

תו השעה

מתברר שהתווים לחג עלולים להיות בעייתיים. בעלי עסק קובעים לעצמם מדיניות החלפה והחזרה של מוצרים שנרכשו באמצעותם, בלי שלמישהו יש יכולת לפקח על העניין. גם את העודף במחיר לא ישמחו להחזיר לכם אם שילמתם בתווים. התו כבר לא שווה זהב

סגית פסטמן | 24/9/2008 6:55

עם כל הכבוד להתרחשויות הדרמטיות בוול סטריט, בשבוע שלפני ראש השנה הישראלים עסוקים בעיקר בקניות לקראת החגים.

רבים שרכשו בחנויות מוצרים שנראו להם אטרקטיביים מתחרטים על הקנייה הפזיזה בהגיעם הביתה לאחר התייעצות "צפופה" עם בני המשפחה. במקביל, מארחים שהאירו פנים כשקיבלו את תשורת קרוביהם בערב החג, מגלים את פרצופם האמיתי ביום שלאחרי, כשהם נושאים מבוששים את המתנות בחזרה לחנות.

לא פלא שבמהלך חודש אוקטובר, וגם כמה שבועות אחריו, רשתות השיווק נערכות לספוג גל של החלפות מוצרים מצד הלקוחות המתוסכלים.

אף שהתופעה ידועה ומוכרת מכל הצדדים הבעייתיים שלה בפן הצרכני, עד היום החקיקה בנושא "החזרת מוצרים בישראל" לא הושלמה. עו"ד יעל כהן-שאואט, היועצת המשפטית של המועצה הישראלית לצרכנות, מבהירה כי כבר בשנת 2005 תוקן החוק להגנת הצרכן, ונקבע באופן עקרוני שהצרכן רשאי לבטל עיסקה לרכישת מוצר או שירותים.

עוד נקבע כי על בעל העסק מוטלת החובה לפרסם את המדיניות של החזרת המוצרים באמצעות שלט בולט לעין שבו מפורסמת מדיניות ההחזרה. הבעיה היא שכל בעל עסק יכול לפרש את המדיניות כפי שהוא רואה לנכון.

כהן-שאואט: "בשנת 2007 הוגשו לאישור ועדת הכלכלה תקנות "הגנת הצרכן לביטול עיסקה". בדיון שהתקיים בוועדת הכלכלה באפריל השנה הוחלט כי לא ניתן להתקדם בהליך החקיקה, כל עוד לא יתקיימו התייעצות ודיונים עם משרדי הממשלה הנוגעים בדבר ועם גופים נוספים הקשורים לנושא. ככל הידוע לנו, משרד התמ"ת עובד על השלמת התקנות לשם הצגתן בוועדת הכלכלה".

מה כתוב בשלט?

מה בכל זאת יעשה הצרכן הנבוך בתקופה הקרובה? הנה כמה שאלות ותשובות שיבהירו את הנושא, מפי עו"ד נעם שפלטר מאורין-שפלטר השכלה פיננסית.

קיבלתי מתנה שלא מוצאת חן בעיניי. האם אני רשאי לדרוש מבעל העסק שממנו היא נרכשה החזר כספי או שעליי להסתפק בזיכוי? "המצב המשפטי היום מציב בפני בעל העסק רק דרישה אחת: לתלות שלט שיבהיר מהי מדיניות ההחזרה של החנות, כדי לקיים את חובת הגילוי המוקדם.

בעל העסק יכול לקבוע כי הוא אינו מתיר כלל החזרת מוצרים לחנותו, מאפשר החזרה בתמורה לזיכוי או להחזר כספי - או מתנה את החזרת המוצר בתשלום דמי ביטול. כל החלטה הנעשית על פי שיקול דעתו ומפורסמת ברבים מותרת.

הצעת חוק שאושרה בקריאה טרומית השנה קובעת כי צרכנים יוכלו להחזיר מוצרים פגומים או שלא תואמים למה שסוכם מראש ולקבל החזר כספי מלא. כרגע אי-אפשר עדיין להוציא לפועל את לשון החוק".

בתוך כמה זמן מותר לי להחזיר מוצר לחנות? "תקופת ההחזרה בחוק עומדת על 14 יום, אבל בעיקרון כל חנות יכולה לקבוע כי על פי מדיניות ההחלפה שלה הזיכוי תקף לחודש או לשנה, לפי בחירתה. לרוב ניתן לקבל הארכה של תוקף הזיכוי, אבל מומלץ שלא להמתין עם ההחלפה מעבר לכמה חודשים, כיוון שהערך של הכסף נשחק עם הזמן".

קיבלתי זיכוי באמצעות תדפיס של הקופה. הוא נחשף לשמש ונמחק. מה אפשר לעשות? "מומלץ לצלם את הזיכוי או לניילן אותו כדי שהחנות לא תטען שלא רואים את הפרטים. לקוחות לא יודעים שמספיק להגיע לחנות עם פרטי החשבונות ובעל החנות יוכל לשחזר את התשלום או את הזיכוי. ללא הפרטים המדויקים האלה לא ניתן להוכיח שהיה בידיך זיכוי תקף".

אני רוצה להחליף בחנות מוצר זול יותר מהמוצר שקניתי במקור, האם אני יכולה לדרוש לקבל החזר כספי? "גם במקרה הזה הכלל הקובע הוא זה שפרסם בעל העסק ברבים. לרוב, הנטייה היא להעניק זיכוי נוסף בגובה ההפרש שבין הרכישות".

בכל מקרה, לפני כמה ימים התקבל פסק דין חשוב עבור הצרכנים, שמחזק ומבסס את הפסיקה בתחום החזרת המוצרים. בבית המשפט לתביעות קטנות בירושלים קבע השופט יחזקאל ברקלי כי מכיוון שבעל עסק למכירת צעצועים לא הוכיח כי תלה שלט המבהיר את מדיניות החזרה של החנות, הוא חייב לקבל בחזרה מהלקוח צעצועים שקנה במקום ולהשיב לו החזר כספי.

התובע אמנם דרש פיצוי של 5,000 שקל בגין עוגמת נפש שנגרמה לו בעקבות המקרה, אך נאלץ להסתפק בשווי הסכום של הצעצועים - 67 שקל בתוספת הוצאות משפט על-סך 250 שקל".