

תוכן עניינים

מבוא.....	3
ביטול עסקה מקוונת בחוק הגנת הצרכן.....	4
ביטול של עסקה מורכבת.....	6
האינטרסים בדיני הגנת הצרכן.....	11
נימוקים בעד.....	11
נימוקים נגד.....	13
התאמת התכליות בדיני הגנת הצרכן להגדרת דמי הביטול.....	14
משפט משווה.....	16
העמדה הראויה.....	17
חוזה צרכני מקוון כחוזה אחיד.....	17
תניה הנוגעת להפרדת רכיבי העסקה לעניין דמי הביטול.....	19
סיכום.....	21
רשימה ביבליוגרפית.....	22

מבוא

דיני הגנת הצרכן נועדו על מנת להגן על האינטרסים של הצרכן, מתוך הכרה בפערים המתקיימים בין הצרכן למוכר. במסגרת דיני הגנת הצרכן, ניתנה הגנה גם לצרכן המבצע "רכישה מרחוק", למשל רכישה מקוונת באמצעות האינטרנט. במסגרת הגנה זו, נקבע כי במידה והצרכן מתחרט מביצוע העסקה, הוא יוכל לבטל את העסקה בפרק זמן קצוב. בצידה של זכות חרטה זאת, קבע המחוקק כי צרכן המבטל עסקה בהתאם לזכאותו, יחויב בדמי ביטול בשיעור קבוע.

בעקבות כך, התעוררה בפני בתי המשפט השאלה, כיצד יש לנהוג בעסקאות המכילות מספר רכיבים. למשל, כאשר במסגרת אותה הרכישה רכש הצרכן מספר מוצרים. האם יחולו דיני הגנת הצרכן על כל אחד מהרכיבים, והצרכן יוכל לבטל כל רכיב בנפרד. במידה והתשובה לכך חיובית, האם במידה והצרכן מבקש לבטל רכיב אחד מכלל העסקה הוא יחויב בדמי ביטול שיחושבו לפי אותו רכיב בלבד או שמא יחויב בדמי ביטול לפי חישוב של כלל העסקה. שאלות אלו ועוד נדונו בהרחבה על ידי בית המשפט, ולגבי חלקם ניתנה הכרעה ברורה. יחד עם זאת, נראה כי ככלל, בנוגע לשאלה האחרונה שמנינו, הנוגעת לקביעת דמי הביטול בחרטה מרכיב אחד מבין כמה רכיבים בעסקה, טרם נקבעה הלכה ברורה על ידי בית המשפט, ובשאלה עקרונית זאת נתגלעו חילוקי דעות.

במסגרת המאמר, נבקש לעמוד על הזכות הצרכנית לחרטה מעסקה, בהתאם לדיני הגנת הצרכן, בהתמקד בעסקאות מקוונות המבוצעות ברשת האינטרנט. במסגרת כך, נבחן את התכליות העומדות בבסיסה של זכות החרטה, ואת הנימוקים שנשמעו בעד ונגד זכות זאת. במסגרת כך, נבקש גם לבחון את התכליות העומדות בבסיס האיזון שיצר המחוקק בדמות דמי הביטול, כפי שמשקפים בפסיקות בית המשפט. לאחר סקירת מגוון השיקולים, אבקש לבחון את שאלת הפרדת רכיבי העסקה לעניין דמי הביטול, ואת התאמתם של מגוון השיקולים בדיני הגנת הצרכן לשאלה עקרונית זאת. במסגרת כך, אבקש גם לבחון את שאלת תוקפה של תניה בחוזה הצרכני הנוגעת ישירות להפרדת רכיבי העסקה.

בראשית המאמר, אסקור את היקפה של זכות החרטה ואת דמי הביטול בגינה הקבועים בדיון, ואת סוגיית פיצול רכיבי העסקה כפי שעלתה בפני בית המשפט. בהמשך, אעמוד על מגוון השיקולים בעד ונגד קיומה של זכות החרטה כפי שבאו לידי ביטוי בספרות, ואבחן באופן עקרוני את סוגיית הפרדת רכיבי העסקה לעניין דמי הביטול בהתאם לשיקולים אלו. במסגרת כך, אציג את המסקנה העולה לדעתי מהתאמת שיקולים אלו לשאלה העקרונית. בהמשך לכך, אעמוד גם על המשפט המשווה בסוגיה, ואסקור האם וכיצד באה לידי ביטוי ההגנה על הצרכן במערכות משפט זרות וחשובות. לסיום, אעמוד גם על האפשרות להתייחס להפרדת רכיבי העסקה במפורש בחוזה הצרכני, ואציג את עמדותי באשר לתוקפה של תניה כאמור, המתבססת בין היתר גם על סקירת המשפט הזר.

ביטול עסקה מקוונת בחוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" ו/או "החוק") יצר מהפכה בכל הנוגע לעילות ביטול של חוזה צרכנות. טרם חקיקתו של חוק הגנת הצרכן, העילות לביטול חוזה התבססו על העילות המנויות בחוק החוזים¹, אשר ביניהם ניתן למנות את עילות הטעות וההטעיה, הכפייה והעושק². אך

¹ חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973. (להלן: "חוק החוזים").

במסגרת חוק הגנת הצרכן נקבעה עילת ביטול חדשה שמקורה בחרטה של הצרכן מהעסקה. על פי חוק הגנת הצרכן, עילה זו איננה צריכה להיות מבוססת על הוכחת אי התאמה בממכר, או על פערי מידע אצל הצרכן בין שלב כריתת החוזה לשלב ביצועו, אלא היא עומדת כעילה עצמאית שאיננה טעונה הוכחה עובדתית מצדו של הצרכן.

מעיון בהתפתחותם של דיני הגנת הצרכן, ניכר כי המחוקק עבר כברת דרך רבה במהלך השנים, והגדיל את היקפם של דינים אלו בכל הנוגע לסוגי העסקאות עליהם יחולו דיני הגנת הצרכן. כך למשל, בעת חקיקתו קבע חוק הגנת הצרכן, כי רוכש יוכל לבטל, באופן חד צדדי אך ורק עסקת רוכלות². בשנת 1998 תוקן החוק, ונקבעו עוד שני סוגי עסקאות ה"מזכות" את הרוכש בביטול חד צדדי - עסקה לרכישת יחידות נופש⁴ ועסקה מרחוק⁵, אשר כאמור, אף בעסקאות אלו, לא נדרש הרוכש להצביע על אחת מעילות הביטול המנויות בחוק החוזים. בשנת 2008 תוקן החוק בשנית, ונוספו לו עוד שני סוגי עסקאות שאף בהן רשאי הרוכש לבטל את העסקה באופן חד צדדי ומבלי לנמק את ביטולו – עסקה לתקופה קצובה⁶ ועסקה מתמשכת⁷.

בשנת 2010, נכנסו לתוקף התקנות שהותקנו מכוח החוק⁸, בהן נוספה רשימה ארוכה של סוגי עסקאות. התוספת לתקנות מונה רשימה של 23 סוגי עסקאות בהן יוכל הצרכן לבטל את העסקה בפרק זמן קצוב. רשימה זו מונה מגוון רחב מאוד של עסקאות, שביניהן ניתן למנות עסקאות כוללניות ביותר, כמו למשל העסקה הרביעית המנויה ברשימה, והקובעת כי צרכן יוכל להחזיר מוצר הנמצא באריזה המקורית של היצרן שטרם נפתחה.

כאמור, במסגרת עבודה זו אבקש להתמקד בעסקאות המבוצעות באינטרנט, אשר לרוב ניתן לסווג אותן כעסקאות מרחוק. המגנון לביטול עסקאות מרחוק קבוע בהוראת סעיף 14ג(ג) לחוק, הקובע בהאי לישראל:

”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.

² סעיפים 14-18 לחוק החוזים.

³ סעיף 14(א) לחוק.

⁴ סעיף 14א(ג) לחוק.

⁵ סעיף 14ג(ג) לחוק.

⁶ סעיף 13א לחוק.

⁷ סעיף 13ד לחוק.

⁸ תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010. (להלן: "התקנות").