

זכויות הלקוח בעסקת טלמרקטינג

עסקת טלמרקטינג - עסקת מכר המתבצעת באמצעות שיווק מרחוק ללא נוכחות משותפת של שני הצדדים בעסקה (מענה לפנייה באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלויזיה, כל תקשורת אלקטרונית כלשהי).

זכות ביטול עסקה

זכות זו צומחת במקרה שהמוכר הטעה את הצרכן בעניין מהותי בעסקה

עניין מהותי - לדוגמא, הכמות של המוצר, מידה/משקל של המוצר, סוג המוצר, מועד אספקת המוצר, טיב המוצר, מחיר העסקה, הטעיה על זכות הצרכן לבטל את העסקה.

☒ במקרה של הטעיה ניתן לבטל את העסקה תוך זמן סביר מגילוי ההטעיה.

זכות ביטול עסקה

זכות זו צומחת במקרה שהמוכר השפיע בצורה לא הוגנת על הצרכן

השפעה בלתי הוגנת - זכות ביטול עסקה צומחת במידה שעוסק מונע את חופש ההתקשרות של הצרכן, ובכך פוגע ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה האם להיענות לעסקה שהציע לו המוכר. לדוגמא: עוסק המאיים או נוקט בצעדי הפחדה, עוסק המבצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן על אף הבעת רצון הצרכן כי יחדל מכך, עוסק המונע אפשרות להתייעץ לגבי ביצוע העסקה, עוסק היוצר רושם כי צרכן זכה בפרס או הטבה על אף שאין פרס או הטבה ועוד.

☒ ניתן לבטל את העסקה תוך זמן סביר מהמועד בו נודע שפסק ניצול המצוקה.

חובת מסירת טופס

גילוי

על המוכר חלה חובה לגלות פרטים מהותיים לגבי הנכס וכן למסור לצרכן מסמך בכתב (טופס גילוי) שיכיל את הפרטים המהותיים של העסקה ומידע על זכות הביטול של העסקה.

חשוב לדעת כי ניתן לבטל את העסקה **עקב חרטה** של הצרכן בתנאים הבאים:

☒ לא עברו 14 ימים ממועד קבלת המוצר בפועל או מיום קבלת טופס הגילוי

☒ לא נעשה שימוש במוצר

* **אזרח ותיק** (מעל גיל 65) רשאי לבטל את העסקה **עד 4 חודשים** מיום עשיית

ההסכם או מיום מסירת הנכס או מיום קבלת טופס הגילוי (לפי המאוחר).

** **דמי ביטול** – גובה דמי ביטול יהיה 5% משווי העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך.

*** ישנם מוצרים ושירותים המפורטים בתקנות הגנת הצרכן אשר זכות הביטול

לא חלה עליהם.

**** יש מוצרים ושירותים שהחוק קובע לגבי המועד לביטולם הוראות נוספות או

מיוחדות, למשל -שירותי הארחה, נסיעה, חופשה ובילוי.

זכות ביטול
עסקה עקב
חרטה

כיצד ניתן לבטל עסקה?

יש למסור לעוסק הודעת ביטול. מומלץ שההודעה תהיה בכתב ושתהיה אסמכתא למסירת ההודעה (למשל באמצעות דואר רשום)

1. הימנעו ממסירת אמצעי תשלום בטלפון לעוסק שאינו מוכר לכם או מעורר חשד

2. דרשו עותק של הסכם ההתקשרות לפני מסירת אמצעי התשלום

3. זכרו- אין מתנות חינם

4. לא מוסרים פרטי אשראי לפני שמחליטים לבצע את העסקה

5. אל תחששו להתייעץ ולשקול את ביצוע העסקה טרם ביצועה

חשוב
לזכור

אני חושב שנעשה עמי חוסר צדק, למי אפשר לפנות?

הקליניקה לזקנים וניצולי שואה ע"ש מרטי ג'ייקוב, אוניברסיטת בר אילן, מעניקה

סיוע משפטי ללא תשלום. טלפון: 03-5317812

או במייל elderly.law@mail.biu.ac.il