



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

משפט פרטי וכלכלה – מסחר – הגנת הצרכן

תוכן ענינים

3	Go	פרק א': פרשנות	
3	Go	הגדרות	סעיף 1
3	Go	פרק ב': הטעיה וניצול מצוקה	
3	Go	איסור הטעיה	סעיף 2
3	Go	איסור ניצול מצוקת הצרכן	סעיף 3
3	Go	חובת גילוי לצרכן	סעיף 4
3	Go	חווה אחיד ומידע אחר המיועד לצרכן	סעיף 4א
3	Go	זהות העוסק	סעיף 24
3	Go	חובת גילוי מדיניות החזרת טובין	סעיף 4ג
3	Go	חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח	סעיף 74
3	Go	עריכת חווה בכתב ומסירתו	סעיף 5
3	Go	אחריות להטעיה באריזה	סעיף 6
3	Go	אחריות להטעיה בפרסומת	סעיף 7
3	Go	פרסומת או דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים	סעיף 7א
3	Go	סייגים לשימוש בשם	סעיף 7ב
3	Go	פרק ג': הוראות לעניין סוגים של עסקאות	
3	Go	הגדרות	סעיף 8
3	Go	הודעת פרטים בעסקת אשראי	סעיף 9
3	Go	נקיבת הפרש כוזב	סעיף 10
3	Go	אי קיום צו	סעיף 11
3	Go	תניה לענין תשלומים	סעיף 12
3	Go	מקדמות וערובות	סעיף 13
3	Go	עסקה לתקופה קצובה	סעיף 13א
3	Go	משלוח חשבונות והודעות תשלום לצרכן	סעיף 13ב
3	Go	מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון	סעיף 13ב1
3	Go	חובות גילוי בעסקה מתמשכת	סעיף 13ג
3	Go	ביטול עסקה מתמשכת	סעיף 13ד
3	Go	החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת	סעיף 13ד1
3	Go	עסקת מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ה
3	Go	ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ה1
3	Go	תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה	סעיף 13ה2
3	Go	תעריף שנקבע לפי דין איסור גביית עמלה ודרכי תשלום	סעיף 13ח
3	Go	עסקה ברוכלות	סעיף 14
3	Go	עסקה בענין רכישה של יחידות נופש	סעיף 14א
3	Go	תשלום בכרטיס אשראי	סעיף 14ב
3	Go	עסקת מכר מר	סעיף 14ג
3	Go	דרך ביטול בכתב של עסקה	סעיף 14ד
3	Go	תוצאות ביטול עסקה	סעיף 14ה



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

3	Go	החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין	סעיף 14
3	Go	זיכוי בשל ביטול עסקה	סעיף 14ז
3	Go	תווי קנייה	סעיף 14ח
3	Go	מכירה מיוחדת	סעיף 15
3	Go	מחיר מיוחד	סעיף 16
3	Go	פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים	
3	Go	סימון טובין ואריזתם	סעיף 17
3	Go	הגדרות לענין פרק ד'	סעיף 17א
3	Go	חובת הצגת מחיר על טובין והמחיר המחייב	סעיף 17ב
3	Go	הצגת מחירי שירותים	סעיף 17ג
3	Go	פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ד
3	Go	סייג להצגה של המחיר הכולל	סעיף 17ה
3	Go	כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים	סעיף 17ו
3	Go	פטור	סעיף 17ז
3	Go	איסור מכירה והחזקה	סעיף 18
3	Go	פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה	
3	Go	אחריות לטובין ולשירותים	סעיף 18א
3	Go	מתן שירות טלפוני חינם	סעיף 18ב
3	Go	פרק ה': הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והממונה, תפקידו וסמכויותיו	
3	Go	הממונה	סעיף 19
3	Go	הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן	סעיף 19א
3	Go	תקציב הרשות	סעיף 19ב
3	Go	עסקאות הרשות	סעיף 19ג
3	Go	עובדי הרשות	סעיף 19ד
3	Go	תפקידי הממונה	סעיף 20
3	Go	סמכויות הממונה	סעיף 21
3	Go	דרישת ידיעות ומסמכים	סעיף 21א
3	Go	סמכויות עזר לממונה	סעיף 22
3	Go	הוועדה המייעצת	סעיף 22א
3	Go	דין וחשבון שנתי	סעיף 22ב
3	Go	פרק ו': עונשין ותרופות	
3	Go	עונשין	סעיף 23
3	Go	נסיבות מחמירות	סעיף 23א
3	Go	הטלת קנס לאחר שנפסקו פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א	סעיף 23ב
3	Go	סמכויות נוספות של בית המשפט	סעיף 24
3	Go	אחריות מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד	סעיף 25
3	Go	הגנה באישום	סעיף 27
3	Go	התחייבות העוסק	סעיף 28
3	Go	פטור ת"ט תשמ"ב 1981	סעיף 29
3	Go	פיצויים	סעיף 31
3	Go	פיצויים לדוגמה	סעיף 31א
3	Go	ביטול עסקה	סעיף 32
3	Go	פרסום פסק דין או	סעיף 33
3	Go	ראיה לפרסום	סעיף 34
3	Go	סמכויות המכס	סעיף 35
3	Go	פרק ו'1:	
3	Go	פרק ז': הוראות שונות	
3	Go	החוק מחייב	סעיף 36



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

3	Go	ביצוע ותקנות	סעיף 37
3	Go	סמכות הממונה לאצול	סעיף 38
3	Go	סייג לתחולה	סעיף 39
3	Go	ביטול	סעיף 40
3	Go	שמירת דינים	סעיף 41
3	Go	דין המדינה	סעיף 42
3	Go	תחילה	סעיף 43
3	Go	פרסום	סעיף 44
3	Go	תוספת ראשונה	
3	Go	תוספת שניה	
3	Go	תוספת שלישית	



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
נוסח מלא ומעודכן

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981*

- * ס"ח תשמ"א מס' 1023 מיום 26.4.1981 עמ' 248 (ה"ח תש"ס מס' 1469 עמ' 302).
 ת"ט ס"ח תשמ"א מס' 1028 מיום 28.5.1981 עמ' 298.
 ת"ט ס"ח תשמ"ב מס' 1035 מיום 22.12.1981 עמ' 16.
 ק"ח תשמ"ד מס' 4599 מיום 28.2.1984 עמ' 1028 – צו תשמ"ד-1984.
 ק"ח תשמ"ו מס' 4909 מיום 6.3.1986 עמ' 594 – ק"ח תשמ"ו-1986.
 ק"ח תשמ"ח מס' 5071 מיום 17.12.1987 עמ' 254 – צו תשמ"ח-1987; תחילתו 30 יום מיום פרסומו.
 ס"ח תשמ"ח מס' 1250 מיום 20.5.1988 עמ' 82 – (ה"ח תשמ"ו מס' 1774 עמ' 177) – תיקון מס' 1.
 ק"ח תשנ"א מס' 5331 מיום 7.2.1991 עמ' 508 – צו תשנ"א-1991; תחילתו 30 יום מיום פרסומו.
 ק"ח תשנ"ג מס' 5511 מיום 24.3.1993 עמ' 694 – צו תשנ"ג-1993; תחילתו 30 ימים מיום פרסומו.
 ס"ח תשנ"ג מס' 1432 מיום 13.8.1993 עמ' 188 (ה"ח תשנ"ג מס' 2179 עמ' 148) – תיקון מס' 2; תחילתו בתום חודשים מפרסומו.
 ס"ח תשנ"ד מס' 1474 מיום 22.7.1994 עמ' 252 (ה"ח תשנ"ד מס' 2260 עמ' 396) – תיקון מס' 3.
 ק"ח תשנ"ה מס' 5658 מיום 1.2.1995 עמ' 670 – צו תשנ"ה-1995; תחילתו 30 ימים מיום פרסומו.
 ס"ח תשנ"ה מס' 1512 מיום 24.3.1995 עמ' 158 (ה"ח תשנ"ה מס' 2336 עמ' 178) – תיקון מס' 4.
 ס"ח תשנ"ח מס' 1645 מיום 15.1.1998 עמ' 52 (ה"ח תשנ"ח מס' 2650 עמ' 20) – תיקון מס' 5 בסעיף 4 בחוק להגברת הצמיחה והתעסוקה ולהשגת יעדי התקציב לשנת 1998 (תיקוני חקיקה), תשנ"ח-1998.
 ס"ח תשנ"ח מס' 1663 מיום 31.3.1998 עמ' 182 (ה"ח תשנ"ז מס' 2566 עמ' 87) – תיקון מס' 6.
 ס"ח תשנ"ח מס' 1679 מיום 30.7.1998 עמ' 298 (ה"ח תשנ"ז מס' 2566 עמ' 87, ה"ח תשנ"ח מס' 2710 עמ' 340) – תיקון מס' 7.
 ס"ח תשנ"ט מס' 1709 מיום 29.4.1999 עמ' 159 (ה"ח תשנ"ו מס' 2471 עמ' 346) – תיקון מס' 8 בסעיף 27 לחוק עולות מסחריות, תשנ"ט-1999; ראה סעיף 29 בענין תחילה: 6 חודשים מיום פרסומו.
 ס"ח תש"ס מס' 1740 מיום 11.6.2000 עמ' 201 (ה"ח תשנ"ח מס' 2747 עמ' 563) – תיקון מס' 9.
 ס"ח תשס"א מס' 1772 מיום 10.1.2001 עמ' 125 (ה"ח תשס"א מס' 2921 עמ' 20) – תיקון מס' 10.
 ס"ח תשס"ב מס' 1834 מיום 14.3.2002 עמ' 194 (ה"ח תשנ"ז מס' 2563 עמ' 76, ה"ח תש"ס מס' 2856 עמ' 318) – תיקון מס' 11.
 ס"ח תשס"ב מס' 1849 מיום 13.6.2002 עמ' 427 (ה"ח תשס"ב מס' 3109 עמ' 462) – תיקון מס' 12.
 ת"ט ס"ח תשס"ג מס' 1904 מיום 11.9.2003 עמ' 574.
 ס"ח תשס"ד מס' 1946 מיום 30.6.2004 עמ' 426 (ה"ח הממשלה תשס"ד מס' 76 עמ' 295) – תיקון מס' 13.
 ס"ח תשס"ד מס' 1950 מיום 19.7.2004 עמ' 454 (ה"ח הכנסת תשס"ד מס' 46 עמ' 124) – תיקון מס' 14; תחילתו ביום 1.1.2005.
 ס"ח תשס"ה מס' 1974 מיום 17.1.2005 עמ' 96 (ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 58 עמ' 34) – תיקון מס' 15; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו. ת"ט ס"ח תשס"ז מס' 2073 מיום 21.12.2006 עמ' 27; תחילתו ביום 17.7.2005.
 ס"ח תשס"ה מס' 1974 מיום 17.1.2005 עמ' 97 (ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 58 עמ' 35) – תיקון מס' 16.
 ק"ח תשס"ה מס' 6419 מיום 31.8.2005 עמ' 945 – צו תשס"ה-2005; תחילתו ביום 30.9.2005.
 ס"ח תשס"ו מס' 2039 מיום 15.12.2005 עמ' 87 (ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 88 עמ' 197) – תיקון מס' 17; תחילתו 90 ימים מיום פרסומו.
 ס"ח תשס"ו מס' 2041 מיום 22.12.2005 עמ' 104 (ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 93 עמ' 254) – תיקון מס' 18; ר' סעיף 2 לענין תחולה.
 ס"ח תשס"ו מס' 2054 מיום 12.3.2006 עמ' 279 (ה"ח הכנסת תשס"ה מס' 93 עמ' 232) – תיקון מס' 19 בסעיף 33 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.
 ס"ח תשס"ו מס' 2057 מיום 15.6.2006 עמ' 320 (ה"ח הממשלה תשס"ו מס' 236 עמ' 298) – תיקון מס' 20 בסעיף 25 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2006), תשס"ו-2006; תחילתו ביום 1.7.2006.
 ס"ח תשס"ח מס' 2114 מיום 24.10.2007 עמ' 14 (ה"ח הממשלה תשס"ז מס' 272 עמ' 177) – תיקון מס' 21.
 ס"ח תשס"ח מס' 2150 מיום 10.4.2008 עמ' 490 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 202 עמ' 152) – תיקון מס' 22; תחילתו



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
נוסח מלא ומעודכן

- תשעה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 4 לענין תחולה.
- ס"ח תשס"ח מס' 2150** מיום 10.4.2008 עמ' 493 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 210** עמ' 211) – תיקון מס' 23; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 6 לענין תחולה.
- ס"ח תשס"ח מס' 2159** מיום 26.6.2008 עמ' 576 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 202** עמ' 156) – תיקון מס' 24; תחילתו שלושה חודשים מיום פרסומו.
- ס"ח תשס"ח מס' 2161** מיום 3.7.2008 עמ' 606 (**ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 225** עמ' 278) – תיקון מס' 25; תחילתו ביום 1.1.2009.
- ק"ת תשס"ט מס' 6732** מיום 23.12.2008 עמ' 231 – צו תשס"ט-2008; תוקפו מיום 10.1.2009 עד יום 9.1.2012.
- ס"ח תש"ע מס' 2223** מיום 17.1.2010 עמ' 305 (**ה"ח הממשלה תשס"ז מס' 288** עמ' 286) – תיקון מס' 26; תחילתו ביום 15.3.2010.
- ס"ח תש"ע מס' 2241** מיום 3.6.2010 עמ' 514 (**ה"ח הכנסת תש"ע מס' 310** עמ' 110) – תיקון מס' 27 בסעיף 2 לחוק החוזים האחידים (תיקון מס' 3), תש"ע-2010; תחילתו שישה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 6 לענין הוראת מעבר.
- ס"ח תש"ע מס' 2255** מיום 29.7.2010 עמ' 636 (**ה"ח הממשלה תש"ע מס' 476** עמ' 204) – תיקון מס' 28; תחילתו שלושה חודשים מיום פרסומו ור' סעיף 5 לענין תחולה.
- ס"ח תשע"א מס' 2305** מיום 20.7.2011 עמ' 981 (**ה"ח הכנסת תשע"א מס' 378** עמ' 128) – תיקון מס' 29 בסעיף 1 לחוק מועדים לתשלום באמצעות הרשאה לחיוב חשבון (תיקוני חקיקה), תשע"א-2011; תחילתו ביום 1.1.2012 ור' סעיף 5 לענין הוראות מעבר.
- ס"ח תשע"א מס' 2310** מיום 11.8.2011 עמ' 1021 (**ה"ח הכנסת תשע"א מס' 377** עמ' 125) – תיקון מס' 30; תחילתו ביום 1.1.2012 ור' סעיף 4 לענין תחולה.
- ס"ח תשע"א מס' 2310** מיום 11.8.2011 עמ' 1022 (**ה"ח הכנסת תשע"א מס' 396** עמ' 204) – תיקון מס' 31; תחילתו ביום 1.6.2012.
- ס"ח תשע"ב מס' 2349** מיום 1.4.2012 עמ' 279 (**ה"ח הכנסת תשע"ב מס' 409** עמ' 248) – תיקון מס' 32; תחילתו שלושים ימים מיום פרסומו.
- ס"ח תשע"ב מס' 2349** מיום 1.4.2012 עמ' 280 (**ה"ח הכנסת תשע"ב מס' 424** עמ' 50) – תיקון מס' 33; תחילתו ביום 1.1.2013 ותחולתו גם על עסקאות שנעשו ערב תחילתו.
- ק"ת תשע"ב מס' 7116** מיום 2.5.2012 עמ' 1099 – צו תשע"ב-2012; תחילתו 60 ימים מיום פרסומו.
- ס"ח תשע"ב מס' 2373** מיום 31.7.2012 עמ' 582 (**ה"ח הממשלה תשע"ב מס' 664** עמ' 402) – תיקון מס' 34 בסעיף 47 לחוק הדואר (תיקון מס' 11), תשע"ב-2012; תחילתו ביום 31.7.2014. תוקן **ק"ת תשע"ג מס' 7273** מיום 30.7.2013 עמ' 1564 – צו תשע"ג-2013 (דחיית המועד הקובע). **ק"ת תשע"ד מס' 7335** מיום 30.1.2014 עמ' 585 – צו תשע"ד-2014 (דחיית המועד הקובע). **ק"ת תשע"ד מס' 7403** מיום 31.7.2014 עמ' 1570 – צו (מס' 2) תשע"ד-2014 (דחיית המועד הקובע).
- ס"ח תשע"ב מס' 2375** מיום 2.8.2012 עמ' 615 (**ה"ח הכנסת תשע"ב מס' 473** עמ' 218) – תיקון מס' 35; תחילתו ביום 1.1.2013 ותחולתו על פניות צרכנים מאותו יום.
- ס"ח תשע"ד מס' 2428** מיום 8.1.2014 עמ' 262 (**ה"ח הכנסת תשע"ד מס' 523** עמ' 10) – תיקון מס' 36; תחולתו על תווי קנייה שהונפקו מיום 1.7.2014.
- ס"ח תשע"ד מס' 2444** מיום 24.3.2014 עמ' 402 (**ה"ח הכנסת תשע"ב מס' 473** עמ' 216) – תיקון מס' 37; ר' סעיף 3 לענין תחילה, תחולה והוראות מעבר.
3. (א) תחילתו של חוק זה שישה חודשים מיום פרסומו, והוא יחול על עסקאות שנעשו מיום פרסומו (בסעיף זה – יום הפרסום).
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), לענין ביטול עסקה המנויה בפרט 1 לתוספת הרביעית לחוק העיקרי, כנוסחה בסעיף 2 לחוק זה, שנעשתה ערב יום הפרסום יחולו תנאים אלה:
- (1) העסקה תבוטל במסירת הודעת ביטול לעוסק בכתב כאמור בסעיף 13ד(א)(2);
- (2) ביטול העסקה ייכנס לתוקף בתום המועד השנתי הסמוך לאחר מועד מסירת הודעת הביטול, ואם נמסרה במהלך המועד השנתי – בתום אותו מועד; לענין זה, "המועד השנתי" – התקופה בשנה הקלנדרית שבה יש לצרכן זכות שימוש ביחידת הנופש על פי העסקה;
- (3) עוסק לא יגבה דמי ביטול או סכום כלשהו בשל הביטול, יהא כינויו אשר יהא, ואולם הוא רשאי שלא להשיב לצרכן את החלק היחסי ממחיר יחידת הנופש בעד זכות השימוש בה בעד התקופה שממועד כניסת הביטול לתוקף ואילך; בסעיף זה, "מחיר יחידת הנופש" – כמשמעותו בסעיף 14א(ב)(9) לחוק העיקרי.
- ס"ח תשע"ד מס' 2447** מיום 27.3.2014 עמ' 454 (**ה"ח הממשלה תשע"ג מס' 769** עמ' 830) – תיקון מס' 38 בסעיף 49 לחוק קידום התחרות בענף המזון, תשע"ד-2014.
- ס"ח תשע"ד מס' 2461** מיום 24.7.2014 עמ' 622 (**ה"ח הממשלה תשע"ב מס' 620** עמ' 2) – תיקון מס' 39; תחילתו ביום 1.1.2015 ור' סעיפים 14, 15 לענין תחילה והוראות מעבר.



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

פרק א': פרשנות

1. בחוק זה –

- "הוועדה המייעצת" – הוועדה שמונתה לפי סעיף 22א;
- "הממונה" – הממונה שנתמנה לפי סעיף 19;
- "הרשות" – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שהוקמה לפי סעיף 19א;
- "חוק זה" – לרבות התקנות לפיו;
- "מכר" – לרבות השכרה, מקח-אגב-שכירות, הצגה למכירה, הצעה למכירה, וחליפין;
- "מספר זהות" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק החברות, התשנ"ט-1999;
- "נכס" – טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, ואיגרות חוב ממשלתיות;
- "עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;
- "עיסקה" – מכירת נכס או מתן שירות;
- "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 התעשייה, 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:
 - (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;
 - (2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
 - (3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;
 - (4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים

14. תחילתו של חוק זה ביום י' בטבת התשע"ה (1 בינואר 2015) (להלן – יום התחילה), ובלבד שעד לאותו מועד הותקנו תקנות לפי סעיף 22ח(ב) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 9 לחוק זה; לא הותקנו תקנות כאמור עד לאותו מועד, ידחה שר הכלכלה, בצו, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, את מועד תחילתו של חוק זה בתקופה שלא תעלה על שישה חודשים נוספים בכל פעם.

15. (א) עובד משרד הכלכלה או עובד הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן שהיה מוסמך לפי סעיפים 21, 21א או 22 לחוק העיקרי ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו הוסמך כמפקח לפי סעיף 20א לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 4 לחוק זה, אף אם לא התקיימו בו הוראות סעיף 20א(א) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 4 לחוק זה.

(ב) הסמכתו של עובד כאמור בסעיף קטן (א), תעמוד בתקופה עד תום שלוש שנים מיום הפרסום או עד שיוסמך בידי הממונה כמפקח לפי סעיף 20א לחוק העיקרי כנוסחו בסעיף 4 לחוק זה, לפי המוקדם.

[ס"ח תשע"ד מס' 2467](#) מיום 7.8.2014 עמ' 734 ([ה"ח הכנסת תשע"ד מס' 541](#) עמ' 74) – תיקון מס' 40; תחילתו ביום 1.2.2015.

[ס"ח תשע"ד מס' 2467](#) מיום 7.8.2014 עמ' 734 ([ה"ח הכנסת תשע"ד מס' 535](#) עמ' 74) – תיקון מס' 41; ר' סעיף 3 לענין תחילה.

3. (א) תחילתו של סעיף 18ג לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה, שלושה חודשים מיום פרסומו של חוק זה. (ב) תחילתו של סעיף 22א(48) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 2 לחוק זה, ביום תחילתו של חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 39), התשע"ד-2014.



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

- 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, אביזרים 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, כדי לקשור עסקה, דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, שיש בו ניצול
- (1) חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן;
- (2) אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה.
- (ב) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, 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.
4. (א) עוסק חייב לגלות 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;

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(תיקון מס' 8)
תשנ"ט-1999
(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008

(תיקון מס' 2)
תשנ"ג-1993

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

איסור ניצול מצוקת הצרכן
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
(תיקון מס' 39)
תשע"ד-2014
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

חובת גילוי לצרכן



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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.

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

(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.

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

(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.

4.ג. (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).

(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.

4.ד. (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

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
חוזה אחיד ומידע
אחר המיועד לצרכן
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010
(תיקון מס' 27)
תש"ע-2010

זהות העוסק
(תיקון מס' 14)
תש"ד-2004

חובת גילוי מדיניות
החזרת טובין
(תיקון מס' 15)
תשס"ה-2005
ת"ט תשס"ז-2006

חשיפה נאותה של
מצרכי מזון בפיקוח
(תיקון מס' 38)
תשע"ד-2014



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

או הוחל עליו פיקוח לפי פרק ו' לחוק האמור.

(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 (תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

(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, היא 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 ראייה 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.

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

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

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000

(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;

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

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

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

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

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

(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 (תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000 (תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(ב) השר רשאי לקבוע בתקנות, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, עקרונות, כללים ותנאים לפרסומת וכן לדרכי שיווק המכוונים לקטינים, לרבות איסור פרסומת או דרכי שיווק העלולים להטעות קטין, לנצל את גילו, תמימותו, או חוסר ניסיונו, או המעודדת פעילות שיש בה

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
נוסח מלא ומעודכן

כדי לפגוע בגופו או בבריאותו הגופנית או הנפשית; תקנות כאמור יכול שיתייחסו לקטינים דרך כלל, או עד גיל מסויים.

7. ב. (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 שמשמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור.

סייגים לשימוש בשם (תיקון מס' 9) תש"ס-2000

- (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 –

(תיקון מס' 23) תש"ס-2008 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;

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

"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;

ת"ט תשמ"א-1981 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000

"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.

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000

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;



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

- (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.

נקיבת הפרש כחב

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.

אי-קיום צו

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.

תניה לענין תשלומים

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.

(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 מיידי של יתרת הסכום.

מקדמות וערובות

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.

(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988

(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, תשכ"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.

עסקה לתקופה קצובה
(תיקון מס' 22)
תשמ"ח-2008

13א. (א) בסעיף זה -

"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;



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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, הוזל 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 מחייבת עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), 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.

(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 שנקבו 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,



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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.

13 ב. (א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה מתמשכת שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14 ב(ב), 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 (תיקון מס' 22) תשס"ח-2008 (תיקון מס' 33) תשע"ב-2012

(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.

(1) (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 מתמשכת, את הסכום הכולל של אותם חיובים ואת יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד משלוח ההודעה בשל אותם חיובים;

(תיקון מס' 33) תשע"ב-2012

(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).

(2) סעיף קטן (1) 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.

(תיקון מס' 33) תשע"ב-2012

(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.

(תיקון מס' 33) תשע"ב-2012

13 ב. (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 (תיקון מס' 29) תשע"א-2011

(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.

13 ג. (א) בחוק זה –

"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.

חובות גילוי בעסקה מתמשכת (תיקון מס' 23) תשס"ח-2008

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

(1) זכות הצרכן לבטל עסקה מתמשכת ודרכי ביטולה, לרבות זכותו כאמור לעניין



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

עסקה לתקופה בלתי קצובה, וכן הצורך במסירת פרט מזהה לשם ביטול בהתאם להוראות סעיף 13ד(ב);

(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) הכתובת ומספר הטלפון של העוסק, וכן מספר הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שלו, אם קיימים, שבאמצעותם ניתן למסור לעוסק הודעת ביטול.

(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 עסקה מכר מרחוק כאמור בסעיף 14ג, רשאי העוסק לכלול את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב).

(ה) בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג), בעסקה מתמשכת –

(1) יציין עוסק בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות, את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4), לצורך מסירת הודעת ביטול;

(2) יפרסם עוסק באתר האינטרנט שלו, אם קיים, את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת וכן את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב)(4) ובסעיף 4ב.

13ד. (א) צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסד הודעת ביטול באמצעות אחד מאלה, לפי בחירת הצרכן (בחוק זה – הודעת ביטול):

(1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;

(2) בכתב – בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

(ב) (1) 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;

(2) לעניין הודעת ביטול שנמסרה לעוסק בכתב כאמור בסעיף קטן (א)(2), רשאי השר לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו, נוסף על שמו ומספר הזהות שלו, גם את כתובתו או פרט מזהה אחר, שיש בו צורך לשם ביטול העסקה המתמשכת.

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), 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 סעיפים קטנים (א) ו-(ב), והעוסק המשך 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)(2), כל עוד התקיימו אותן נסיבות.

13ד1. (א) בעסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14ב(ב) –

(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;

ביטול עסקה מתמשכת (תיקון מס' 23) תשס"ח-2008

החזר בשל חיוב בסכום עודף בעסקה מתמשכת (תיקון מס' 35) תשע"ב-2012



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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 –

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

"מעון" – כהגדרתו בחוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965, למעט משפחה אומנת שאושרה בידי מי ששר הרווחה והשירותים החברתיים הסמיכו לכך;

"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 ובסעי' 113 – 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 4 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 והארכתה לאחר מועד סיומה כאמור בסעיף קטן (ו);

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

עסקת מתמשכת
בעניין שירותי רפואה
(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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 חובת הגילוי, הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות סעיפים 4ב ו-14ג(א)(ב) ולא לגרוע מהן;

(2) בסעיף קטן (ה) –

(א) בפסקה (1), במקום "בסעיף קטן (ב)(4)" יקראו "בסעיף 13ה(ג)(1)";

(ב) בפסקה (2), במקום "בסעיף קטן (ב)(4) ובסעיף 4ב" יקראו "בסעיף 13ה(ג)(1)".

(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 החוזה 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.

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

(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 ביטול אותה לפני מועד סיומה ולאחר תום שלושים הימים כאמור בפסקה (1) – לא יגסה 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 סעיף 13ד.

13. משבוטלה 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.

ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה (תיקון מס' 28) חש"ע-2010

תוצאות ביטול עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה (תיקון מס' 28) חש"ע-2010



13. ח. (א) בסעיף זה –

תעריף שנקבע לפי
דין – איסור גביית
עמלה ודרכי תשלום
(תיקון מס' 30)
תשע"א-2011

(תיקון מס' 34)
תשע"ב-2012

"בנק הדואר" – החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו-1986, בנותנה את השירותים הכספיים כהגדרתם באותו חוק מטעם החברה הבת כמשמעותה בסעיף 88 לחוק האמור;
"כרטיס אשראי" – כהגדרתו בסעיף 14(ב);

"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 המספר 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 חשבון בכרטיס אשראי;

(2) הרשאה לחיוב חשבון בהוראת קבע;

(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;

(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010
(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(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) –

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(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.

(1ב) אין בהוראות סעיף קטן (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

(ג) הוראות סעיף קטן (א) 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:

- (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, ואתו 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.

(ג) לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010
(תיקון מס' 1)
תשמ"ח-1988
(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

עסקה בענין רכישה של יחידות נופש (תיקון מס' 6) תשנ"ח-1998

(תיקון מס' 14) תשס"ד-2004



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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, באמצעות כרטיס אשראי, לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו 30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידי מסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק; הודיע הלקוח למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה בהתאם להוראות סעיף 14א(ג), לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

תשלום בכרטיס
אשראי
(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998

(ב) בסעיף זה –

"חוק כרטיסי חיוב" - חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986;

"כרטיס אשראי" ו"לקוח" - כהגדרתם בחוק כרטיסי חיוב;

"מסמך המעיד על העסקה" - מסמך כמשמעותו בסעיף 8 לחוק כרטיסי חיוב, החתום בידי הלקוח.

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

עסקת מכר מרחוק
(תיקון מס' 6)
תשנ"ח-1998

(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).

(תיקון מס' 14)
תשס"ד-2004

(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);

(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 בכתב 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.

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

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

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

- (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, תשנ"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, טלוויזיה, 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.

14ד. לענין הוראות סעיף 14א(ג) ו-14ג(ג), ביטול בכתב יכול שייעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית.

14ה. (א) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(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-14ב(ב) או 14ג(א) ו-14ב(ב), עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –

דרך ביטול בכתב של עסקה (תיקון מס' 7) תשנ"ח-1998 תוצאות ביטול עסקה (תיקון מס' 7) תשנ"ח-1998 (תיקון מס' 26) תש"ע-2010

- (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.

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(ב) ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(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;

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

- (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), שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(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.

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(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.



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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.

14. (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 -

(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 החזר הכספי, וכן נסיבות שבהן -

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

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

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

14. (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:

(1) שובר הזיכוי יודפס או ייכתב באופן שימנע את מחיקת הכתוב בו; השר רשאי לקבוע הוראות לענין 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 לענין 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, לענין 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.

14. (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.

(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.

החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין (תיקון מס' 16) תשס"ה-2005

זיכוי בשל ביטול עסקה (תיקון מס' 32) תשע"ב-2012

תווי קנייה (תיקון מס' 36) תשע"ד-2014

¹ הסעיף יחול על תווי קנייה שיונפקו מיום 1.7.2014.



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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 14(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.

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 (תיקון מס' 9) תש"ס-2000

(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.

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

(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 הנחה 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.

(תיקון מס' 25) תש"ח-2008

(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.

(תיקון מס' 25) תש"ח-2008

(ב3) אול 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 אול חלק מהפריטים שבמלאי כאמור, רשאי העוסק להמשיך לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.

(תיקון מס' 25) תש"ח-2008

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

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

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

פרק ד': סימון טובין והצגת מחירים

(תיקון מס' 11) תש"ב-2002

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

סימון טובין ואריזתם

(1) שם המצרף וכינויו המסחרי;

(2) ארץ הייצור;

(3) שם היצרן, מספר זהותו ומענו, ואם המצרף מיובא - שם היבואן, מספר זהותו ומענו;

(תיקון מס' 14) תש"ד-2004

(4) כמות המצרף 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 לקבוצות גיל שונות כפי שיקבע, דרך השימוש בהם, איכותם, סבילותם, עמידותם או

(תיקון מס' 12) תש"ב-2002



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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.

(1) 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.

(תיקון מס' 5)
תשנ"ח-1998

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

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(3) (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;

(תיקון מס' 10)
תשס"א-2001

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

(3) בסעיף קטן זה -

ת"ט תשס"ג-2003

"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 מייננת" 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).

(תיקון מס' 5)
תשנ"ח-1998

(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.

17 א. 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'
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(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.

17 ב. (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
(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(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 ידי לצרכן למכירה.

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



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(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.

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.

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.

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.

17ז. (א) הוראות פרק זה לא יחולו -

(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, תשל"ו-1976;

(2) (נמחקה);

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

(ב) על אף האמור בסעיפים 17ב(1) עד 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.

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

פרק ד'1: אחריות ושירות לאחר מכירה

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

(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.

הצגת מחירי שירותים (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002

פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002 (תיקון מס' 13) תשס"ד-2004

סייג להצגה של המחיר הכולל (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002

כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002

פטור (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002

(תיקון מס' 13) תשס"ד-2004 (תיקון מס' 17) תשס"ו-2005

(תיקון מס' 13) תשס"ד-2004 (תיקון מס' 17) תשס"ו-2005

(תיקון מס' 17) תשס"ו-2005

איסור מכירה והחזקה (תיקון מס' 11) תשס"ב-2002

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

אחריות לטובין ולשירותים (תיקון מס' 9) תש"ס-2000 (תיקון מס' 24) תשס"ח-2008



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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

(תיקון מס' 31)
תשע"א-2011

(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) עד (4), לעניין חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולעניין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(ג) (1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה (בסעיף זה – נותן השירות) את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן;

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) 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 ביקור טכנאי, 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:

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

(1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג) – 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) 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

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981
נוסח מלא ומעודכן

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 מסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לדאותן מראש, ולא יכולה יה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.

(תיקון מס' 24)
תשס"ח-2008

18 ב. (א) עוסק המנוי בתוספת השניה –

מתן שירות טלפוני
חינם
(תיקון מס' 17)
תשס"ה-2005

(1) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם (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.

(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.

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

(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006
הממונה

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

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

(ב) הממונה יהיה מנהל הרשות.

הרשות להגנת הצרכן
ולסחר הוגן
(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

19 ב. 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
(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

19 ג. 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
(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

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

עובדי הרשות
(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

(ב) עובדי הרשות יפעלו לפי הוראות הממונה ובפיקוחו.

20. (א) תפקידי הממונה יהיו –

(1) לפקח על ביצוע 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.

(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

(ב) הגיעה לממונה תלונה בענין שבו לפי חיקוק יש לרשות אחרת סמכות לפיקוח ולנקיטת אמצעים בעקבות ברור 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.



21. ראה הממונה או מי שהוא הסמיך לענין זה שהדבר דרוש לביצועו של חוק זה, רשאי הוא -

- (1) להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה;
- (2) לחקור כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בענין ולדרוש ממנו להתייצב לפניו ולמסור לו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לעניני החקירה, ובלבד שהמועד להתייצבות אדם לפי פסקה זו ייקבע ככל האפשר בתיאום עמו, ובמועד סביר;
- (3) לערוך בדיקות של טובין או שירותים ולפרסם ממצאיהן, ובלבד שלא יעשה פרסום העלול לפגוע באדם אלא אם ניתנה לו הזדמנות לטעון טענותיו;
- (4) להעמיד עוסק על חובתו להפסיק נהגים שיש בהם לכאורה הפרת הוראות חוק זה או שלא לחזור עליהם.

סמכויות הממונה (תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

21א. היה לממונה או לעובד המדינה שהממונה הסמיכו לכך, יסוד סביר להניח כי הופרה הוראה מהוראות חוק זה, רשאי הוא לדרוש מכל עוסק, למסור לו את הידיעות, המסמכים, הפנקסים ושאר התעודות הנוגעות להפרה האמורה; בסעיף זה, "עוסק" - לרבות עובדו, נושא משרה בו או מי שפועל מטעמו.

דרישת ידיעות ומסמכים (תיקון מס' 20) תשס"ו-2006 (תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

22. (א) לממונה ולמי שהוא הסמיך לענין זה יהיו סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות), וסעיף 3 לפקודה האמורה יחול על הודעה שרשמו.

(א1) לא יסמיך הממונה אדם לענין סעיף 21, אלא אם כן קיבל הכשרה מתאימה כפי שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

סמכויות עור לממונה (תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

(ב) על ביקורת ותפיסה לפי סעיף 21(1) יחולו הוראות סעיפים 26 עד 28 והפרק הרביעי לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [נוסח חדש], תשכ"ט-1969, כאילו היתה הביקורת חיפוש במובן הפקודה האמורה ובשינויים המחוייבים לפי הענין.

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 22 ובהכנת תכנית העבודה של הרשות.

הוועדה המייעצת (תיקון מס' 20) תשס"ו-2006

(ב) הוועדה המייעצת תהיה בת שישה חברים והם:

- (1) עובד משרד התעשייה 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 (תיקון מס' 20) תשס"ו-2006

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, תשל"ז-1977 (להלן - חוק העונשין) -

- (1) עשה דבר העלול להטעות צרכן בניגוד להוראות סעיף 2;

עונשין (תיקון מס' 9) תש"ס-2000 (תיקון מס' 39) תשע"ד-2014



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

- (2) עשה דבר שיש בו ניצול של מצוקת הצרכן, כאמור בסעיף 3;
- (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;
- (7) הפר התחייבות שנתן לפי סעיף 28(א) או (3).

(תיקון מס' 26)
תש"ע-2010

(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 שמשמע ממנו כי מטרתו הגנה על הצרכן בניגוד להוראות סעיף 7ב;
- (3) הפר הוראות לפי סעיף 13 לענין מקדמות וערובות;
- (3א) בעסקה מתמשכת בענין שירותי רפואה –

(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

(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 13(א) 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) בהיותו מנפיק כרטיס אשראי, חייב לקוח בניגוד להוראות סעיף 14ב;
- (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) לא נתן שירות לצרכן, לא מסר תעודות אחריות, לא הדביק או לא מסר מדבקת אחריות, או לא קיים תחנות שירות, באופן קבוע לפי הוראות סעיף 18א.

(תיקון מס' 31)
תשע"א-2011

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

- (1) הפר הוראות לפי סעיף 4 לענין האותיות בחוזה אחיד או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לענין הבלטה ואופן הניסוח של תנאים מהותיים בחוזה כאמור או לענין צירוף מסמך נפרד;
- (2) הפר הוראות לפי סעיף 5 לענין עריכת חוזה, העיון בו ומסירתו;
- (3) הפר הוראות לפי סעיף 9 לענין מתן הודעה לצרכן;
- (4) הפר הוראות לפי סעיף 10 לענין התשלום בסכום הנמוך;
- (5) הפר הוראות לפי סעיף 15 לענין הודעה בדבר מכירה מיוחדת או לענין החובה להחזיק מלאי סביר של טובין;
- (6) הפר הוראות לפי סעיף 16 לענין הודעה בדבר מכירה בהנחה או במחיר מיוחד;
- (7) הפר הוראות לפי סעיף 17 לענין סימון טובין ואריזתם;
- (8) הפר הוראות לפי סעיפים 17ב(א) עד (ג), 17ב(ד), ג, 17ד או 17ו לענין חובת הצגה או פרסום של מחירי נכסים ושירותים או לענין גביית מחירם המחייב;
- (9) מכר נכס או שירות המפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שלא לפי שער

(תיקון מס' 27)
תש"ע-2010

(תיקון מס' 25)
תשס"ח-2008

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005



החליפין הקבוע בה;

(10) מכר או החזיק טובין בניגוד להוראות סעיף 18.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

(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], תשמ"ב-1982, בדבר המצאת מסמכים, בשינויים המחויבים.

23א. (א) נעברה עבירה לפי סעיף 23(א) או (2) בנסיבות מחמירות – דינו של עובר העבירה מאסר שנתיים או קנס פי עשרה מהקנס כאמור בסעיף 61(א) לחוק העונשין.

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

(1) המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים;

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

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

נסיבות מחמירות
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000
(תיקון מס' 39)
תשע"ד-2014

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
(תיקון מס' 21)
תשס"ח-2007
סמכויות נוספות
של בית המשפט

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

(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) 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
(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

(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).

(תיקון מס' 9)
תש"ס-2000

27. באישום של עבירה לפי הוראות פרקים ב', ג' או ד' או תקנות לפיהן תהא זו הגנה לנאשם אם יוכיח כי לא ידע ולא היה עליו לדעת כי היה במכר או בשירות משום הפרה של ההוראות האמורות.

הגנה באישום
(תיקון מס' 39)
תשע"ד-2014



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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

התחייבות העוסק (תיקון מס' 39) תשע"ד-2014
(תיקון מס' 9) תש"ס-2000

(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), ובתאגיד – כפל הקנס כאמור, ולתקופה שלא תעלה על שנתיים;

(2) להחזיר כסף או נכס לצרכן;

(3) לפרסם מודעות ברבים כפי שיוורה הממונה.

(ב) עוסק שנתן התחייבות כאמור בסעיף קטן (א) לא יינקטו כלפיו הליכים פליליים לפי סעיף 23 בשל מעשה או מחדל ששימש עילה למתן ההתחייבות.

(תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

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

(תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

(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).

(תיקון מס' 9) תש"ס-2000
(תיקון מס' 39) תשע"ד-2014

(ה) בסעיף זה, "אדם" – למעט תאגיד.

פטור ת"ט תשמ"ב-1981

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.

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 (תיקון מס' 21) תשס"ח-2007

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

(תיקון מס' 8) תשנ"ט-1999

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

(תיקון מס' 8) תשנ"ט-1999
ת"ט תשמ"א-1981
צו תשמ"א-1981
צו תשמ"ד-1984
צו תשמ"ו-1986
צו תשמ"ח-1987
צו תשמ"א-1991
צו תשמ"ג-1993
צו תשמ"ה-1995

(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 מהנוק 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;

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

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

(תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988

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



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

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
(תיקון מס' 21)
תשס"ח-2007

(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;

(2) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את התמורה ששילם ובאופן שבו שילם, לפי סעיף 4ג(ב) ו-4ג(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;

(תיקון מס' 22)
תשס"ח-2008
(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

(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;

(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008

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

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

(תיקון מס' 35)
תשע"ב-2012

(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;

(תיקון מס' 30)
תשע"א-2011

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

(תיקון מס' 28)
תש"ע-2010

(4א) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו לפי סעיף 13ז1, 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;

(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(1א) – והיצרן או העוסק, לפי העניין, לא מסר תעודה או מדבקה כאמור;

(תיקון מס' 31)
תשע"א-2011

(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 בכתב כאמור בסעיף 13ד(2)א(2) ו-1(ב); ולעניין פסקה

(תיקון מס' 23)
תשס"ח-2008



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

(4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור בסעיפים 14א(ג) ו-14ג(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 בניסיונות 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 מההוראות הסעיפים המנויים בסעיף קטן (א), לאחר שנמסרה הודעה לפי סעיף 21(4) או שניתן צו לפי סעיף 30, או לאחר שנשתיימה 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 (תיקון מס' 1) תשמ"ח-1988 (תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(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.

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

(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.

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

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

(תיקון מס' 26) תש"ע-2010

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

ראיה לפרסום



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

הדבר ראייה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס.

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.

פרק ו'1: (בוטל)

35א. (בוטל).

35ב. (בוטל).

35ג. (בוטל).

35ד. (בוטל).

35ה. (בוטל).

35ו. (בוטל).

35ז. (בוטל).

35ח. (בוטל).

35ט. (בוטל).

35י. (בוטל).

סמכויות המכס

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 19)
תשס"ו-2006

פרק ז': הוראות שונות

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

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

(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 ממשלתי 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.

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

- (1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981;
- (2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, תשמ"א-1981.

40. בטלים -

(1) חוק המסחר ברכב משומש, תשל"ז-1977;

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

(3) הגדרת "סימן מסחרי" בסעיף 2 וכן סעיפים 3(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.

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

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

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

החוק מחייב

ביצוע ותקנות

(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

(תיקון מס' 20)
תשס"ו-2006

סמכות הממונה
לאצול

סייג לתחולה

ביטול

שמירת דינים

דין המדינה

תחילה

פרסום



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

תוספת ראשונה

(סעיף 17ז)

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002
(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

חלק א'

(סעיף קטן (א)(3))

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

- 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. צו תשס"ה-2005
- 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. צו תשס"ה-2005
- 3. לענין פרטים 1 ו-2, "תייר" – כהגדרתו בסעיף 1 לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975. צו תשס"ה-2005

חלק ב'

(סעיף קטן (ב))

(תיקון מס' 11)
תשס"ב-2002

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 ישראל את מטבע החוץ.

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

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 שמחירים בשקלים חדשים ייקבע לפי שער החליפין האמור בחיקוק האמור.

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

(תיקון מס' 13)
תשס"ד-2004

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 שמחירים 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 7(3) בחוק ההגבלים העסקיים, 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)

(תיקון מס' 17)
תשס"ו-2005

- 1. בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (בחוק זה - חוק התקשורת), לרבות בעל רישיון כללי ייחודי. צו תשע"ב-2012
- 2. בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד וכן בעל רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת לפי חוק התקשורת. צו תשע"ב-2012
- 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 (בטיחות ורישוי), התשמ"ט-1989.
- 6. בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996.



חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

נוסח מלא ומעודכן

- | | | |
|----|---|---------------|
| 7. | ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959. | |
| 8. | בעל רישיון מיוחד כהגדרתו בחוק התקשורת למתן שירותי גישה לאינטרנט לפי החוק האמור, או מי שפועל לפי היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט לפי אותו חוק. | צו תשע"ב-2012 |
| 9. | עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13 לחוק. | צו תשע"ב-2012 |

תוספת שלישית

(סעיף 13א)

(תיקון מס' 22)
תשס"ח-2008

- | | | |
|----|--|-----------------------------|
| 1. | שירותי טלפון בסיסיים הניתנים על ידי מי שקיבל רישיון למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או רישיון למתן שירותי רדיו טלפון נייד, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. | |
| 2. | שירות להספקת גז שנותן ספק גז לצרכן גז. | |
| 3. | (נמחק). | (תיקון מס' 28)
תש"ע-2010 |

גדעון פת
שר התעשייה המסחר
והתיירות

מנחם בגין
ראש הממשלה

יצחק נבון
נשיא המדינה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)