



## בדיקת אמון הציבור:

### ענף אתרי מכר מגוונים

### מדיניות ביטול עסקה ונגישותה לצרכן

#### מה בדקנו?



אמון הציבור בדק האם אתרי מכר מגוונים חושפים את מדיניות ביטול העסקה עקב חרטה (להלן: "ביטול עסקה") באופן גלוי וכן האם המדיניות תואמת את החוק. בנוסף, נבדק האם נציגי שירות הלקוחות מתואמים עם התקנון המופיע באתר ומאפשרים את ביטול העסקה לפי החוק.

#### למה בדקנו?



בשנים האחרונות חלה עליה משמעותית בקניות באינטרנט ואפשר לומר שכיום מרבית הצרכנית עורכים קניות באתרי המכר. מכיוון שמדובר בקנייה של מוצר שהצרכן אינו ראה לפני הרכישה, ישנם סיכונים רבים ועל כן מגיעות תלונות רבות בנושא ביטול עסקה. במקרים רבים הצרכן מגלה כי העסקים מערימים קשיים במימוש אפשרות ביטול העסקה או אינם מאפשרים כלל.

#### המצב הראוי - עמדת אמון הציבור



- על עסקים להציג בפני הצרכן את תנאי ביטול העסקה, באופן בולט וברור, הן בהסכם שמופיע באתר והן בע"פ.
- על העסק לכלול במדיניות העסקה לפחות את הדברים הבאים:
  - א. הצרכן רשאי לבטל את העסקה בכתב תוך 14 ימים ממועד קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך פרטי העסקה, לפי המאוחר.
  - ב. דמי הביטול שניתן לגבות מצרכן במקרים אלו הוא בשיעור שלא יעלה על 5% משווי העסק או 100 ש"ח, הנמוך מביניהם. אין לגבות סכומים נוספים כגון דמי סליקה, דמי הוביל וכ"ד.
  - ג. השבת התשלום לצרכן צריכה להתבצע תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הביטול.

#### מה מצאנו?



- אמנם מרבית האתרים מציגים תקנון שמכיל את תנאי ביטול העסקה, רק באתר אחד מצאנו לשונית נפרדת של מדיניות ביטול עסקה בה מפורט ברור לצרכן מהן זכויותיו במקרה בו הוא לא מעוניין במוצר. עם זאת, נראה כי מרבית האתרים מציגים תקנון שהולם את דרישות החוק ומאפשר לצרכן לבטל את העסקה.

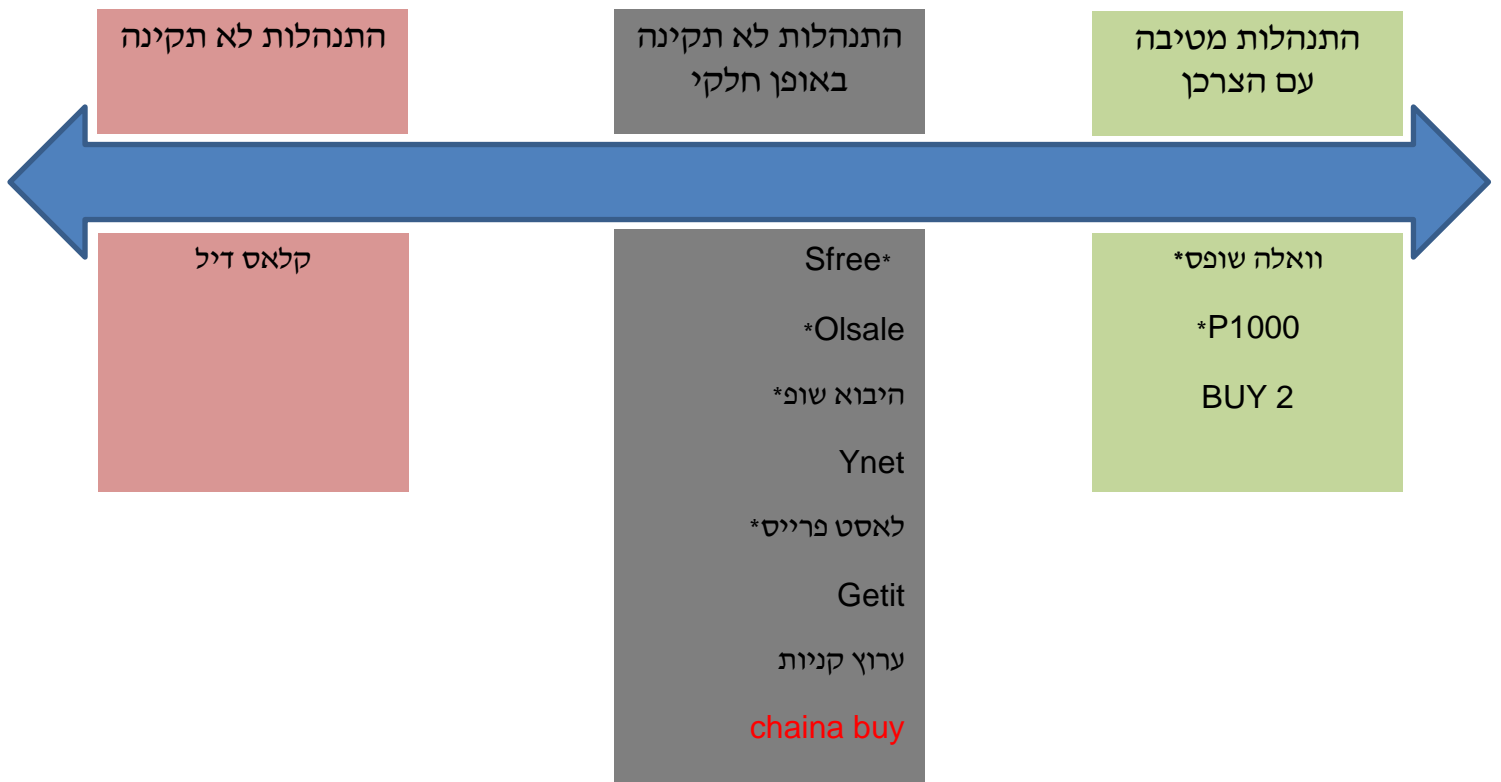
- בחלק השני של הבדיקה, בו ביצענו שיחות לקוח סמוי לשירות הלקוחות של אתר המכר, מצאנו כי מרבית הנציגים הציגו את תנאי ביטול העסקה באופן שונה מהכתוב בתקנון והוסיפו תנאים שמקשים על הצרכן בעת ביטול העסקה.

## הנזק לצרכנים מהמצב הקיים



- המצב הקיים צרכנים רבים אינם מצליחים לממש את זכותם לביטול עסקה ובסופו של דבר נשארים עם המוצר שאותו רכשו. במקרים אחרים צרכנים נדרשים לשלם דמי ביטול שאינם סבירים ביחס לסכום העסקה.

## ריכוז הממצאים בכל העסקים שנבדקו:



הן בתקנות והן בתשובה שניתנה בשיחה טלפונית עומד בדרישות החוק

מדיניות הביטולים כפי שמוצגת בתקנון ו/או שנמסרה על ידי נציג, מוסיפה תנאי אחד או יותר לביטול העסקה שלא בהתאם לחוק

מדיניות הביטולים אינה תואמת את החוק. בנוסף, לא ניתן ליצור קשר עם העסק

Chaina buy – היה קושי להשיג את שירות הלקוחות ובסופו של דבר קיבלנו תשובה חלקית במייל

\*מחויב לכללי אמון הציבור

## הנזק לעסק מהמצב הקיים



- עסקים שלא מאפשרים כלל, או מגבילים משמעותית את יכולתו של הצרכן לבטלה את העסקה, חשופים לסיכונים רבים, כלכליים ותדמיתיים, וביניהם תביעות צרכנים ותובענות ייצוגיות ועיצומים כספיים (ע"י הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן).
- יובהר כי עסק הממשיך לחייב צרכן לאחר שהצרכן ביקש להפסיק את השירות חשוף לעיצום כספי בסכום שיכול להגיע ל-45,000 ש"ח.

## טיפים לצרכנים ולחברות



- לחברות: על מנת להיות הוגנים כלפי הצרכנים כדי להציג את מדיניות הביטולים וההחזרות במקום בולט באתר, רצוי בנפרד משאר סעיפי התקנון ובכל מקרה בשפה ברורה, פשוטה ונגישה לצרכנים. בחלק גדול מהאתרים נדרש מאיתנו חיפוש ממושך על מנת לאתר את התקנון ובתוכו את מדיניות ביטול העסקה, הדבר מאוד מקשה על הצרכנים שהלכה למעשה אינם מודעים לזכויותיהם על פי חוק. בנוסף, יש להתאים את מדיניות הביטולים לתוכן החוק. בהקשר זה יובהר כי אין מניעה שהאתרים יטיבו עם הצרכנים מעבר לכתוב בחוק אך אין אפשרות לגרוע ממנו.
- לצרכנים: מומלץ לא לבצע עסקה במכר מרחוק בטרם קראתם והבנתם את מדיניות הביטולים של האתר. במידה המידע אינו חשוף לכם בעת הרכישה, מומלץ להתקשר לשירות הלקוחות ולברר במדויק את הזכויות שמגיעות לכם. דעו לכם כי עסקה שמתבצעת במכר מרחוק היא אינה עסקה פרונטלית ולכן מדיניות הביטולים לגביה, כפי שמוצגת בחוק שונה!



## נספח א'

### מטודולוגיה - איך בדקנו?



חיפשנו באתרים השונים את התקנונים ובדקנו את תוכנם. בנוסף, ביצענו שיחות לקוח סמוי לשירות הלקוחות ושאלנו האם אפשר לבטל את הקניה אחרי שרכשנו מוצר מסוים.

הממצאים נבחנו בחלוקה לשלוש קטגוריות :

- התנהלות מטיבה עם הצרכן: החברה מפרסמת באופן גלוי את מדיניות הביטולים והמדיניות תואמת את הנדרש בחוק. בנוסף, ישנה התאמה בין בין הכתוב בתקנון לבין התשובה שניתנה בשיחה טלפונית עם שירות הלקוחות.

- התנהלות לא תקינה באופן חלקי: מדיניות הביטולים כפי שמוצגת בתקנון, מוסיפה תנאי אחד או יותר לביטול העסקה שלא בהתאם לחוק, ו/או בשיחה עם שירות הלקוחות הוצג תנאי אחד או יותר לביטול העסקה שלא בהתאם לחוק.

- התנהלות לא תקינה באופן חלקי: מדיניות הביטולים כפי שמוצגת בתקנון, מוסיפה תנאי אחד או יותר לביטול העסקה שלא בהתאם לחוק, ובנוסף, ישנו קושי ליצור קשר עם שירות הלקוחות בטלפון.

- התנהלות לא תקינה: מדיניות הביטולים כפי שמוצגת לא תואמת את החוק בנוסף, לא ניתן ליצור קשר עם שירות הלקוחות בטלפון.

### המסגרת הנורמטיבית



חוק הגנת הצרכן קובע כי בעסקת מכר מרחוק רשאי צרכן לבטל את העסקה בכתב תוך 14 ימים ממועד קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך פרטי העסקה, לפי המאוחר.

- דמי הביטול שניתן לגבות מצרכן במקרים אלו הוא בשיעור שלא יעלה על 5% משווי העסק או 100 ש"ח, הנמוך מביניהם. **אין לגבות סכומים נוספים** כגון דמי סליקה, דמי הוביל וכו'.
- השבת התשלום לצרכן צריכה להתבצע תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הביטול.
- על הצרכן להשיב את המוצר לבית העסק, על חשבונו.

הוראות מיוחדות וחריגים בקשר לביטול עסקאות :

- החוק מגדיר רשימה של מוצרים ושירותים **שלגביהם לא קיימת** לצרכן זכות לבטל עסקה שנערכה במכר מרחוק ובכללם :

○ **"מוצרים פסידים"** – החוק קובע כי זכות הביטול לא תחול על מוצרים "פסידים". בהיעדר פרשנות ברורה למונח זה, ולאחר ביצוע

מחקר בנושא, לעמדת אמון הציבור מכוון הביטוי למוצרים מתכלים, המאבדים חלק משמעותי מערכם מרגע שהגיעו לידי הצרכן גם ללא שימוש ממשי בהם (לדוגמא: מוצרי מזון בעלי תוקף קצר, עיתונים יומיים וכד').

○ "הזמנה מיוחדת" - החוק קובע כי זכות הביטול לא תחול על מוצרים שיוצרו במיוחד עבור הצרכן. גם במקרה זה, בהיעדר פרשנות ברורה למונח "הזמנה מיוחדת", יש לבחון כל מקרה לגופו כשעל פי רוב עמדת אמון הציבור תהיה מתן פרשנות מצמצמת לביטוי זה.

○ "אריזה מקורית" – התניית זכות הלקוח לבטל עסקה בהשבתו באריזה מקורית היא אסורה.

○ שימוש במוצר / הפעלת מוצר חשמלי – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן קבעה מפורשות כי ניתן לבטל עסקה שנערכה במכר מרחוק, גם אם נעשה שימוש במוצר.

נדגיש כי בנוסף לכל האמור לעיל - עסק רשאי לתבוע מלקוח את נזקיו הנובעים מירידת ערך המוצר שהושב במהלך ביטול עסקה כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו וערכו (למשל במקרה של שימוש).

### **כיצד מסדיר העסק את הטיפול בצרכן המבקש להחזיר מוצר עקב פגם?**

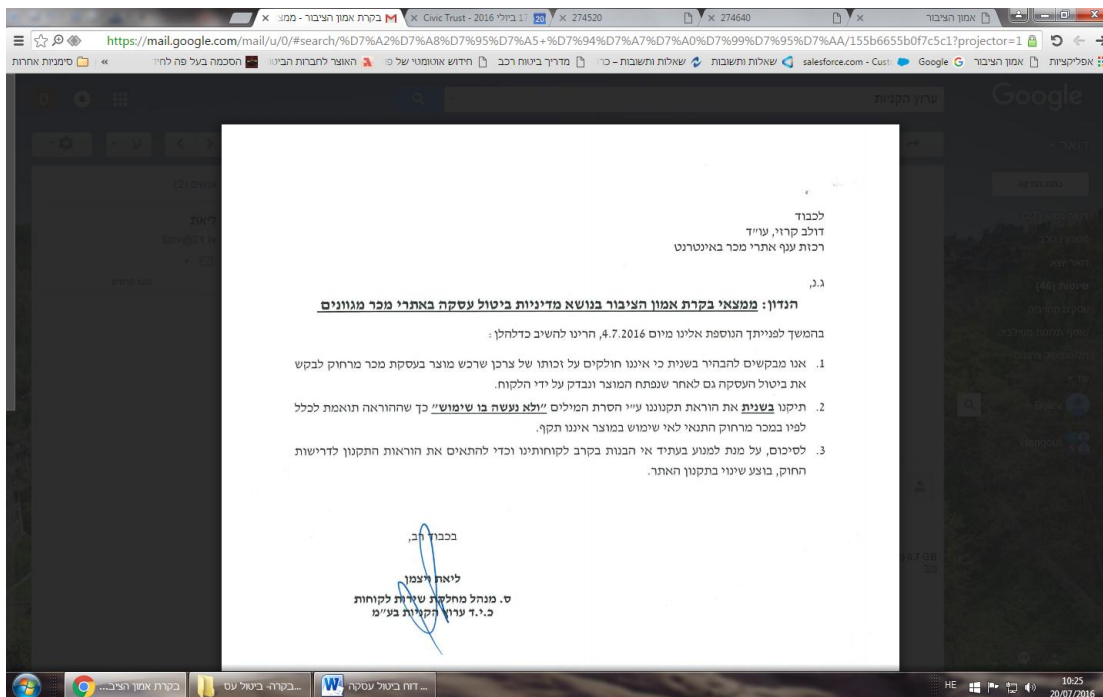
החוק קובע כי במקרה של ביטול עסקה עקב פגם או אי התאמה, יאפשר העסק לצרכן לבטל את העסקה, וישיב לו את הסכום ששולם, ללא גביה של דמי ביטול כלשהם.

במקרה של ביטול עסקה עקב פגם גם לא חלה על הצרכן החובה להשיב את המוצר לבית העסק. די בכך שיעמיד את המוצר לרשות העסק במקום בו נמסר לו (במקרה של מכר מרחוק – מגורי הצרכן או סניף הדואר הקרוב – כשעלויות המשלוח בחזרה לבית העסק יחולו על העסק).

## נספח ב'

### תגובות העסקים:

### ערוץ הקניות:



### :Buy2

חברת buy2 שמה לה למטרה להיות אתר הסחר המוביל בישראל במגוון המוצרים, בעלות לצרכן ובעיקר במדיניות הרואה את הלקוח במרכז העשייה העסקית.

בהמשך לפנייתכם מתאריך ה 30.6.2016 בנושא מדיניות ביטול העסקה באתרי סחר אנו פועלים בשיתוף עם היועצים המשפטיים והנהלת החברה על מנת לקבוע את מדיניות הביטולים וההחזרות של מוצרים הנרכשו מאתרנו.

חשוב להדגיש, כי חלק מהמורכבות בנושא קשורה לכך שבחלק מהמקרים אנו משמשים פלטפורמה למוצרים המגיעים והמוחזרים לספקים עצמם. על כן המדיניות שתוחלט תתמודד בהצלחה עם כלל המשתנים ונקודות הממשק אל מול הלקוח.

כשותף לעשייה שלנו אל מול הלקוחות אנו נדאג לעדכנכם כאשר תוחלט על מדיניות חברה בנושא הנ"ל.

### :Walla shops

אנחנו שמחים לראות שהמדיניות שלנו להיטיב עם הצרכן שמתבטאת בין השאר במדיניות ביטול עסקה אכן מחלחלת לתודעת הצרכן.

וואלה!שופס שם לה כמטרה להיטיב עם הצרכן במספר מישורים, בין השאר השקעה אדירה בלוגיסטיקה יעילה, שירות לקוחות, ובמדיניות מחירים זולה כל השנה, שקופה וניתנת להשוואה בקלות ללא הסתתרות מאחורי מחירי "החל מ-" ואחוזי הנחה וירטואליים.

נמשיך להוביל את שוק הסחר האלקטרוני בישראל במגוון המוצרים, במחיר ובשירות.

## **קלאס דיל:**

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## **:Sfree**

במבחן התוצאה אנו מקבלים גם החזרת מוצר שנפתח, וגם הורכב. אנו מעדיפים לא למכור מראש (לא היה פה בכלל עסקה אלה רק שאלה בטלפון) כאשר יש חשש סביר להחזרה.

## **היבוא שופ:**

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## **:Get it**

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## **:Ynet shops**

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## **:Chaina buy**

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## **:P1000**



פי אלף משקיעה זמן ומשאבים רבים על מנת לתת לקהל לקוחותיה שירות איכותי ומקצועי.  
פי אלף שמחה, כי גם בבדיקת ארגון אמון הציבור עברה את הבדיקה בהצלחה ובמקצועיות.  
פי אלף תמשיך לחתור למצוינות בשירות ולשביעות רצון לקוחותיה.

בכבוד רב,

חב' פי אלף שותפות מוגבלת בע"מ.

## אולטימטום:

לא התקבלה תשובה המתייחסת לדו"ח.

## :last price

הנושא נבדק לעומק וחודד.  
למעט מוצרים פסידים (כמו בושם לאחר מספר רב של שימושים)  
כולם מעודכנים כאן ברוח החוק.  
ואף גמישים יותר מהחוק (מקבלים מוצרים גם לאחר חודשיים ... ויותר).