



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, כ"א טבת, תשפ"א
5 ינואר, 2021

טיוטת הנחית ממנה

בעניין חוות דעת דירוגים וביקורות ברשת האינטרנט

דירוגים, חוות דעת וביקורות (להלן - "חוות דעת") באשר למוצר או שירות הפכו לפרמטר תחרותי חשוב בעיקר ברשת האינטרנט. צרכנים רבים מדרגים וכותבים ביקורות לגבי מוצרים ושירותים שנצרכו על ידם. כמו כן, צרכנים רבים מסתמכים על חוות דעת שנכתבו בידי אחרים כדי לקבל החלטה מושכלת לגבי עסקה¹. יתרה מכך, עוסקים רבים מבינים כיום את עצמתן של חוות הדעת ועושים בהם שימוש לצורך פרסום מוצריהם ושירותיהם.

סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן - החוק) אוסר על מעשה ומחדל העלולים להטעות צרכן בפרט מהותי בעסקה. בשל השימוש הגובר וההולך בחוות דעת והבנה כי כלים אלו משפיעים על החלטת הצרכן אם להתקשר בעסקה, הרי שקיים פוטנציאל גדול להטעיה. ניתן לומר כי חוות הדעת, תוכנה, עיצובה וכו', הינם פרט מהותי בעסקה, כגון ביחס למהות ואיכות המוצר או השירות נשוא העסקה, ועל כן קיים צורך להתוות נורמות התנהגות ברורות כדי למנוע את הטעית הצרכן.

הנחיה זו נסמכת על המסמכים הבינלאומיים הבאים -

1. ההמלצה של ה-OECD משנת 2016 בעניין סחר אלקטרוני, המתווה עקרונות כלליים לפרסום הוגן החלים גם על דירוגים וביקורות מקוונים².
2. מדריך שהוציא ארגון ה-OECD מיום 9 בספטמבר 2019 אשר משלים את העקרונות של ההמלצה בעניין סחר אלקטרוני, כאמור לעיל ומספק הכוונה פרקטית לעוסקים³.

¹ OECD (2017), "Trust in peer platform markets: Consumer survey findings", *OECD Digital Economy Papers*, No. 263, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/1a893b58-en>

² OECD (2016), Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264255258-en>.

³ OECD (2019), "Good practice guide on online consumer ratings and reviews: Protecting consumers in e-commerce", *OECD Digital Economy Papers*, No. 288, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0f9362cf-en>

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין ב רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



3. סדרת קווים מנחים שגיבשה קבוצת העבודה של ICPEN בהובלת אוסטרליה, דנמרק ואנגליה. הקווים הללו מבוססים בין היתר על חקיקה, הנחיות ומדיניות אכיפה של מדינות שונות כגון, דנמרק, נורווגיה, צרפת, אנגליה, קנדה, אוסטרליה וארה"ב⁴.
4. תקן ISO משנת 2018 אשר ממליץ על עקרונות ושיטות בנושא ביקורות צרכנים ומופנה לכל ארגון/עסק (לרבות קבלני משנה) אשר מפרסם חוות דעת וביקורות ברשת האינטרנט⁵.

הנחיה זו קובעת כללים הנסמכים על מסמכים אלו, תוך התאמתם לעמדת הרשות באשר לעמידה בהוראות סעיף 2 לחוק.

הנחיה זו עוסקת אמנם בחוות הדעת ברשת האינטרנט, אולם עקרונותיה עשויות להיות רלוונטיות גם מקום בו חוות הדעת מתפרסמות במדיות אחרות כגון עיתונות כתובה.

כמו כן, הנחיה זו חלה על עוסק המשווק מוצר או שירות, בין היתר, באמצעות חוות דעת, לרבות באמצעות משפיעני רשת וכן על כל מי שמנהל חוות דעת, בין באופן עצמאי ובין עבור עוסק.

להלן העקרונות –

א. חוות דעת מזויפות -

1. אין לכתוב או לפרסם חוות דעת מזויפות קרי, חוות דעת של צרכנים שאינם קיימים או של צרכנים, לרבות באמצעות בלוגרים או משפיעני רשת, שלא צרכו בעצמם את המוצר או השירות. חוות דעת שאינה אמיתית לא רק שהינה מטעה, היא גם פוגעת באמון הצרכנים ובסופו של דבר פוגעת גם בעוסק עצמו.
2. אין להתהדר או ליצור מצג במפורש או במשתמע כי חוות הדעת מסוימת ניתנה על ידי צרכן אמיתי ככל שהעוסק אינו יכול לאמת שאכן מדובר בצרכן אמיתי שעשה שימוש במוצר או בשירות שלו.
3. מומלץ כי עוסק או מנהל חוות דעת יאפשרו לצרכנים לדווח על חוות דעת מזויפות ומצופה כי העוסק יבדוק את הטענות במהירות הראויה ויגיב בהתאם.

ב. חוות דעת שניתן בגין תשלום או תמריץ כלשהו –

1. חוות דעת עלולות להטעות אם הן מוצגות כחסרות פניות, אולם למעשה נוצרו על ידי העוסק/בני משפחתו/אדם שקיבל על כך תמורה, אף אם אלו עשו שימוש במוצר או בשירות.

⁴ Industry guidance on Online Reviews and Endorsements (ORE) for review administrators, traders and markets, and digital influencers (ICPEN, June 2016). <https://icpen.org/industry-guidance>.

⁵ ISO 20488:2018 (E) Online consumer reviews – Principles and requirements for their collection, moderation and publication. התקן נרכש, מוגן בזכויות יוצרים ולא ניתן להפנות לנוסחו המלא. לתמצית שפרסם ISO ר' <https://www.iso.org/standard/68193.html>.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



2. ניתן להציע תמריצים תמורת חוות דעת, אולם יש לתתם באופן שווה ללא תנאי אם הביקורת תהיה שלילית או חיובית ויש להבהיר מראש כי התמריץ אינו תלוי בתוכן חוות הדעת.
3. מקום בו ניתן תשלום כספי או תמריץ אחר (כגון ביגוד חינם וכיו"ע) עבור חוות דעת יש לגלות זאת בצורה ברורה בסמוך לפרסום חוות הדעת. הגילוי הנדרש הינו הקשר המסחרי בין נותן חוות הדעת לבין העוסק ועל כך כי מדובר למעשה בפרסומת לעוסק מסוים.
4. האמור נכון הן לפרסום חוות דעת כתובה והן לחוות דעת הניתנת על ידי בלוגר או משפיען ברשתות חברתיות או פלטפורמות מקוונות אחרות.
5. עוסק המציג ציון כולל לחוות דעת, חייב לגלות האם הציון כאמור כולל חוות דעת שניתנו תמורתן תמריצים.

ג. הצגת חוות דעת באופן סלקטיבי -

1. ישנה חשיבות רבה כי חוות הדעת ישקפו במדויק את חווית כותבי חוות הדעת. על כן העוסק חייב להבטיח כי הצרכנים הנחשפים להן יראו את התמונה המלאה.
 2. יש לפרסם את כל חוות הדעת, חיוביות ושליליות והן צריכות להיות מוצגות בסדר כרונולוגי, או בצורה אובייקטיבית ושקופה אחרת. כל חוות דעת תפורסם, ככל הניתן, במלואה תוך ציון מועד הכתיבה/ההגשה והן מועד הרכישה או הצריכה על ידי הצרכן.
 3. אין לשנות חוות דעת שפורסמה או לדלל אותה, למעט הסרה של תוכן לא חוקי או בניגוד לתנאי השימוש (למשל שימוש בשפה פוגענית וכיו"ע) ובמקרים חמורים ניתן אף להסיר את חוות הדעת לחלוטין.
 4. יש לפרסם חוות דעת בהקדם האפשרי ואין לעכב פרסומם בשל אינטרס עסקי.
 5. מומלץ כי חוות דעת שליליות יהיו מנוף ללימוד על בעיות במוצר או בשירות ומתן תגובה בהתאם.
 6. כמו כן, עוסק או מנהל חוות דעת יגלו לציבור את המדיניות שלהם לגבי פרסום חוות דעת והסרה של חוות דעת (למשל במקרה של שפה פוגענית, חוות דעת לא אמיתית וכיו"ע).
- אני מנחה את חוקרי הרשות לבחון חוות דעת ברשת ובכל מדיה אחרת על פי עקרונות אלה, כאשר הפרה שלהם תיחשב הטעיה אשר בגינה יש לנקוט בסנקציה על פי החוק.
- תחילתה של הנחיה זו שלושה חודשים מיום פרסומה באתר הרשות.

בברכה,

מיכאל אטלן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



פרטיות

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il