**חוזים אחידים – הסוף לאותיות הקטנות בחוזה**

לידיעת העוסקים והצרכנים: הכנסת  אישרה אמש (1.6.10) בקריאה שנייה ושלישית את חוק החוזים האחידים (תיקון מס.3), התש"ע-2010 שהינו פרי שיתוף פעולה בין ח"כ קירשנבאום ואירגון "אמון הציבור".

חוזה אחיד הינו חוזה שתנאיו נקבעו מראש בידי צד אחד לחוזה, הספק, כדי שישמשו אותו כבסיס לחוזים בינו לבין לקוחותיו. החוזים האחידים מנוסחים בדרך כל באריכות רבה, בשפה משפטית לא מובנת ע"י הספק, ולעיתים קרובות באותיות מקרוסקופיות ומותאמים לאינטרסים שלו בלבד ולכן הם עלולים מטבעם לכלול בהיחבא סעיפים חשובים המקפחים את זכויות הלקוחות. בעיה נוספת המאפיינת חוזים אחידים הינה העדר שקיפות ראויה כך שיכולתו של הלקוח להבין חובותיו ובעיקר זכויותיו במסגרת החוזה וממילא לנהל מו"מ על התנאים, מעטה ומוגבלת והוא אינו יודע למעשה על מה הוא חותם. דוגמאות לכך הינן: חוזה תנאי שימוש עם חברת סלולר, הסכמי הלוואות בנקאיות והגדלת מסגרת, תקנוני מבצעים בכבלים או בלווין וברשתות השיווק, הוראות קבע לתשלום חשבונות חודשיים וכדומה.

כדי להגן על הלקוחות והצרכנים מפני התנאים המקפחים בחוזים האחידים של הספקים, חוקקה הכנסת את חוק החוזים האחידים, התשמ"ג- 1982 (,החוק"). החוק הקים למעשה את בית הדין לחוזים אחידים שמטרתו ובסמכותו לבטל או לחייב לשנות סעיפים בחוזה האחיד המקפחים את זכויות הלקוח. אולם, בשל מודעות ציבורית נמוכה לאפשרות לפנייה לבית הדין, השימוש שנעשה בו בפועל הינו מועט.

תיקון מס. 3 לחוק מתקן החוק כך שהוא מחייב סוגי ספקים שונים לציין באופן בולט על פני החוזים את העובדה כי מדובר בחוזה אחיד וכן האם החוזה אושר או לא  ע"י בית הדין או שמא לא הוגש כלל לאישורו. סוגי הספקים יקבעו ע"י שר המשפטים בתקנות על פי אמות מידה שיבטיחו כי יש אינטרס ציבורי שבית הדין יבדוק את החוזים האחידים שלהם. חובת ציון קיום או העדר אישור של בית הדין לחוזים אחידים צפויה להגביר את מודעות  הצרכנים והלקוחות ליכולתו של בית הדין לבדוק החוזים האחידים ולפסול סעיפים מקפחים ואף עשוי לעודד ספקים לפנות אליו לקבלת אישורו.

המבחנים לבדיקה האם סעיפים הכלולים בחוזה אחיד נגועים בקיפוח אשר מנחים את בתי המשפט הנם כדלקמן: על פי האמור בסעיף 3 לחוק החוזים האחידים, תנאי בחוזה אחיד אשר יש בו – בשים לב למכלול תנאי החוזה וכן לנסיבות אחרות- משום קיפוח לקוחות או משום מתן יתרון בלתי הוגן לספק העלול להביא לידי קיפוח לקוחות, הינו תנאי מקפח.

כל זה טוב ויפה אולם מה יחשב כקיפוח לקוחות? במסגרת מבחן הקיפוח יש לבחון, בין השאר, את יחסי הצדדים לחוזה והאינטרסים הטיפוסיים שלהם וכן את תפיסתה החברתית של שיטת המשפט אשר להוגן וסביר. כך, למשל, תנאי המגלם הגנה יתירה על אינטרס הספק, תוך ניצול חוסר השוויון ביחסי הכוחות בין הספק ללקוחות ואת יתרון המידע של הספק יחשב מקפח. דוגמאות לתנאים מקפחים הינם:

* תנאי אשר מסיר מהספק כל אחריות, או מטיל עליו אחריות בלתי מספקת. לדוגמה, תנאי המתיר לחברת שליחויות לאבד את המשלוח ללא כל אחריות.
* תנאי המקנה לספק אפשרות בלתי סבירה לדחות,לבטל או לשנות את התחייבויותיו באופן חד צדדי. לדוגמה, חברת שליחויות המחליטה לדחות ביצוע משלוח.
* תנאי המאפשר לספק להעביר את ביצוע התחיבויותיו לצד שלישי. לדוגמה, חברת שליחויות אשר מעבירה את ביצוע המשלוח לחברה אחרת.
* תנאי המתיר לספק לשנות באופן חד צדדי מחיר או חיובים מהותיים אחרים על הלקוח. לדוגמה, חברת שליחויות המעלה מחיר לאחר שהמשלוח כבר נשלח.
* תנאי המחייב את הלקוח להתקשר עם צד שלישי או אוסר עליו להתקשר עם צד שלישי כלשהו. לדוגמה, חברת שליחויות אשר מחייבת לקוח לעבוד רק איתה.
* תנאי אשר מגביל באופן כלשהו את הלקוח מלקבל תרופה (פיצוי כלשהו) אשר הייתה מגיעה לו ללא התנאי הזה.
* תנאי המעביר את נטל ההוכחה ללקוח, על דבר שבאופן רגיל היה על הספק להוכיח, ללא תנאי זה.
* תנאי אשר שולל פניה לערכאות משפטיות (למעט תנאי אשר מכתיב הסכם בוררות מקובל).
* תנאי המכתיב מקום שיפוט בלתי סביר, או אשר נותן לספק להכתיב את מקום השיפוט. למשל, חברת שליחויות אשר עובדת בחיפה מכתיבה את מקום השיפוט באילת.
* תנאי המכתיב העברה לבוררות, כאשר לספק יש יתרון כלשהו בנושא הבוררות (קביעת הבורר או המקום). למשל חברה המכתיבה כי הבורר יהיה תמיד עורך הדין מטעמה.

התיקון מתקן גם את סעיף 4א של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 באופן המתיר לשר התעשייה המסחר ותעסוקה (תמ"ת), באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע בתקנות הוראות לעניין האותיות, כולן או חלקן, בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982, או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן, לרבות בפרסומת, ובכלל זה הוראות לעניין הגודל המזערי של האותיות, היחס בינן לבין השטח שבו כלול המידע, ואופן כתיבתן והצגתן ובכך לסייע לצרכנים לקרוא ולהבין החוזה כך שיוכלו לחתום עליו באופן מושכל. משמעות הדברים היא כי החוק דורש למעשה מבעל העסק לציין בראש החוזה באופן בולט את הסעיפים העיקריים והמחייבים של החוזה כגון: תנאי התשלום, תנאי ביטול העסקה, תנאי האחריות וכו'. יתר על כן, בכוונת המחוקק לגרום למצב בו לכל חוזה אחיד במשק יצורף עמוד מקדים בו יוצגו הסעיפים המהותיים בחוזה וכן גילוי לגבי קיום או העדר אישור בית בדין לחוזים אחידים.

גם סעיף 39 לחוק הגנת הצרכן מתוקן כך שהוא מייצר למעשה סמכות מקבילה של  גורמים כגון המפקח על הבנקים והמפקח על הביטוח לתת הוראות דומות לאלו של שר התמ"ת ע"פ סעיף 4א, על הגופים שבפיקוחם מתוך מטרה להגן על לקוחות.עם זאת, בעיה שעדיין לא הוסדרה התיקון לחוק הינה חוסר יכולתו של הלקוח לנהל משא ומתן על סעיפי החוזה האחיד המנוסחים על ידי הספק כמו במקרי חברות הסלולר והכבלים ואני תקווה כי העושים במלאכת החקיקה יתנו דעתם גם בסוגיה זו. יחד עם זאת אין להקל ראש בגודל השינוי הצפוי בתחום לאור התיקון ולהערכתי מדובר במהפכה של ממש בתחום החוזים האחידים.

**הערה: המידע המפורט לעיל הינו מידע כללי בנושא המאמר ואינו בא להחליף את הוראות החוק והתקנות הרלבנטיים ואינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי**.

**\* הכותב הינו עו"ד המייסד של משרד אסף קריאל-משרד עורכי דין ונוטריון, המטפל בתחומי המשפט המסחרי והבינ"ל, דיני חברות ותאגידים, דיני חוזים ומכרזים, מיזוגים ורכישות ופיתוח עיסקי, דיני קניין רוחני, ליווי וייצוג מול רשויות ותביעות צרכניות, שיקום ופירוק חברות ומעניק לקוחותיו שירותי ייעוץ משפטי כללי ושרותי נוטריון ותרגומים משפטיים. לפרטים נוספים בנושא ניתן ליצור קשר עם עו"ד אסף קריאל בדוא"ל: Assaf@AKlawfirm.co.il**