

חוק הגנת הצרכן קובע כי חובה על כל בעל עסק המוכר מוצרים המיועדים לצרכן, להציג במודעה את מדיניותו לגבי החזרת המוצרים שנרכשו בעסקו.

המרכיב המרכזי בצרכנות נבונה הוא קבלת מידע מלא, אמין ומעודכן טרם קבלת החלטה על רכישת מוצר. בין פרטי המידע שכדאי להתחשב בהם טרם ביצוע הרכישה מומלץ לבדוק גם מהי מדיניות החזרת הטובין של העסק. צרכן הבודק ומשווה את מדיניות ההחזרה בין שתי חנויות יעדיף לרכוש את המוצר בחנות שמדיניותה להחזיר כסף לצרכן שהתחרט, על פני חנות שמדיניותה לתת רק זיכוי או חנות שאינה מאפשרת כלל החזרת מוצרים.

מהות החובה

הצגת מודעה המפרטת את המדיניות לגבי החזרת מוצרים שלא עקב פגם. במודעה יש לציין האם ניתן להחזיר את המוצרים, הגבלות להחזרת המוצרים, תנאי ההחזר אופן וסוג ההחזר שיקבל הצרכן. עוסק המודיע כי מדיניותו היא לא לאפשר החזרת מוצרים יסייג הודעתו באמירה כי מדיניותו אינה חלה על במקרים שנקבעו על פי חוק כגון פגם במוצר הטעיה או הפרת חוזה וכו'.

מה מדיניותו של עסק שלא הציג מודעה?

רואים אותו כמי שמדיניותו היא לאפשר החזרת טובין ועליו להחזיר לצרכן את כספו בדרך בה שילם הצרכן.

אופן הצגת המודעה?

החוק מחייב להציג במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות. בכותרת המודעה ייכתב "מדיניות החזרת טובין" והיא תודגש בקו תחת. בנוסף נקבע בתקנות כי המודעה תוצג ליד כל קופה כך שהצרכן יוכל לקרוא את האמור בה בטרם השלים את תהליך הרכישה. המודעה תהיה בשפה העברית ויכולה בנוסף להיות גם בשפה אחרת. גודלה לא יפחת מגודל דף

נייר להדפסה A4 גודל האותיות בכותרת לא יפחת מ-1.2 ס"מ ובתוכן המודעה לא יפחת מ-4 מ"מ.

כיצד ניתן לשנות את המדיניות?

יש לציין במודעה החדשה את תאריך הצגתה ואת מועד תחילת המדיניות החדשה.

מה אם העוסק פועל בניגוד למדיניות שהציג במודעה?

הצרכן רשאי להחזיר את המוצרים תוך 7 ימים, מהיום שסורב והעוסק יהיה חייב להחזיר לו את כספו באופן בו שילם הצרכן. אם שילם הצרכן בשיק יוחזר לו כספו בשיק ואם שילם במזומן או בכרטיס אשראי יוחזר לו כספו בהתאם.

מוצרים שלא ניתן להחזירם:

- מוצרי מזון או טובין פסידים.
- טובין הניתנים להקלטה או לשכפול שאריזתם המקורית נפתחה.
- טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנת הצרכן.
- טובין שבהתאם להוראות שנתנו על פי דין אין להחזירם.
- טובין שהשר קבע באישור הכנסת.

לא ניתן להחזיר מוצרים אם חלה הרעה במצבם, אולם פתיחת האריזה כשלעצמה לא תחשב כהרעה במצבם, אלא אם כן יקבע אחרת בתקנות.

כיצד לאכוף?

עמדו על זכויותיכם על פי חוק הגנת הצרכן. אם לא פרסם העוסק את מדיניות החזרת הטובין שלו או אם אינו מקיים את שהתחייב לו במדיניות שפרסם, פנו לבית המשפט לתביעות קטנות.



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
הממונה על הגנת הצרכן

גילוי מדיניות החזרת טובין זכויות וחובות



משרד התעשייה המסחר והתעסוקה
הממונה על הגנת הצרכן

רח' בנק ישראל 5, ירושלים

טל: 02-6662590

פקס: 02-6662936

www.moital.gov.il / consumer-protection

משרד התעשייה המסחר והתעסוקה / יחידת הפרסומים

הפקה: לשכת הפרסום הממשלית