



נייר עמדה

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – ביטול עסקה באמצעי ההתקשרות), התשע"ז–2016

מבוא

כיום ניתן לעשות עסקאות ארוכות טווח בקלות רבה, כגון התקשרות עם ספק תקשורת. בדרך כלל, מוצגת במרשתת (האינטרנט) דרך ההצטרפות בצורה ברורה וקלה, וקל מאוד להצטרף לעסקאות אלו. לעומת זאת, סיום ההתקשרות מורכב יותר. אמנם "חוק הגנת הצרכן" מחייב את נותן השירות לאפשר למנוי להתנתק באמצעות הודעה בעל פה (כולל הודעה טלפונית) או בכתב (בדואר, בדואר האלקטרוני או בפקס וכדומה), אלא שבפועל צרכנים רבים מתקשים להתנתק מעסקאות שהתחייבו בהן לשירות לזמן רב והם אף חשופים למניפולציות שמטרתן להביאם לידי ייאוש ולא לצמצם ליותר על רצונם לבטל את העסקה. הצעת החוק החדשה שמציע חבר הכנסת יואל חסון מבקשת לשנות את המצב הקיים ולחייב את נותני השירות להעמיד לרשות הלקוחות דרכים נוחות לביטול העסקה בדומה ליצירתה.

נייר עמדה זה בא להציג את נקודת המבט היהודית בעניין זה.

מבט יהודי

התורה מצווה אותנו לסחור בהגינות, כלשון "ספר החינוך" (מצווה שלו): "שאינ ראוי לקחת ממון בני אדם דרך שקר ותרמית, אלא כל אחד יזכה בעמלו במה שיחננו האלוקים בעולמו באמת וביושר". מסחר הוגן משמעו שיימנע המוכר מהצגת מצג שווא בעת ביצוע העסקה, כגון הצגת העסקה כמושכת ומפתה יותר ממה שהיא באמת. משום כך, אסרה התורה הלוואת כסף בריבית, אף אם כל התנאים ידועים ללווה. ומסביר רש"י את טעם האיסור: "שנושך חבורה קטנה ברגלו ואינו מרגיש, ופתאום הוא מבצבץ ונופח עד קדקדו. כך רבית, אינו מרגיש ואינו ניכר, עד שהרבית עולה ומחסרו ממון הרבה" (רש"י, שמות כב, כד).¹ הדבר נכון במיוחד כשמדובר באוכלוסייה מוחלשת, כגון עולים חדשים, אזרחים ותיקים ואנשים קשיי יום, שיש להם קושי אובייקטיבי לעמוד בבירוקרטיה הנדרשת לפעמים על ידי החברות, המקשות על ביטול העסקה, וראוי שהחוק יעמוד לצד האוכלוסיות האלו ויסייע להן להתמודד בקושי הזה.²

לאור האמור לעיל, רבני "צהר" תומכים בהצעת החוק שעניינה ליצור הדדיות בין הקלות שבעשיית עסקה לבין ביטולה.

¹ ייתכן שיש בעסקה מסוג זה גם איסור של ילפני עוור לא תתן מכשולי (ויקרא יט, יד), כלשון הרמב"ם (ספר המצוות, לא תעשה, רצט): "והוא, שאם ישאלך אדם עצה בדבר הוא נפתה בו, ובאה האזהרה מלרמותו ומחשילו, אבל [=אלא] תיישיריהו אל הדבר שתחשוב שהוא טוב וישר".

נותן השירות אינו מגלה ללקוח עד כמה יקשה עליו להתנתק מן השירות, ולכן אולי ההמלצה להצטרף לשירות היא בעצם עצה גרועה ללקוח.



² אין צורך להכביר מילים על חשיבות יחס ראוי לחלש ביהדות. נציין רק כי אחת ממידותיו של הקב"ה היא היותו "עֹשֶׂה מִשְׁפָּט יְתוֹם וְאֶלְמָנָה, וְאֵהָב גֵּר לְתֵת לוֹ לֶחֶם וְשִׂמְלָה" (דברים י, יח). בעקבות זאת, אנו מצווים לעזור לגר, שהוא דוגמה לקבוצת אוכלוסייה מוחלשת, שנאמר: "וְאֶהְבֶּתֶם אֶת הַגֵּר, כִּי גֵרִים הָיִיתֶם בְּאֶרֶץ מִצְרַיִם" (דברים י, ט).