק. קרה ואי-ההתאמה הינה נסתרת, ולא ניתנת לגילוי בבדיקה סבירה, זכאי הקונה להסתמך עליה ובלבד שנתן למוכר הודעה עליה מיד לאחר שגילה אותה. כאשר מדובר במכירת נכס-נד, אין הקונה זכאי לחזור בו מן החוזה אם נתן הודעה כאמור לאחר שעברו שנתיים ממוסירת הממכר, ואין הוא זכאי ליתר התרופות בשל הפרת חוזה אם נתן את ההודעה לאחר שעברו ארבע שנים ממוסירת הממכר. הייתה אי-ההתאמה נובעת מעובדות שהמוכר ידע או היה עליו לדעת עליהן בעת גמירת החוזה ולא גילה אותן לקונה, יהיה הקונה זכאי להסתמך על טענה של אי התאמה וביטול ובלבד שנתן למוכר הודעה עליה מיד לאחר שגילה אותה. על קונה לפרט באופן סביר את טענתו על אי ההתאמה וליתן למוכר הזדמנות נאותה לבדוק את הממכר. לאחר מכן יהיה הקונה זכאי להסתמך עליה אף אם אחרת להגיע לתעודתה או לא הגיעה אליה כלל. המוכר חייב למסור את הממכר לקונה כשהוא נקי מכל שעבוד, עיקול וזכות אחרת של צד שלישי. כאשר אבד או נתקלקל הממכר לפני שהקונה קיבל אותו מהמוכר, ישוחרר הקונה מחיוביו, זולת אם אבד או נתקלקל, מסיבה שאין המוכר אחראי לה, אחרי שהמוכר עשה את המוטל עליו למסירתו והקונה הפר את חובתו לקבלו. במידה והוסכם על הובלת הממכר והמוכר מסרו למוביל האחראי, אין הקונה משוחרר

זכויותינו לביטול עסקת מכר של מוצר או שירות

עו"ד חיים קנת יועמ"ש איפ"א

לקנות כולם יודעים, אבל איך מבטלים עסקה? איך מבטלים שירות מתמשך? איך מבטלים עסקה באינטרנט ובכרטיס אשראי? מה קורה כשטכנאי מאחר? חשוב מאוד לקרוא ולשמור! זהו מאמר ראשון בתחום זה וההמשך יובא בגיליון הבא. את כל המאמר ניתן למצוא באתר האינטרנט של איפ"א ישראל.

מי מאיתנו, לא קנה, פעם, מוצר אשר נראה לו בחנות כמושג חייו וכאשר הגיע לביתו, "מושג חייו" הפך להיות הרצון שלו להחזיר את המוצר לחנות, ולקבל כספו בחזרה (מכל סיבה שלא תהיה!). על אותו משקל, אדם מזמין מוצר או שירות דרך עלון פרסומי או באמצעות האינטרנט, ומשלם עליו בכרטיס אשראי, ולהפתעתו מגלה, כי המוצר במציאות, אינו בדיוק דומה למוצר שהתנוסס בתמונה בעלון, והקונה מבקש לבטל העסקה או כאשר אתה מחליט לרכוש מוצר כלשהו ולבסוף המוצר שאתה מקבל אינו תואם ו/או זהה למוצר אשר רכשת ו/או אשר הוצג בפניך. לא למיותר יהיה לציין כי, לעיתים החנויות ו/או החברות מהן אנו קונים, לא ששות וצוהלות לבטל את העסקה ולהחזיר לנו כספנו חזרה. זכויות הצרכן בביטול עסקה תלויות בין היתר בסוג העסקה, בסיבות לביטולה ובמדיניות ההחזרה של בית העסק. במקרים מסוימים, למשל ברכישת מוצר באמצעות האינטרנט, הצרכן רשאי לבטל את העסקה בלי סיבה מיוחדת. זכויות הצרכן בביטול עסקת רכישה של מוצרי חשמל ואלקטרוניקה שונות לפי מהותן וקיים הבדל בין רכישה רגילה בחנות לבין רכישה המתבצעת מרחוק, כלומר ללא נוכחות של הקונה והמוכר. חוק הגנת הצרכן נותן לקונה את האפשרות לבטל עסקת מכר בנסיבות המפורטות בחוק. יש להקפיד לברר בחנות הממכר, לפני ביצוע הרכישה, על מדיניות החנות להחזרה. מדיניות זו חייבת להיות מוצגת בצורה ברורה לעיני הרוכש. חנות או בית עסק יכול להודיע לקונה כי אין מדיניות של ביטול או החזרה כל עוד מדיניות זו אינה נוגדת את התנאים הקבועים בחוק ואשר נפרטם בהמשך.

מהו מכר ומתי מתבצע מכר ומתי וכיצד ניתן לבטל עסקה?

מה קורה כאשר המוצר הגיע פגום?

מה קורה כאשר הדגם לא תואם את שרכשתם?

חוק המכר התשכ"ח-1968, קובע כי מכר, מתקיים כאשר שני צדדים מסכימים לקנות ולמכור נכס כלשהו. "עסקה" הינה מכירת נכס או מתן שירות. הסכם בין צדדים צריך לקבוע את תנאי המכר עליהם הסכימו הצדדים ועליהם לנהוג בהתאם למוסכם. פרטים שלא נקבעו בהסכם בין הצדדים, יהיו לפי הנהוג שהצדדים להסכם ראו אותו כמקובל עליהם בעסקאות קודמות שבניהם, ובאין נהוג כזה- לפי הנהוג שצדדים סבירים רואים אותו, כחל בעסקאות מאותו סוג. המחוקק כופה עלינו כאן, נוהג לפי מבחן אובייקטיבי- מבחן האדם הסביר. כלומר, עלינו יהיה להתנהג כפי שאדם סביר מן הישוב היה נוהג. כאשר מתבצעת עסקת מכר, מסירת הממכר תהא בהעמדת הממכר לרשות הקונה. כאשר מוסכם שהממכר חייב בהובלה לבית הלקוח על ידי מוביל, תהא המסירה בהעמדת הממכר לרשות המוביל, ובלבד שהמוביל אחראי כלפי



עו"ד חיים קנת
יועץ משפטי
איפ"א ישראל



מחויביו אם אבד או נתקלקל הממכר אחרי שנמסר למוכר מסיבה שאין המוכר אחראי לה. חוק המכר מכיר ב"תקנת השוק", כלומר כאשר נמכר נכס- נד על ידי מי שעוסק במכירת נכסים מסוגו של הממכר והמכירה היתה במהלך הרגיל של עסקיו, עוברת הבעלות לקונה נקיה מכל שעבוד, עיקול וזכות אחרת בממכר אף אם המוכר לא היה בעל הממכר או לא היה זכאי להעבירו כאמור, ובלבד שהקונה קנה וקיבל אותו לחזקתו בתום-לב.

עובדים עליך בעיניים, מה עושים?

חוק הגנת הצרכן עוסק בהטעיה וניצול מצוקה וקובע כי חל איסור הטעיה ועל מוכר חל איסור לעשות דבר, אם במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה- העלול להטעות קונה בכל עניין מהותי בעסקה כאשר מדובר בטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות, המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס, מועד ההספקה או מועד מתן השירות; השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם, דרכי הטיפול בנכס, זהות היצרן, היבואן או נותן השירות, השם או הכינוי המסחרי של הנכס או השירות, מקום הייצור של הנכס, תאריך הייצור של הנכס או תאריך תפוגתו, החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות, התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למכר או לדגם, קיומם של חלפים, אבזרים או חומרים המיוחדים או המתאימים לתיקון הנכס או לשימוש בו, המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית, חוות דעת מקצועית או תוצאות של בדיקה שניתנו לגבי טיב הנכס או השירות, מהותם, תוצאות השימוש בהם, והסיכונים הכרוכים בהם, השימוש הקודם שנעשה בנכס או היותו חדש או משופץ, שירות אחזקה ותנאיו, תנאי אחריות לנכס או לשירות, כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה, היות העסקה שלא במהלך עסקים, היות מקורו של הנכס הנמכר בפשיטת רגל, בכינוס נכסים או בפירוק של חברה, החוק מגן על קונה אשר ניתן לנצל בשל מצבו או בשל חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן, אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה. חל איסור מוחלט על המוכר לעשות מעשה או מחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

הליזהר מהאותיות הקטנות!

המוכר חייב בגילוי נאות לקונה על כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס, 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 וכן כל פרט מהותי לגבי הנכס. היה והקונה היה מודע לפגם, לאיכות או לתכונה או לפרט מהותי בנכס תהיה הגנה למוכר. על מוכר להיות זהיר ולהקפיד כי המידע יגיע לצרכן. במידה וקיים חוזה אחיד לעסקאות, על האותיות בחוזה להיות בגודל ובצורה אותן קבע השר בתקנות.

ביקש הקונה להחזיר למוכר טובין, שלא עקב פגם, בהתאם למדיניות החזרת טובין המפורטת במודעה, והמוכר לא פעל בהתאם לאותה מדיניות, או שלא הייתה כלל מודעה, ראשי הצרכן להחזירם למוכר בתוך שבעה ימים מיום שסורב, והמוכר יהיה חייב להשיב לו את מלוא התמורה שקיבל באופן שבו שילם הצרכן, ובלבד שלא חלה הרעה במצב הטובין. פתיחת האריזה כשלעצמה, לא תיחשב בדרך כלל למרבית המוצרים כהרעה במצב הטובין. כללי החזרת טובין לא יחולו על מוצרי מזון או טובין פסידים; טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק, או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית, טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן, טובין שבהתאם להוראות שניתנו לפי דין אין להחזירם, טובין שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

במקרים שקיימת הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו, על גבי האריזה או במצורף לה, יראו גם את היצרן, היבואן, האורז והמעצב כמפירים את החוק. היה והיצרן, היבואן, האורז ו/או המעצב, הוכיחו שלא הם אחראים להטעיה, אלא פלוני שנקבו בשמו ובמענו, תהיה להם הגנה מפני תביעה או עוולה אזרחית. הייתה ההטעיה בפרסומת יהיה המפרסם והאדם שהביא לפרסום, אחראים כלפי הלקוח. המחוקק הטיל חובה על המפרסם גם בגין פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה; גם אם הפרסומת נעשתה מחוץ לישראל אך יכולה להטעות צרכן בישראל יהיה המפרסם או המביא לפרסום אחראים כלפי הלקוח.

איך מבטלים שירות?

ביטול "עסקה מתמשכת", כלומר 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, ניתנת לביטול ע"י הצרכן על ידי מתן הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן: בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק; בכתב - בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

על הקונה להודיע ולפרט בהודעת הביטול את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת הביטול בעל פה פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות. חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום- בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול. במועד הביטול יפסיק המוכר את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הקונה בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול. מסר הקונה הודעת ביטול והמוכר המשיך לחייב אותו בתשלומים בשל העסקה המתמשכת, עקב נסיבות שהמוכר לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לדעתן, ובביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרית בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות הגיל, כל עוד התקיימו אותן נסיבות.