



הרשות
להגנת הצרכן
ולסחר הוגן

דו"ח לשנת

2022



כתובתנו:

בית עופר
רח' נחום חפצדי 5
קומה 1
ירושלים
מיקוד 9548401

ניתן לקבל עותק אלקטרוני של דו"ח זה באתר הרשות בכתובת:

https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/pfta_annual_reports

תוכן עניינים

2.....	תמצית מנהלים
6.....	מבנה הרשות
8.....	אודות הרשות
10.....	דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה
12.....	אכיפה - אגף חקירות ומודיעין
41.....	מינהל וארגון
41.....	פניות ציבור
46.....	סיכום פסיקה בהליכים מנהליים של הרשות
63.....	תובענות ייצוגיות
81.....	חקיקה
82.....	קשרי חוץ - פעילות בינלאומית
84.....	חוות דעת, מחקרים וסקרים
87.....	הערכת רגולציה – קול קורא ו-RIA
88.....	יום הצרכן הבינלאומי
89.....	פעילות הדוברות

תמצית מנהלים

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הינה רשות אכיפה עצמאית, פנים ממשלתית, הכפופה לשר/ה הממונה. החשיבות שבהגנה על הצרכן, בשל פערי הידע וכוח המיקוח וחוסר השוויון בעמדות המיקוח מול העוסק, מחייבת רשות חזקה ועצמאית הפועלת באופן מקצועי, נחוש וללא משוא פנים. הרשות מתנהלת מול כ-500,000 עוסקים במדינה באכיפה ובאסדרה, ביניהם בעלי יכולות כלכליות והשפעה ציבורית ניכרות. עצמאותה של הרשות מאפשרת לה עבודה מקצועית ועניינית נטולת השפעות ולחצים.

חזון הרשות - קידום מסחר הוגן, בכל צורות השיווק והמכירה, על בסיס איזון בין האינטרסים הכלכליים של הצרכן והעוסק תוך מתן הגנה לצרכן והעצמתו מול העוסק, להגברת הצריכה הנבונה, שכלול התחרות והורדת יוקר המחיה.

מצבת כוח האדם - בשנת 2022: 54.5 עובדים בתקן, 16 סטודנטים בכמות ו-4 בני/ות שירות לאומי.

תקציב - הבסיס של הרשות לשנת 2022 עמד על 31,831,000 ₪ (כוח אדם: 19,426,000 ₪, תפעול 11,300,000 ₪).

אכיפה - במהלך שנת 2022 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך מתן דגש בין היתר בתחומים הבאים: העוקץ הפיננסי, שוק הרכב, סחר מקוון, ייחוס סגולות רפואיות, קמעונאות בדגש על תחום המזון ועוד. ובתוך כך שמה הרשות בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בפגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, בעלי מוגבלויות, עולים חדשים וותיקים, מיעוטים, חרדים ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית. במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות מבוצע באופן שוטף כל העת מיפוי וניטור של ענפים/מגזרים/שווקים ובתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית. בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, מודל לניהול סיכונים, שת"פ עם גורמים משיקים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח.

במהלך שנת 2022 השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפרים בסכום **42,683,265 ש"ח**

פניות ציבור - הרשות רואה חשיבות רבה לקשר הישיר עם הצרכן ומעמידה לרשותו נציגים מקצועיים שנותנים מענה באמצעות שיחת טלפון, פקס, דואר וטופס ממוחשב בבואו לברר את הזכויות העומדות לו בנושא צרכנות ולהגיש תלונה על עוסק אשר בחר שלא לכבד את זכויותיו.

בשנת 2022 המשיכה מגמת העלייה בפניות והתקבלו 22,072 פניות בנושאים שונים. כחמישים אחוז מהפניות התמקדו בתחום מוצרי חשמל, תיירות, ריהוט מטבחים והלבשה הנעלה ואביזרים. בבדיקה של אופן ביצוע העסקאות ניתן למצוא כי ממשיכה מגמת עלייה ברכישה במכר מרחוק (באמצעות שיחה טלפונית ועסקאות מקוונות) מהנתונים עולה כי כ-60% מהעסקאות נעשו במכר מרחוק.

מחקר - בשנת 2022 פיתחה הרשות יכולות מחקריות בתחומי הפעילות השונים. בהמשך לפעילותה בשנה שעברה המשיכה הרשות לעסוק במחקר בתחום מוצרי ה-FMCG, בהיבטים שונים, כגון אמידת ביקושים, אפיון דפוסי צריכה, תגובת צרכנים להקטנת מוצרים ועוד. ממצאי המחקר עתידים לשמש את הרשות על מנת לפעול לעידוד צרכנים לרכוש מוצרים תחליפיים כחלק מהמאבק ביוקר המחיה. חלק ממצאי מחקרים אלו היוו בסיס לעבודת הרשות בכל הנוגע לשיפור השימוש של צרכנים בנתוני שקיפות לשם השוואת מחירים וקבלת החלטות צרכניות טובות יותר. בנוסף,

במהלך 2022 ערך האגף מחקר מעמיק על אתרי מכר מקוון. הרשות השתמשה וטייבה בסיסי מידע שכללו את כלל אתרי המכר המקוון שבהם ישנה פעילות של קניות שמתבצעת ע"י ישראלים. לאחר בדיקה וטיוב של כלל האתרים הללו הרשות הגיעה לרשימה סופית מטויבת של אתרים מכר (הן ישראלים והן זרים), שבהם ישראלים מבצעים רכישות. מאגר ייחודי זה יסייע לרשות להגדיר גודל יחסי של כל חברה, ובמילים אחרות לקבוע את המדרג של חברות מכר מקוון הפונות לכלל הציבור הישראלי, כך שיתאפשר עבור כל חברה לקבוע האם מדובר בחברה גדולה, קטנה וכדומה.

דוברים והסברה – הפעילות בתחום זה משקפת את תחומי העיסוק החמים בכל עת. הרשות להגנת הצרכן סוקרה השנה במסגרת 807 כתבות בשווי של 13.7 מיליון ש"ח. שווי החשיפה של הרשות נשאר דומה ביחס לשנה שעברה. מדובר על שווי חשיפה מעט גבוה יותר מהממוצע השנתי.

סנטימנט הסיקור ממשיך להיות חיובי כמו שנה שעברה כאשר רוב מוחלט מסיקור הרשות היה חיובי. ציון החשיפה השנה גבוה יותר מהממוצע השנתי. הרבעון האחרון השנה רשם שווי חשיפה גבוה יותר משאר השנה בעקבות שני אירועים גדולים: אכיפה בכפר ברטעה והשקת מאגר" אל תתקשרו אלי."

יוקר מחיה – הטעית הצרכן והפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו מובילות לעסקאות לא יעילות, המשמרות מחירים גבוהים ואיכות נמוכה, וגורמות לבזבוז נתח מן ההכנסה הפנויה של הצרכן וברמה המשקית תורמות בכך לשימור יוקר המחיה. על רקע זה קיימת חשיבות מיוחדת לפעילות הרשות, בכל מישורי הפעולה שלה, במיוחד בתחומי העוקץ הצרכני על צורותיו, ענף הנדל"ן, ענף הרכב וכן ענף המזון, המהווה כ-17% מסך הצריכה של משק בית ממוצע ועליו מקיימת הרשות פיקוח שוטף ורציף. בהקשר זה, חשובה גם פעילות ההסברה של הרשות להעצמת כוחו של הצרכן, להעלאת מודעותו לזכויותיו הצרכניות ולשיפור יכולתו לנהל צרכנות נבונה. בשנת 2022 ערכה הרשות ניתוח מחירי מוצרים משבע רשתות קמעונאות מוכרות בארץ. לצורך ההשוואה, נבחנו מחירי המוצרים של סל ממותג בשלושה סניפים שונים של כל רשת באזורים ג'ג דומים, ומחירי המוצרים של סל תחליפי בכל אחת מהרשתות באותם סניפים. הסלים כללו 14 מוצרים בסך הכל המייצגים קטגוריות צריכה שונות ובעלי נתחי שוק גבוהים יחסית בקטגוריה - כלומר הם פופולאריים מאוד בקרב הציבור הישראלי. בהשוואת העלות בין שני הסלים, עלה כי סלי המוצרים התחליפיים היו זולים מאלו הממותגים בעשרות אחוזים. [הסקירה המלאה](#)

מאגר אל תתקשרו אליי - בשנת 2022 הושלמה בניית מאגר "אל תתקשר אליי"

על הקמת המאגר זכתה הרשות לאות הוקרה בקטגוריית "טרנספורמציות דיגיטליות וחדשנות"

המאגר הוקם על רקע: תופעות "עוקץ הקשישים" ו"העוקץ הפיננסי" שפגעו בעיקר באוכלוסיות המוחלשות ושיחות השיווק הרבות שמתבצעות לכלל האוכלוסייה.

במטרה להגן על ציבור הצרכנים המוחלשים ומניעת פגיעה בהם. ובנוסף, מתן זכות בחירה לכלל הצרכנים באם הם מעוניינים לקבל שיחות שיווק.

דבר הממונה

מחציתה השנייה של שנת 2022 (מיוני סוף דצמבר) הייתה, שוב, תקופת בחירות שגזרת קיפאון בתקציבים ובחקיקה. אף על פי כן, עובדי הרשות יכולים להיות גאים בהישגי הרשות גם בשנה זו.

הרשות השלימה עד סוף שנת הדו"ח את בניית המאגר "אל תתקשרו אליי", שמגן על הצרכן מפני שיחות שיווק בלתי רצויות, והשיקה אותו בהצלחה ב-1 בינואר 2023. מדובר ב-18 חודשים של הקמה, 12 ספקים חיצוניים שותפים בפרויקט, 17,856 שעות עבודה (כ-8 שנות אדם), 10 מיליון ש"ח (ממקורות משרד הכלכלה, המשרד לשוויון חברתי והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן). זה פרויקט טכנולוגי ראשוני בעניין AWS במסגרת נימבוס הממשלתי, שזכה בפרס יוקרתי מטעם People & Computers בו התמודדו 970 פרויקטים ב-11 קטגוריות שונות. האפקטיביות של המאגר הזה תיבחן משנת 2023 ואילך.



הרשות המשיכה ביתר שאת את כניסתה לאסדרה ולאכיפה בתחום הסחר האלקטרוני. בשנת הדו"ח הופצה הנחיית ממונה שחידדה לשוק שהסתמכות על הסכמת צרכן שניתנה בדרך של הפעלת ברירת מחדל - קרי מעצם זה שהצרכן לא הביע התנגדות - תחשב כפגיעה בצרכן והפרה האיסור בחוק הגנת הצרכן בדבר הפעלת השפעה לא הוגנת. הרשות הסתמכה על מחקרים מתחום הכלכלה ההתנהגותית וקבעה כי לא ניתן להסיק מאי שינוי אקטיבי של הסימון על ידי הצרכן כאילו יש בכך הסכמתו לעסקה. הנחיה פרשנית זו יורדת לשורשה של ההסכמה בחוזים מסחריים. היא זכתה לתשומת לבם לא רק של עוסקים, אלא גם של מאסדרים משיקים לרשות אשר נושא ההסכמה של צד לחוזה הינו בעל משמעות משפטית (הרשות להגנת הפרטיות, למשל).

במאי 2022 פרסמה הרשות לראשונה מסמך "[אינדיקציות להשפעה בשטח](#)", אותו עדכנה ב-1.1.2023, ובו ממצאים של הערכת האפקטיביות של פעילותה בתחומים שהרשות שמה בשנים האחרונות בראש סדרי העדיפויות שלה (בענף המזון, בתחום המאבק בעוקץ הצרכני, בענף התקשורת, בענף הנדל"ן בעניין הטעיות בשיווק קרקעות שאינן זמינות לבנייה וכן בענף חברות השילוח). מבדיקה זו עולה שבמקומות בהם מיקדה הרשות את פעילותה היא עשתה שינוי מהותי בשוק. אלא שהצרכן נפגע בתחומים אחרים רבים מבלי שניתן היה למקד בהם פעילות.

אדרבא, לרשות פוטנציאל השפעה דרמטית גם בתחום המאבק ביוקר המחיה. מניעת הטעיות ועוקצים צרכניים חוסכת בזבז הכנסה פנויה בהיקפים של מאות רבות של מיליוני שקלים. מצוקת כוח האדם ברשות מונעת מיצוי מלוא היכולת שלה גם בתחום כואב זה.

לא לה הסבורים שהפתרון הוא בהתייעלות פנימית ברשות אציין רק נתון אחד - בכ-85% מתיקי החקירה של הרשות עולים ממצאים בדבר הפרה. ברור אפוא מכל אלה שעל מנת להרחיב את מוטת ההשפעה של הרשות לשם ההגנה על הצרכן ועל המשק - חייבים להגדיל את משאבי הרשות.

אף על פי כן, מתחילת כהונתי כממונה במרץ 2017 ועד סוף שנת הדו"ח – לא עלה בידי לשכנע את שרי הכלכלה שהיו ממונים עלי (אלי כהן, עמיר פרץ, אורנה ברביבאי) בדבר ההכרח לתעדף את הרשות בהקצאות המשאבים שאירעו במהלך כהונתם. זאת, אף שבתקופה זו התקבלו שתי החלטות ממשלה שמשליכות על פעילות הרשות – האחת בעניין העוקץ הצרכני (החלטה 450 משנת 2020) והשנייה בעניין הגברת האכיפה במגזר הערבי (החלטה 549 משנת 2021). החלטות אלה מטילות על הרשות משימות כבדות וחיוניות מבלי שהוקצו לה משאבים לכך, למעט חריג אחד – לעניין מימון מאגר "אל תתקשרו אלי" (שהינו רק אחד ממרכיביה הרבים של החלטה 450). אף אחד מן השרים לא ראה לנכון לתגבר את כוח האדם של הרשות.

עו"ד מיכאל אטלן, הממונה על הרשות

(עו"ד אטלן סיים את תפקידו במרץ 2023)

מבנה הרשות

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הינה רשות אכיפה עצמאית, פנים ממשלתית, הכפופה לשר הממונה. החשיבות שבהגנה על הצרכן בשל פערי הכוחות וחוסר השוויון בעמדות המיקוח של הצדדים, לטובתו של העוסק, מחייבת רשות חזקה ועצמאית הפועלת באופן מקצועי, נחוש וללא משוא פנים. הרשות מתנהלת מול העוסקים במדינה בשלל נושאים וביניהם - חקיקה ואכיפה. חלק לא מבוטל מן העוסקים בעלי יכולות כלכליות וציבוריות רחבות המאפשרות להם להפעיל לחץ על החלטות הרשות הנוגעות להם באופן ישיר ועקיף. עצמאותה של הרשות מאפשרת לה עבודה מקצועית ועניינית נטולת השפעות ולחצים.

הרשות מונה מספר אגפים מרכזיים :

1. לשכת הממונה על הרשות

לשכת הממונה כוללת את בעלי התפקידים הבאים :

- **הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
- **אסטרטגיה, תכנון מדיניות וניהול ידע** - אחריות על מכלול פעולות הקשורות בקידום מדיניות הרשות לטווח בינוני וארוך. קידום, ליווי, פיתוח, יישום והטמעה של שיטות, תהליכי תכנון אסטרטגי, יישום מדיניות וקביעת סדרי עדיפויות. גיבוש תכנית העבודה השנתית והרב שנתית של הרשות תוך תאום עם מנהלי היחידות המקצועיות. ביצוע מעקב, בקרה, מדידת תפוקות ויישום תכנית העבודה וסיוע בהערכת מדיניות. אופטימיזציה של המידע ודרכי השימוש בו. שימור, פיתוח, שיתוף והגשה של הידע.
- **קשרי חוץ** והשוואות בינלאומיות - ניהול קשרי החוץ של הרשות מול רשויות זרות. חברות וההשתתפות בארגונים בין-לאומיים וביניהם : ICPEN ו- OECD ; פיתוח קשרי עבודה עם רשויות מקבילות ברחבי העולם ובכלל זה בהפעלת כלים וטיפול בסוגיות ; החלפת מידע בדבר מגמות, כלים וחדושים בתחום הגנת הצרכן ועריכת בדיקות השוואתיות.
- **דוברות, תקשורת, הסברה והדרכת קהילה** – ניהול יחסי הציבור של הרשות, ניהול ההתנהלות התקשורתית, העלאת מודעות הציבור לפעילות האכיפה והוראות החקיקה הצרכנית, לקידומה של צרכנות נבונה ולקידומו של סחר הוגן, יצירת כלים ופעילות הסברתית לכל ציבור הצרכנים.

2. יחידה משפטית

- **קידום חקיקה** : קידום מדיניות הרשות באמצעות ייזום חקיקה, תגובה להצעות חוק פרטיות, ייצוג עמדות הרשות בוועדות שרים לחקיקה ובוועדות המקצועיות של הכנסת.
- **ייעוץ משפטי לאגף החקירות** ברשות לרבות ייעוץ משפטי ולווי מערך העיצומים הכספיים של הרשות וטיפול בערעורים על הטלת עיצום כספי.
- **ניהול מערך התביעה הפלילית** : הגשת כתבי אישום וייצוג הרשות בבית המשפט.
- **טיפול בתובענות ייצוגיות בדגש על הסדרי פשרה והגשת עמדות בנושא לבית משפט.**
- **מתן פרה רולינג.**

- ייעוץ משפטי כולל לפעילותה של הרשות.

3. יחידת אסדרה, מנהל וארגון

- **מנהל וארגון:** היחידה אחראית על ההיבטים התפעוליים של הרשות ובכלל זה ניהול משאבי אנוש, רווחה, ההדרכה, ניהול רכש ומשאבים חומריים, פיתוח תפעול מערך המחשוב ברמת החומרה והתוכנה, אחריות כוללת לניהול תקציב הרשות
- **פניות ציבור:** מתן מענה, בחינה וניתוח וניתוב פניות הציבור המגיעות לרשות
- **אסדרה רכה ואכיפה עצמית:** היחידה אחראית מקצועית לייסוד, ולפתח מנגנוני אכיפה עצמית מבוקרת בקרב עוסקים, הדרכה והכוונת עוסקים.

4. יחידת חקירות ומודיעין

היחידה מונה מספר אגפים מרכזיים: אגף עבירות הליבה, אגף עבירות הקצה, מערך המודיעין ויחידת העיצומים הכספיים. יחידות החקירות והמודיעין ברשות פועלת לפיקוח על השוק ולאיתור וחקירה של עוסקים הנחשדים בביצוע עבירות/הפרות על החקיקה הצרכנית עליה אמונה הרשות.

מסגרת פעילות היחידה כולל ניהול מערך אכיפה וחקירות בהפרות רוחב, השפעה בלתי הוגנת וניצול מצוקה, עוולות צרכניות חוצות גבולות, לצד ביצוע ביקורות בבתי עסק לעמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

לביצוע תפקידים הוסמכו חוקרי הרשות להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה; לחקור כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בעניין ולדרוש ממנו להתייצב לפניו ולמסור לו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לענייני החקירה; לדרוש מכל עוסק, למסור לו את הידיעות, המסמכים, הפנקסים ושאר התעודות הנוגעות להפרה האמורה.

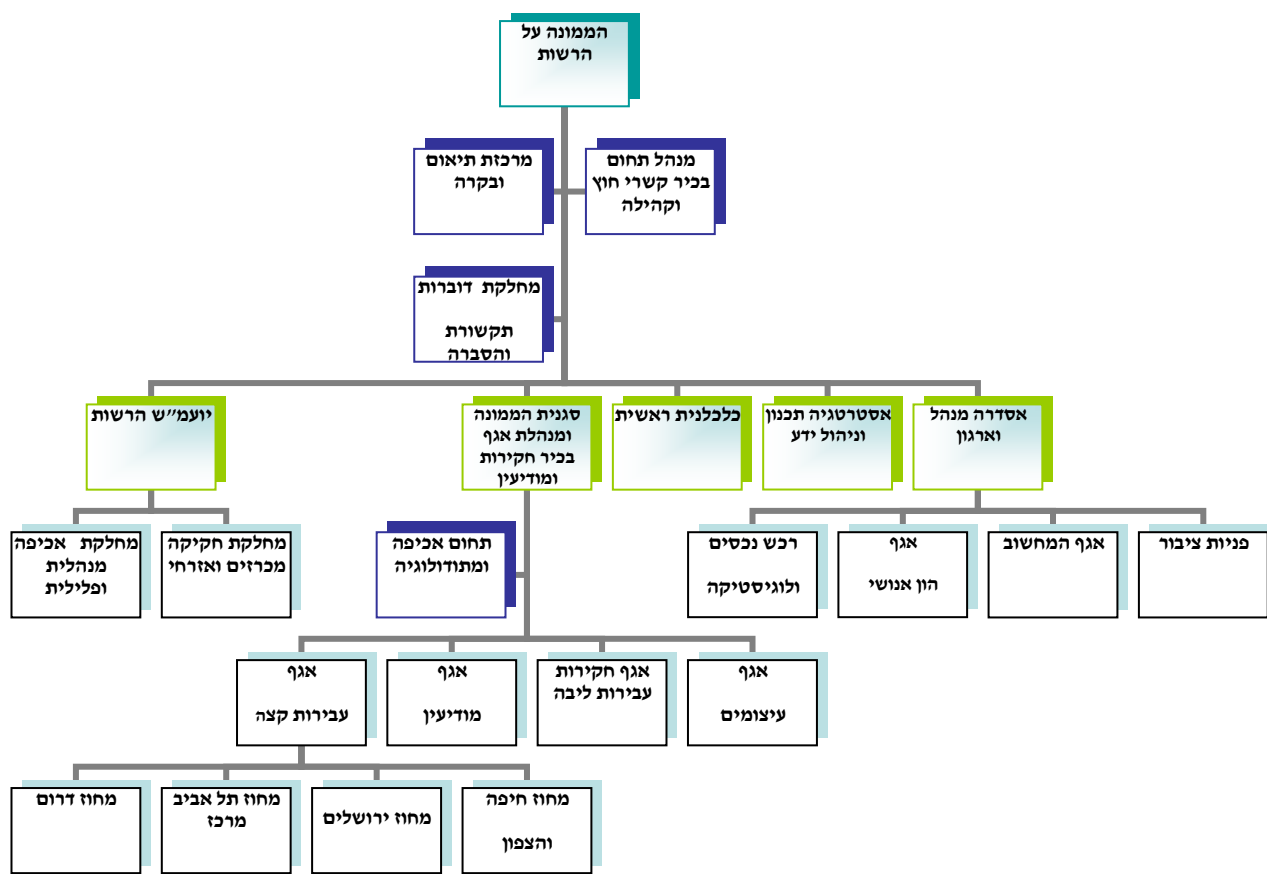
קיימות לחוקרים גם סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית- עדות, כמו גם סמכות תפיסה וחיפוש בהתאם לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש (נוסח חדש), התשכ"ט 1969.

ביחידה פועל מערך העוצמים, המוסמכים לפי החוק להטיל עיצומים כספיים והתראות מנהליות, על פי חומרי החקירה המובאים אליהם מיחידת החקירות.

5. כלכלנית ראשית

היחידה מבצעת סקרים, מחקרים ניתוחי שוק, איתור מגמות וכשלי שוק והשלכותיהם על הצרכן בפילוחים שונים כגון: ענפים, צרכנים, עוסקים, אוכלוסיות, סוגי עסקה ופרמטרים נוספים.

כמו כן אמונה היחידה על בדיקת אפקטיביות הרגולציה הקיימת והחדשה בנושאים צרכניים, בניתוח כלכלי של הרגולציה והכנת תחשיבי עלות תועלת של כלי אכיפה ושינויים רגולטוריים. בבניית מודלים לחישוב שיעור העיצומים לסוגיהם ובניהול סיכונים לתמיכה בתכנית העבודה של הרשות.



אודות הרשות

רקע והקמת הרשות

- החלטת ממשלה מספר 4167 מאוגוסט 2005.
- חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת 2006), התשס"ו – 2006 ובו תיקון מס' 20 בחוק הגנת הצרכן, לפיו תוקם במשרד הכלכלה רשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בעלת עצמאות תקציבית וניהולית, ופועלת תחת אחריותו הישירה של שר הכלכלה והתעשייה (שר תעשייה, המסחר והתעסוקה בכינויו אז). הרשות נועדה לאגם את כל המשאבים בתחום הגנת הצרכן לתחום אחד שיהווה זרוע אכיפה עצמאית, בעלת מומחיות, המרכזת בלעדית הן מתן הנחיות מחייבות של הממונה להתנהגות נורמטיבית בין העוסק לצרכן והן את כל תהליכי האכיפה (one stop shop) של הוראות חוק הגנת הצרכן.
- בשנת 2010 מונתה עו"ד תמר פינקוס ז"ל כממונה הראשונה על הרשות.
- בשנת 2014 החלה הרשות לעבוד הלכה למעשה תוך גיוס עובדים לשורותיה. בשנת 2015 נכנס לתוקף תיקון לחוק הגנת הצרכן אשר הקנה לרשות סמכויות אכיפה מנהלית, ובכלל

זה הוצאת התראות מנהליות והטלת עיצומים כספיים, בנוסף לסמכויות האכיפה הפליליות שהיו לה. בשנה זו גם תוגבר כוח האדם של הרשות באופן משמעותי.

- באפריל 2017 מונה ממונה חדש לרשות, עו"ד מיכאל אטלן.

חזון הרשות

קידום מסחר הוגן, בכל צורות השיווק והמכירה, על בסיס איזון בין האינטרסים הכלכליים של הצרכן והעוסק תוך מתן הגנה לצרכן והעצמתו מול העוסק, להגברת הצריכה הנבונה, שכלול התחרות והורדת יוקר המחיה.

מטרות הרשות

- התווית התנהגות נורמטיבית של עוסקים וצרכנים..
- איתור כשלים בשווקים אשר מצדיקים התערבות של הרשות.
- הפעלת מערכת של איזונים ובלמים המופעלים כלפי שני הצדדים – העוסקים והצרכנים.

יעדי הרשות

- יישום חוקים בתחום הגנת הצרכן באמצעות מנגנונים שמוכחים כיעילים ואפקטיביים של הסדרה ואכיפה ובכלל זה הגברת ההרתעה של הרשות.
- שכלול הכלים המוקנים לרשות לשם התמודדות עם תופעות צרכניות.
- הסברה, הדרכה והעלאת מודעות של הצרכן והעוסק. עידוד עוסקים להקמת מנגנוני אכיפה עצמאיים.
- יצירה ומיסוד בסיס מעשי לשיתוף פעולה עם ארגונים פנים וחץ ממשלתיים משיקים הן כבועם כעוסקים והן כבועם כצרכנים.

מישורי פעולה

- אכיפה וחקירות
- הנחיות ממונה – פרשנות הממונה להוראות החוק והנחיית גורמי האכיפה.
- קידום הליכי חקיקה תוך שיתוף מחזיקי העניין של הרשות ובכלל זה מגוון גורמים פנים וחץ ממשלתיים רלוונטיים לפעילות הרשות ומטרותיה.
- מתן עמדת הרשות, כגוף המקצועי, בתובענות ייצוגיות.
- הסברה, הדרכה והעלאת מודעות של העוסק והצרכן.
- מתן פרה רולינג.
- ביצוע מחקרים, סקרים ומיפוי שוק בתחום הצרכנות.
- פעילות בזירה בינלאומית ובין היתר, העברת ידע בין רשויות מקבילות.
- עידוד והכוונת עוסקים להקמת מנגנוני אכיפה עצמית.
- פיתוח ומיסוד שיתופי פעולה עם ארגונים משיקים לרבות ארגוני עוסקים.
- השתתפות בוועדות מקצועיות.
- ייעוץ למשרדי הממשלה בסוגיות צרכניות.

דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה

מישור סטטוטורי

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן אמונה על אכיפתה של החקיקה הצרכנית, ובכלל זה:

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981
- חוק קידום התחרות בענף המזון התשע"ד 2014
- חוק המתווכים במקרקעין, התשנ"ו 1996
- חוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח 1958
- חוק התובענות הייצוגיות, התשס"ו 2006 – עמדת הרשות באמצעות היועץ המשפטי לממשלה.

כלי אכיפה

הרשות אוכפת את החוקים עליהם היא אמונה באמצעות מספר כלי אכיפה:

1. כלים מנהליים:

- **עיצומים כספיים:** תיקון מס' 39 לחוק הגנת הצרכן, אשר נכנס לתוקף ביום 1.1.2015. מסמך את הממונה להטיל עיצומים כספיים בגין הפרות שונות של הוראות החוק. בחוק קיימים שני מדרגים של עיצום כספי אשר נקבעו לפי חומרת ההפרות שבוצעו. **המדרג הנמוך** – העיצום הכספי במדרג הנמוך הינו 22,000 ₪ בגין כל הפרה המנויה בסעיף 22ג(א) לחוק, ו- 7,000 ₪ לעוסק שאינו תאגיד. **המדרג הגבוה** – סכום העיצום הכספי במדרג הגבוה הינו 45,000 ₪ ו- 25,000 ₪ לעוסק שאינו תאגיד, בגין כל הפרה של ההוראות המנויות בסעיף 22ג(ב) לחוק. במקום בו נעברה עבירה בנסיבות מחמירות נקבע עיצום כספי בגובה של פי 1.5 מסכום העיצום המקורי.

• התראה מנהלית:

לרשות נתונה על פי חוק סמכות לתת התראה מנהלית חלף עיצום כספי. התראות בהתאם לנוהל הרשות ניתנות במקרים של: הוראה חדשה; שינוי מדיניות אכיפה ומחלוקת כנה בציבור בדבר פרשנות של חובה או איסור הקבועים בחוק.

• התחייבות להימנע מהפרה:

התחייבות של עוסק להימנע מעבירה חלף הטלת עיצום כספי. התחייבות להימנע מהפרה היא למעשה הענקת אפשרות לעוסק המפר להתחייב בכתב להפסיק את ההפרה הנוכחית ולהתחייב להימנע מהפרה נוספת של אותה הוראת חוק למשך תקופת התחייבות. לכתב ההתחייבות יצרף המפר עירבון כספי. סכום העירבון ייקבע ע"י הממונה ויהיה זהה לסכום העיצום הכספי שניתן להטיל על המפר בשל אותה הפרה, סכום זה יוחזר למפר בתום תקופת ההתחייבות במידה ולא ביצע הפרה של כתב ההתחייבות.

• צו מנהלי לשמירת טובין במקום העסק:

אם נוכח הממונה או מפקח מטעמו כי עוסק לא סימן טובין בהתאם להוראות החוק, רשאי הממונה לתת צו כי לא ייעשה כל שימוש בטובין והם יישמרו במקום העסק ובאופן שיקבע לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים.

• **צו מנהלי להפסקה או למניעה של הפעלת השפעה בלתי הוגנת:**

לממונה ניתנה סמכות להוציא צו מנהלי להפסקה או למניעה של השפעה בלתי הוגנת על צרכן. צו מנהלי זה הוא ייחודי להפרת הוראות סעיף 3(א) שעוסק באיסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת. בסוף שנת הדו"ח ניתנה סמכות רחבה להוצאת צו מנהלי, במסגרת תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן (ר' פרק "חקיקה"), אשר נכנס לתוקף בתחילת 2021.

2. **כלים פליליים:**

בצד כלי האכיפה המנהלית, קיימות לרשות סמכויות אכיפה פליליות. במסגרת הוראות החוק עליהן ממונה הרשות ישנן הוראות חוק שסנקציה בגין היא פלילית בלבד, לצד הוראות חוק שקיימת לגביהן סנקציה מינהלית בנוסף לסנקציה פלילית. החוק קובע עונשים פליליים לעבירות על הוראות שונות בחוק הגנת הצרכן וביניהן הטעיה, הפעלת השפעה בלתי הוגנת, פרסום פרסומת או נקיטת דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים וכן הוראות בדבר חובות גילוי. העונשים הפליליים הקבועים בחוק נעים מקנס פי שלושה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין ועד מאסר שנה או קנס פי שבעה מן הקנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין.

עוד קובע החוק סנקציה חמורה יותר במקום בו נעברה עבירה בנסיבות מחמירות- מאסר שלוש שנים או קנס פי עשרים מהקנס כאמור בסעיף 61(א)(4) לחוק העונשין. קיים נוהל ניתוב תיקים לאכיפה הפלילית או לאכיפה הפלילית, אשר אושר על ידי היועץ המשפטי לממשלה.

אכיפה - אגף חקירות ומודיעין

אכיפה וחקירות

במהלך שנת 2022 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך מתן דגש בתחומים הבאים : בתחומים המנויים להלן ובתוך כך שמה הרשות בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בפגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, בעלי מוגבלויות, עולים חדשים וותיקים, מיעוטים, חרדים ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית . במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות מבוצע באופן שוטף כל העת מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית. בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, מודל לניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח .

במהלך שנת 2022 השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפרים בסכום **42,683,265 ש"ח**



ייחוס סגולות רפואיות, אסתטיקה ובריאות

כחלק מהמאבק שמנהלת הרשות במניעת הטעיות צרכנים, ניהלה הרשות בשיתוף פעולה עם משרד הבריאות אכיפה ממוקדת כנגד עוסקים אשר שיווקו מוצרים שייחסו להם סגולות רפואיות שונות, תוך הטעיית הצרכנים ביחס ליעילות המוצרים והצגת מצג שווא שמוצרים אלה בעלי סגולות מיוחדות ומטפלים במחלות ובעיות שונות. כוונת החיוב שנשלחו לעוסקים עסקו במגוון גדול של תכשירים, מוצרים ודרכי טיפול, המתיימרים לטפל במחלות פיזיות ונפשיות ללא כל ביסוס מדעי, ובניגוד לעמדת משרד הבריאות. נוסף על הפרת ההטעיה הבסיסית, פרסומים אלה עלולים לסכן את הציבור, ולגרום לו להימנע מפניה לרפואה המקובלת. זאת, בהתבסס על הבטחות שווא ואמירות מטעות לפיהן המזור למחלתם נמצא בתכשיר קסם או בטיפול כזה או אחר.

בסך הכל נשלחו בשנת עבודה זו 20 הודעות על כוונות חיוב בסך כולל של 6,391,646 ₪.

ההפרות:

➤ **סעיפים 2(א)(1), 2(א)(4) –** סעיף ההפרה המרכזי שיוחס לעוסקים ולחברות, שבבסיסו הצגת מצג לפיו המוצר/הטיפול הוא בעל סגולות ייחודיות לטיפול בבעיות בריאותיות שונות, פיזיות ונפשיות, ומטפל במחלות כלשהן או מסייע למניעתן. בפועל, אין תימוכין מדעיים ליעילות המוצרים, ומשרד הבריאות מתנגד לשימוש באמירות אלה זה מן הטעם שמדובר בהטעיית הציבור ובייחוס סגולות ריפוי אסורות. הצגת מצג מטעה זה עלול להטעות צרכן במהות המוצר ובתועלת שניתן להפיק ממנו. רוב רובם של התיקים נסמכו על חוות דעות של משרד הבריאות, אשר בחן את טיעוני החברות הן בשלב החקירה והן לאחר שליחת ההודעה על כוונת החיוב.

בנוסף, יוחסו לחלק מהחברות והעוסקים הפרות נוספות:

- **סעיף 2(א)(21) לחוק –** העוסקים שיווקו את המוצרים בעסקת מכר מרחוק, וקבעו כי לא ניתן לבטל את העסקה. קביעה כי לא ניתן לבטל את העסקה, בעוד עסקה זו ניתנת לביטול עסקה לפי סעיף 14 לחוק, מהווה מעשה העלול להטעות צרכן בפרט מהותי הקשור לתנאי ביטול עסקה.
- **סעיף 14ג(א)-(ב) לחוק –** העוסקים שיווקו את המוצר כעסקת מכר מרחוק, אך לא גילו את כל הדרוש גילוי מכוח סעיף 14ג(א) לחוק. בכלל זאת, העוסקים לא גילו את מספר העוסק המורשה או מספר הח.פ של החברה, מועד אספקת הנכס ופרטים בדבר זכות הביטול של הצרכן. בנוסף, העוסקים לא צירפו מסמך הכולל פרטים שונים המחויבים בגילוי, בניגוד לסעיף 14ג(ב) לחוק.
- **סעיף 14ט(ב) לחוק –** העוסקים לא יצרו בדף הראשי של אתר האינטרנט קישור ייעודי מובלט וברור שבאמצעותו ניתן לשלוח הודעת ביטול.
- **סעיף 14ט(ה)(2) לחוק –** העוסקים לא גילו לצרכן את הדרכים למסירת הודעת ביטול העסקה: בעל פה, בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, בדואר רשום, בדואר אלקטרוני, בפקסימיליה אם יש לחברה ובאינטרנט - בעסקה שניתן להתקשר לגביה עם צרכן באמצעי זה.

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה :

❖ **מג'יק דרופס בע"מ – כוונת חיוב בסך 320,010 ₪.**

החברה ייצרה ושיווקה מוצר בשם "הדסה – קוקטייל אושר טבעי", אותו היא מציגה כמטפל בבעיות של חרדה ודיכאון – "מחדש האושר" כהגדרתה. מביקורת שנערכה עלה כי בפרסומיה, החברה פרסמה אמירות שונות על המוצר, ביניהן: "רק דמיין לעצמך... כמה מהר תחזור אליך שמחת החיים שלך, תיקח את ששת מחדשי האושר האלו... במקום לקחת כדורים נוגדי-דיכאון, שרק הורסים את הגוף ואת המוח שלך." וכן "קוקטייל האושר: הלהיט שמטפל בדיכאון בצורה טבעית".

❖ **חברת ראן בוטניקלס בע"מ – כוונת חיוב בסך 212,000 ₪.**

החברה שיווקה מוצר בשם "אקטיב כורכומין", המופק מצמח הכורכום. החברה פרסמה כי המוצר נוגד דלקת, מפחית רמות שומנים וכולסטרול בדם, אנטי-סרטני, משקם/מגן כבד, נוגד חמצון, דלקת מפרקים, מחלות מעיים דלקתיות, תומך בחולה אונקולוגי, יתר כולסטרול ושומנים בדם, דלקת הכבד.

❖ **חברת דובי טרייד בע"מ – כוונת חיוב בסך 299,010 ₪.**

החברה שיווקה מוצר בשם "ד"ר קליר" המיועד לטיפול בפטרת הציפורניים וכן מוצר בשם "פסורפיקס" המיועד לטיפול בבעיות עור. המוצר ד"ר קליר פורסם כתכשיר לטיפול בפטרת אשר חודר את השכבה העליונה מגן על הציפורן מפני הפטרת, ויוצר שכבת הגנה הפעילה לאורך זמן. המוצר פסורפיקס פורסם כתכשיר להקלה בתסמיני בעיות עור למיניהן, אשר מרגיע קשקשת לא נעימה וכאב.

❖ **חברת הומאוטריט לאב בע"מ – כוונת חיוב בסך 506,370 ₪.**

החברה שיווקה ופרסמה תוסף תזונה בשם "IMMU-OPTIMIZER RENEW" אשר לטענתה מסייע לחיזוק המערכת החיסונית ובמניעת התפשטות והתפתחות של מחלות ונגיפים. החברה פרסמה בין היתר כי המוצר הוא תוסף תזונה המבוסס על רכיבים טבעיים, המסייע לחיזוק המערכת החיסונית ובמניעת התפשטות והתפתחות של מחלות ונגיפים. כמו כן, השפעתו האנטי ויראלית של המוצר מסייעת לגוף לעצור את יכולתו של הנגיף לשכפל את עצמו ולהתרבות ובכך עוזרת לעצור את התפתחות המחלה בגוף.

❖ **חברת ביו-גאיה בע"מ – כוונת חיוב בסך 562,000 ₪.**

החברה שיווקה ופרסמה תוספי מזון ומוצרי רפואה משלימה, באמצעות אתר החברה במרשתת. החברה פרסמה את המוצרים שמן זרעי קנאביס, אשווגנדה הוליסטית, ויקואה וכו' וייחסה להם בין היתר את התכונות הבאות: טיפול בגסטריטיס, קוליטיס, ברוניטיס, טרשת נפוצה, מחלות נוירולוגיות, טיפול במחלות ניוון שרירים, כימותרפיה, מחלות אוטואימוניות, הורדת לחץ תוך עיני, הפחתת הסיכון לחלות בסרטן, במחלות לב, טיפול בדלקות פרקים ואוסטיאופורוזיס, טיפול באלרגיה כרונית, הפחתת כולסטרול, הורדת לחץ דם, סיוע לדלקת פרקים שגרונתית, טיפול בחרדות, חוסר קשב וריכוז, חוסר בהמוגלובין, אנמיה, טיפול בחולשות, מניעת אלצהיימר ודמנציה, האטת התקדמות פרקינסון ועוד.

❖ **רפאל יהלום – כוונת חיוב בסך 71,200 ₪.**

העוסק שיווק מוצר בשם "ערכת בריאות – תמצית ליקוריץ" אשר לטענתו מהווה פטנט ייחודי ותרופת פלא המסייעת ביצירת חיים בריאים. נטען כי המוצר פותח עורקים סתומים, מונע עייפות והתעייפות במאמץ פיזי, מפחית לחץ דם, כולסטרול "רע", סיכויים להתקף לב ושבץ מוחי, מתקן את תהליך ההרס בשל תזונה מערבית ובשל חוסר פעילות גופנית, מפחית את נזקי הסוכרת, משפר מצב רוח, מעניק תחושת בריאות כללית, משפר ומשקם את הכושר על ידי שיפור אספקת החמצן לאיברים, ומחזק את מערכת החיסון.

❖ **דוד שמחה פליקס אייכל – כוונת חיוב בסך 30,732 ₪.**

העוסק הפעיל עסק בשם "באר דוד – המרכז לרפואה יהודית", הציג את עצמו כמטפל במצבים רפואיים מורכבים ומחלות קשות, ואת השירות ככזה שנועד לרפא ולטפל בבעיות רפואיות קשות ומורכבות, ובכללן אוטיזם, תסמונת דאון, מחלת פרקינסון ושיתוק מוחין. בפרסומיו, העוסק שם דגש מיוחד על יכולתו לעשות פלאים בתחום הטיפול באוטיזם עד לריפוי מוחלט. בנוסף, העוסק השתמש בביטוי "מרכז לרפואה יהודית", היוצר אף הוא מצג של מוסד המעניק טיפול רפואי.

❖ **אריאל הלוי – כוונת חיוב בסך 61,464 ₪.**

העוסק שיווק תוסף תזונה בשם "הקפסולה הכתר – המלך 26", טען שהמוצר מונע הידבקות בנגיף הקורונה, מסלק לחלופין את הנגיף באופן מוחלט בתוך כמה ימים, וכי הוא בעל 99.9% אחוזי הצלחה. כן נטען שהמשקה הסגולי מבוסס על מידע המצוי בספרי קודש, ומסייע גם לסובלים מתופעות לוואי שונות לאחר המחלה.

❖ **חברת מיקוליביה בע"מ – כוונת חיוב בסך 207,360 ₪.**

החברה שיווקה ומכרה תוסף תזונה בשם "AHCC" העשוי מפטריית שיטאקה, והציגה אותו כיעיל להתמודדות ומניעת קורונה ומחלות ויראליות נוספות. החברה שיווקה את המוצר באמצעות אתר החברה במרשתת ובאמצעות עמוד הפייסבוק שלה.

❖ **ברכה זייבלד – כוונת חיוב בסך 150,000 ₪.**

העוסקת שיווקה ופרסמה כמוסות בשם "SUNLIGHT" אשר מתוארות על ידיה כפורמולות צמחים שנועדו לסיוע במערכת העיכול, מדבקות בשם "פלמינגו" אשר מוצגות ככאלו שנועדו להגדיל את הסיכוי בתהליך הרזיה, כמוסות בשם "SUNFOCUS" אשר מתוארות כפורמולות צמחים שנועדו לשיפור התפקוד המוחי, וכמוסות בשם: "Gracinia Cambogia" אשר מתוארות כתוסף הרזיה.

❖ **דוד גרושקו - כוונת חיוב בסך 37,500 ₪.**

העוסק פרסם את עצמו כנותן שירות באמצעות טיפול הומאופתי המטפל במחלות ומצבים רפואיים, המשולב במתן מוצרים הומאופתים. העוסק הציג את השירות ככזה המרפא ומטפל בבעיות רפואיות שונות ובמצבים רפואיים דוגמת, קשב וריכוז, מיגרנות וכאבי ראש, בעיות קשב וריכוז, חרדות ופחדים, בעיות עיכול, בעיות הרמונליות, OCD ועוד. דגש מיוחד ניתן לשירות ככזה העושה פלאים בתחום הטיפול באוטיזם.

❖ **חברת קבוצת נקש בע"מ - כוונת חיוב בסך 245,000 ₪.**

החברה שיווקה מוצר בשם "קולגן ליפט" באתר החברה. החברה הציגה את המוצר כפורמולה ייחודית שנלחמת בסימני הגיל, מסייעת בשיפור כמות הקולגן בעור, מטפלת בקמטים, מחליקה את העור, מסייעת בהאצת תהליכי ההתחדשות של תאי העור הגורמים למראה צעיר ובריא. החברה ייחסה סגולות ריפוי/מניעה בהקשר לדרמטולוגיה, בעיות עור ותזונה.

❖ **נשיונל קוסמטיקס קליניל בע"מ - כוונת חיוב בסך 212,000 ₪.**
החברה שיווקה מוצר לטיפול בפטרת ציפורנים בשם "קליניל" באתר החברה. החברה הציגה את המוצר כנוסחה ייחודית ויעילה שבאה בעקבות פריצת דרך לאחר 7 שנות מחקר. מוצר המעניק טיפול מהיר לפטרת הציפורנים והסרתה המלאה, ההורג את שורש הפטרייה עד לחיסולה המלא, מונע הדבקה נוספת ומשאיר רגל נקיה.

❖ **מדיצי מדיקל בע"מ - כוונת חיוב בסך 1,350,000 ₪.**
החברה שיווקה תכשיר הומאופתי לטיפול ולהקלה בתסמיני השפעת בשם "אוסילו". החברה הציגה את המוצר כ"תכשיר" המיועד לשימוש רפואי, וככזה היעיל למניעת שפעת וטיפול בתסמיניה.

❖ **אור חנוכיב - כוונת חיוב בסך 99,500 ₪.**
העוסק שיווק מוצר בשם "שמן טבעי לטיפול בנשירת שיער ומצמיח שיער חדש" והציג את המוצר כמוצר טבעי המצמיח שיער ומטפל בנשירת שיער, מזין את השיער, משקמו, ומגרה את הקרקפת לצמיחה מהירה של שיער עבה ובריא.

❖ **לייף צ'ינג'ינג פרודקטס בע"מ - כוונת חיוב בסך 212,000 ₪.**
החברה שיווקה מוצר לשיער בשם "דקסה שמפו טיפולי". וקבעה כי המוצר הוא: "דרך טבעית להילחם בהתקרחות", הבטיחה "ראו תוצאות תוך עד כחודשיים". וקבעה כי מדובר ב"פורמולה עשירה בוויטמינים אשר תסייע למראה שיער מלא וטבעי".

❖ **טומרון מוצרי בריאות בע"מ - כוונת חיוב בסך 573,000 ₪.**
החברה שיווקה תוסף תזונה בשם "כורכומול" והשתמשה באמירות מטעות דוגמת "כדי לשמור על הבריאות ולמנוע התפתחות בעיות בריאות שמור על גופך - צרוך באופן קבוע כורכומול", "הכורכומול מסייע בריפוי דלקות", ועוד.

❖ **חברת פריסו בע"מ - כוונת חיוב בסך 684,500 ₪.**
החברה שיווקה מספר מוצרים אשר לדבריה מופקים מצמח הצבר, וטענה כי הם מכילים מרכיבים המסייעים להקלה בתסמינים של דלקת בדרכי השתן.

❖ **עדנה מוצרי טבע בע"מ - כוונת חיוב בסך 212,000 ₪.**
החברה פרסמה ושיווקה תוספי מזון ומוצרי רפואה משלימה. החברה הציגה את המוצרים כממגרים חיידקים וכמסייעים לטיפול במחלות שונות לרבות ריפוי נגיף הקורונה.

❖ **שרה פרימן - כוונת חיוב בסך 346,000 ₪.**
העוסקת שיווקה ומכרה מוצרי חליטות עשבי מרפא וייחסה למוצרים שפרסמה סגולות ריפוי למגוון מחלות ותופעות פיזיולוגיות ונפשיות.

עש"א 13826-09-22 זיבלד נ' הממונה על העיצומים הכספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

SUNFOCUS
לשיפור התפקוד המוחי

Gracinia Cambogia
מתוארות כתוסף הרזייה

מדבקות "פלמינגו"
להגדיל את הסיכוי
בתהליך הרזיה,

SUNLIGHT
לסיוע במערכת העיכול

הטעיה!!!
הוטל עיצום כספי בסך ₪ 120,000

- המבקשת לא עמדה בלוחות הזמנים להגשת הערעור
- הוגשה בקשה להארכת מועד להגשת ערעור
- ביהמ"ש דחה את הבקשה.
- במסגרתה נפסק כי "אין למבקשת לבוא בטענות אלא כלפי עצמה לאור התנהלותה ולא נמצא כל טעם מיוחד למתן הארכת מועד להגשת ערעור".
- בית המשפט דחה את בקשתה של המבקשת לביטול עיקול חשבונה, לאחר שהאחרונה לא שילמה את סכום העיצום במסגרת המועדים הקבועים בחוק.



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

דוגמאות נוספות הנוגעות לאסתטיקה ובריאות

❖ **אן אייץ' אייץ' מרפאות שיער בע"מ – כוונת חיוב בסך ₪ 824,850.**

החברה הציעה שירותים אסתטיים בטיפול בהתקרחות ומניעת נשירת שיער. החברה שיווקה עצמה כמרפאת שיער העוסקת בטיפולי מחלות עור בקרקפת לסבוריאה, פסוריאזיס, טיפול PRP (הפקת נוזל פלזמה מדם המטופל והזרקתו לראש), שיקום שיער (בארו פורז), תוספות שיער והשתלות שיער המבוצעת בתורכיה, סה"כ שישה סוגי טיפולים/פרוטוקולים.

➤ **סעיף 14 לחוק – החברה באופן גורף לא פעלה לביטולי העסקאות במועדים הקבועים בחוק ו/או לא השיבה לצרכנים כלל את התמורה המגיעה להם ו/או השיבה את התמורה בקיזוז דמי ביטול בסכומים שאינם תואמים את הוראות החוק והתקנות.**

➤ **סעיף 3(ב)(9) לחוק – השפעה בלתי הוגנת בדמות הטבה שאינה קיימת: הצגת הטבה של מחיר מוזל (ורווחי) מהמחיר המלא, בעוד שקוד ההטבה עליו לכאורה נסמך מבצע זה כלל אינו קיים.**

➤ **סעיף 2(א)(10) לחוק – מעשה העלול להטעות צרכן בעידוד, בחסות או בהרשאה שניתנו לייצור המוצר או לשיווקו. החברה עשתה בפרסומיה שימוש בסמליל מת"י (מכון התקנים הישראלי), בעוד לא ניתן לה אישור לעשות שימוש בסמליל זה.**

החברה פרסמה עצמה כנותנת שירותים אסתטיים בטיפול בהתקרחות ומניעת נשירת שיער, טיפול במחלות עור בקרקפת לסבוריאה, פסוריאזיס, טיפול PRP (הפקת נוזל פלזמה מדם המטופל והזרקתו לראש), שיקום שיער (בארו פורז), תוספות שיער והשתלות שיער המבוצעת בתורכיה. בסך הכל החברה הציעה שישה סוגי טיפולים/פרוטוקולים מובנים ומוגדרים מראש.

➤ **סעיף 2(א)(21) לחוק - בהסכם שהחברה מסרה לצרכנים נמצאו מסרים העלולים להטעות צרכן בתנאי הביטול של העסקה.**

➤ **סעיף 14 לחוק - באופן גורף החברה לא ביטלה עסקאות במועדים הקבועים בחוק, לא השיבה לצרכנים את התמורה המגיעה להם ולחלופין השיבה את התמורה בקיזוז דמי ביטול בסכומים שאינם תואמים את הוראות החוק והתקנות.**

➤ **סעיף 3(ב)(9) לחוק - הצגת קוד קופון לפגישת הייעוץ שעה שקוד הטבה זה כלל לא קיים. הצגת מצג לפיו קיימת הטבה בעוד המחיר המוזל לכאורה הוא למעשה מחיר הטיפול, מהווה מעשה העלול להטעות במחיר וכן השפעה בלתי הוגנת.**

נדל"ן - הטעיה בשיווק קרקעות חקלאיות

בשל הצורך במאבק ביוקר המחיה וכשלי שוק שזיהתה הרשות בעסקאות בתחום הנדל"ן, פועלת הרשות מזה מספר שנים לאסדרה ואכיפה בתחום. עסקאות בתחום הנדל"ן הן מסוג העסקאות היקרות ביותר שמבצע הצרכן והמורכבות ביותר. פער המידע בין עוסק לצרכן בתחום זה משמעותי במיוחד. ניתוח של הרשות העלה כי קיים כשל שוק מהותי ברכישת קרקעות חקלאיות. צרכנים רבים מצאו עצמם משלמים סכומים גבוהים מאד עבור קרקע חקלאית, מתוך הנחה שקרקע זו תופשר לבניה, ובפועל מצאו עצמם עם קרקע חקלאית אשר אינה יכולה לשמש לבניה. בעסקאות אלה סובלים הרוכשים מאי וודאות גבוהה ומהטעויות רבות. ההטעויות נובעות מפערי המידע בין מוכר הקרקע לצרכן. בהיעדר חובות גילוי, הצרכן מתפתה להאמין כי סיכויי הפשרת הקרקע גבוהים ומוכן לשלם עבור הקרקע מחיר המגלם בתוכו את פוטנציאל ההפשרה. בפועל, אין ביכולתו של הצרכן להעריך את סיכויי ההפשרה, את פרק הזמן הנדרש עד להפשרה ואת העלויות הנלוות במקרה והקרקע אכן תופשר וביניהם, היטל השבחה, מיסוי, הפקעות לצורכי ציבור ועוד

כדי למנוע הטעויות ולאזן בין כוחות השוק הובילה הרשות אסדרה אשר קבעה בשיתוף עם התאחדות השמאים, את תקן שמאי 22, תקן שמאי להערכת קרקע שאינה מאושרת לבנייה. התקן מחייב את השמאי לפרט את סיכויי ההפשרה על פי הגדרת הקרקע בתוכניות השונות, להציג בפני הרוכש את העלות הנוכחית של הקרקע, לפרט את המיסים וההיטלים הצפויים בדרך להפשרת הקרקע ואחרי הפשרתה ולהציג לוח זמנים ריאלי להפשרת הקרקע (אם בכלל).

בנוסף התקינה הרשות את תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי פרטים במכירת קרקע שאינה זמינה לבנייה), תשע"ז-2016, אשר מחייבות עוסק המשווק קרקע חקלאית תוך הבטחה כי תופשר בעתיד,

להציג שומה שנערכה על ידי שמאי מוסמך על פי תקן 22. וזאת כדי להביא בפני הצרכן את כל המידע אשר יאפשר לו לקבל החלטה מושכלת כמו גם יכולת להעריך באופן מודע את סיכויי ההפשרה של הקרקע, המכשולים בדרך להפשרה, לוח הזמנים והעלויות הצפויות לו בדרך להפשרת הקרקע למגורים.

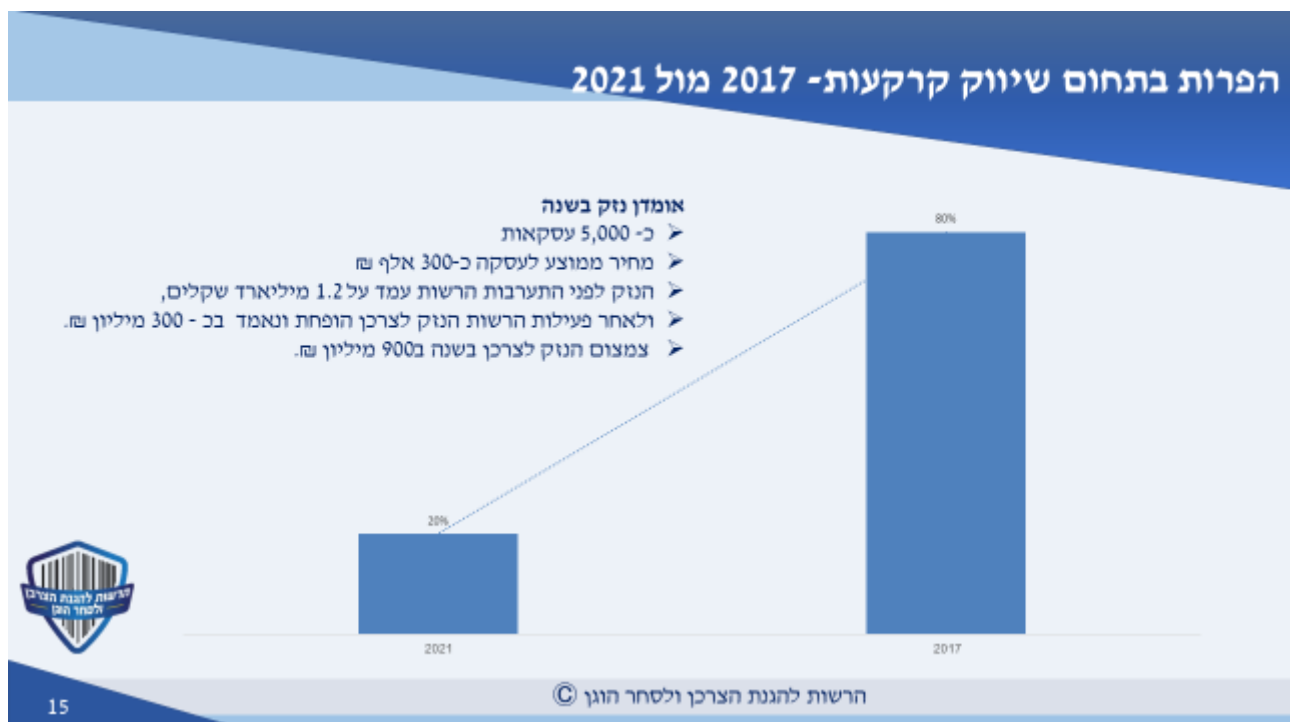
בהמשך לגיבוש אסדרה זו, פועלת הרשות בשטח ליישומה. הפעילות בתחום הנדל"ן נוגעת גם להטעיות של קבלנים במכירת דירות ולפעילותם של מתווכי נדל"ן ללא רישיון.

במהלך שנת עבודה זו נשלחו הרשות 11 הודעות על כוונות חיוב לעוסקים וחברות אשר פרסמו אמירות מטעות במסגרת שיווק קרקעות חקלאיות באזור הקרוי "המשולש החקלאי - רובע הנחל" בתחום העיר אשדוד. הפרסומים כללו מסרים שונים שאינם מעוגנים במציאות, שהופיעו כולן או חלקן בפרסומי החברות. בין האמירות הבולטות: הצגת מצג כי באזור צפויים להיבנות אלפי יחידות דיור, כי התוכנית מקודמת על ידי גורמים ממשלתיים ועל ידי עיריית אשדוד, וכי מדובר בעתודת הקרקע האחרונה בעיר.

סכום כולל של העיצומים הכספיים לפני הפחתה: 2,516,940 שקלים.

במקביל להשתת העיצומים הכספיים, נשלחו בנוסף לכל העוסקים 11 צווים מנהליים להפסקת הפרה, במסגרתם נדרשו העוסקים בין היתר להפסיק את הפרסום המטעה, להסיר פרסומים קיימים, ולספק לרשות אסמכתאות שונות.

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה:



חברת פאי גלובל יזמות והשקעות נדל"ן

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן בשם "פ.א.י. גרופ יזמות והשקעות נדל"ן" ומציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. החברה פרסמה באתר האינטרנט של החברה קרקעות לרכישה בעיר אשדוד במסגרת פרויקט המכונה "רובע הנחל". בין פרסומי החברה עלו אמירות כגון: "רובע הנחל שוכן בסמוך לכניסה הצפונית לאשדוד. שם יבנו לא פחות מ- 15,000 יחידות דיור, שיספקו חלק מהביקוש הגואה למגורים בעיר לזוגות צעירים ומשפרי דיור", "תכנית רובע הנחל מקודמת על ידי עיריית אשדוד ל- 15,000 יחידות בנייה רוויה בתכנית ותמ"ל" ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק - החברה שיווקה את הקרקע המצויה בשטחים חקלאיים אשר לא קיים צפי לשינוי ייעודם. על אף זאת, החברה השתמשה באמירות מהן עולה כי הבניה צפויה להניב לפחות 15,000 יחידות דיור, ואלו יהיו מיועדים בין היתר למגורים לזוגות צעירים ומשפרי דיור.

סעיף 2(א)(10) לחוק - החברה שיווקה את הקרקע ככזו אשר מאושרת על ידי גורמים שונים בעריית אשדוד, אך מבדיקה שנערכה התברר כי דבר זה אינו נכון כלל.

חברת אושר בר נדל"ן בע"מ

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן תחת השם המסחרי K GROUP. החברה מציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בכלל זאת, החברה פרסמה בערוצי תקשורת שונים קרקעות לרכישה באזור הידוע כגוש 190 חלקה 42. בפרסומיה, השתמשה החברה באמירות מסוג: "הזדמנות חסרת תקדים בהשקעה אטרקטיבית במיוחד לשנים הקרובות", "עיריית אשדוד מקדמת תכנית מתאר על עתודת הקרקע האחרונה בעיר, שעתידיה להפוך בעוד מספר שנים לשכונת מגורים חזקה מאוד בעיר, הצפויה להכיל 15 אלף יח"ד בבנייה לגובה", "הקרקע עתידה להפוך תוך מספר שנים לשכונת מגורים חזקה מאוד בעיר", "הקרקע עתידה להפוך תוך מספר שנים לשכונת מגורים חזקה מאוד בעיר" ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק - החברה עשתה שימוש באמרה "הקרקע אינה זמינה לבנייה מידית", היוצרת מצג לפיו הבנייה תתבצע בעתיד, בעוד שבמועד הפרסום הקרקע אינה זמינה לבנייה וכלל לא ניתן לדעת מתי תהיה זמינה לבנייה, אם בכלל.

סעיף 2(א)(10) לחוק - החברה שיווקה קרקע חקלאית וציינה כי התכנית בקידום עיריית אשדוד ומשרד השיכון, וכי משרד האוצר, שר האוצר וראש עיריית אשדוד מקדמים את התוכנית, כשבפועל, התכנית אינה מקודמת על ידי עיריית אשדוד, משרד השיכון ומשרד האוצר.

חברת י. קליימקס נדל"ן בע"מ

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן בשם "קליימקס CLIMAX", ומציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בכלל זאת, החברה פרסמה באתר את הקרקעות לרכישה באזור הידוע. בין פרסומי החברה ניתן לראות שהחברה השתמשה באמירות כמו: "חברת קליימקס נדל"ן רכשה את עתודת הקרקע האחרונה לבניה באשדוד ומחזיקה במספר רב של דונמים, שיתאימו להקמת כ-

1,000 יחידות דיור", "הרוכשים שלנו מקבלים זכות ליחידה של כ-125 מ"ר", "נותרו שטחים מעטים שעדיין ניתן לבנות עליהם. מתחם 'המשולש' בעיר מיועד לבניה רוויה..." ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק - החברה השתמשה באמירות מהן עולה כי מדובר בעתודת הקרקע האחרונה בעיר אשדוד עליה צפויים לקום 10,500 יחידות דיור בבנייה רוויה וכי החברה עצמה רכשה את עתודת הקרקע האחרונה שנותרה עליה צפויות להיבנות 1,000 יחידות דיור. עוד נטען כי "כל הגורמים המעורבים" סבורים ששינוי הייעוד של הקרקע יתממש בתוך זמן קצר.

סעיף 2(א)(10) לחוק - החברה שיווקה קרקע חקלאית, והציגה את תכנית הבניה הצפויה לכאורה ככזו המקודמת על ידי "כל הגורמים" בעוד לדברים אין אחיזה במציאות.

חברת בראל סלע קפיטל בע"מ

החברה מציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בכלל זאת, החברה פרסמה קרקעות לרכישה באזור הידוע כרובע הנחל וביצעה פרסומים רבים באתרים שונים. פרסומי החברה כללו אמירות כגון: "עתודת הקרקע האחרונה בעיר – רובע הנחל", "אשדוד חייבת להמשיך להתרחב בקצב גבוה בשנים הקרובות, כשהאפיק היחיד לבנייה מסיבית הוא רובע הנחל", "... אבל אין שאלה של האם יבנו על הקרקע או לא. יום אחד יבנו עליה, והשאלה היא רק מתי" ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק - החברה השתמשה באמירות לפיהן יש צפי שהשימוש העתידי בקרקע יהיה לצרכי מגורים וכי היא תכיל כ- 40,000 יחידות דיור, וכי כבר יקומו 15,000 דירות חדשות בשלב א' של הבנייה ברובע הנחל. בנוסף, ציינה החברה בפרסומיה כי מדובר בעתודת הקרקע האחרונה בעיר אשדוד ובאפשרות הכמעט יחידה לבנות דירות חדשות בעיר.

סעיף 2(א)(10) לחוק - החברה הציגה ושיווקה את הקרקע ככזו שיועודה הוא בניית יחידות מגורים בחסות המדינה, לפי תכנית מתאר ארצית כשבפועל, תכנית כזו אינה מקודמת על ידי המדינה באמצעות תכנית מתאר ארצית.

חברת י.ל גבעות ישראל בע"מ

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן בשם "קבוצת תמר י.ל גבעות ישראל בע"מ" אשר מציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בכלל זאת, החברה פרסמה קרקעות לרכישה באזור הידוע. כחלק מפעולות השיווק שעשתה החברה, פרסמה באתר את הקרקע באזור הידוע תוך שימוש באמירות שונות כגון: "מדובר ביחידת קרקע באשדוד במיקום אסטרטגי בצמוד לצירי תחבורה ראשים ומרכזי קניות", "לפי תכנית מתאר ארצית- תמ"א 35, מתחם המשולש מוגדר לפיתוח עירוני/ מרקם עירוני (מגורים)", "תכנית המשולש אושרה ומוכנה להשקעה, והיא ביעוד למגורים על פי תכנית המתאר של עיריית אשדוד. שווי מוערך לדירה של כ-120 מטר-2,000,000 ש"ח. כבר עכשיו ישנו הסכם יזום עם חברות הבניה הגדולות בישראל...." ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק – החברה השתמשה בביטויים אלה, כשהלכה למעשה הקרקע כלל לא מיועדת למגורים. דבר זה מהווה מעשה העלול להטעות צרכן במהות העסקה ובתועלת שניתן להפיק ממנה.

סעיף 2(א)(10) לחוק – החברה עודדה את הצרכנים להתרשם ולרכוש חלקות בקרקע המצויה, בנימוק שזו מקודמת על ידי עיריית אשדוד, כאשר לקרקע זו אין צפי לשינוי ייעודה.

חברת ריף נדל"ן בע"מ

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן בשם "ריף נדל"ן Reef" ומציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. החברה ביצעה פרסומים בדף הפייסבוק של החברה, ברדיו ובאתר החברה בעניין הקרקעות לרכישה באזור הידוע כגוש 190 חלקה 40. כחלק מהפרסומים השתמשה החברה באמירות שונות, ביניהן: "בחודש מאי 2018 הודיע משרד האוצר על הפשרת רובע הנחל באשדוד ויציאה לדרך של הפרויקט המדובר", "השקעה של כ- 250,000 שקלים בעתודות הקרקע האחרונות שנותרו", "החלקה מיועדת למגורים כבר עכשיו אבל נכון, זה רק בעוד 7 שנים" ועוד.

ההפרות

סעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק – החברה השתמשה באמירות מהן עולה כי מדובר בעתודות הקרקע האחרונה בעיר אשדוד, וכי הבניה, הצפויה להניב 15,000 יחידות דיור, הופשרה בשנת 2018, קרקע מיועדת למגורים ועוד, כשהלכה למעשה הקרקע כלל לא מיועדת למגורים.

סעיף 2(א)(10) לחוק – החברה שיווקה קרקע חקלאית והציגה את הקרקע ככזו המשויכת לתכנית המקודמת על ידי עיריית אשדוד ומשרד השיכון, אך בפועל, תכנית שכזו אינה מקודמת על ידי עיריית אשדוד ומשרד השיכון.

מבט אל ביהמ"ש

עש"א 36109-01-22 בי.אס.בי – החברה למימוש קרקעות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

על המערערת הוטל עיצום כספי בסך 134,400 ₪

➤ ביהמ"ש דחה את מרבית טענות המערערת.

➤ **טענת שיהוי** – בית המשפט העיר כי חלף זמן רב מרגע גילוי ההפרה ועד למשלוח הודעת הכוונה למערערת. עם זאת, כיוון שלא נגרם נזק למערערת כתוצאה מחלוף הזמן, לא קיבל את טענת השיהוי והסתפק באי-הטלת הוצאות על המערערת

➤ בית המשפט המיר עיצום כספי אחד של הטעיה בנסיבות מחמירות לפי סעיף 2(א)(1) לחוק לעיצום כספי של אי-גילוי בנסיבות מחמירות לפי סעיף 4(א)(3) לחוק.

➤ **בית המשפט אישר את הפרסום בתקשורת** בדבר הודעת הכוונה להטיל עיצום כספי, בציינו כי אין פסול בפרסומים מסוג זה אשר תורמים להשגת הרתעה מהפרת הוראות החוק.



ענף הרכב - מכירת רכבי אובדן להלכה

רכישת רכב היא אחת העסקאות היקרות והמורכבות שאנחנו מבצעים כצרכנים. פער הכח והמידע בין העוסק לצרכן בתחום הזה גדול במיוחד. אין לצרכן הסביר את הידע המקצועי הנדרש כדי לעמוד על מצבו של הרכב ובחלק גדול של המקרים אין לצרכן גישה למידע אודות ההיסטוריה של הרכב.

בחינת שוק הרכב מעלה פגיעה רחבה בצרכנים הנוגעת לאי גילוי והטעיות בדגש על מכירת רכב משומש: מכירת רכבי השכרה כרכבי ליסינג, מכירת רכבים שהם "אובדן להלכה" ללא גילוי לצרכן, בעיות בגילוי מידע סביב מכירת רכב "0 קילומטר" ועוד.

לפיכך שמה לה הרשות את הטיפול בתחום הרכב גבוה בסדרי העדיפויות שלה. אנו שמים דגש באכיפה בעוסקים ובעסקאות בהן לא מגלים לצרכן את כל המידע הנדרש לגבי הרכב ובוודאי כאשר מטעים את הצרכן בפרטים מהותיים ביחס לרכב, אם זה בנוגע לשימוש הקודם שנעשה ברכב, התאונות שהוא עבר מצבו של הרכב וכיו"ב.

הסוגיה של רכבי אובדן להלכה, שחוזרים לשוק ונמכרים לצרכנים ללא גילוי תוך הטעיה, מדאיגה ומעסיקה אותנו במיוחד לאור -

- ברכבים כאלה יכולה להיות היסטוריה בעלת השלכות בהביטם הבטיחותיים של הרכב;
- ישנו היבט של ירידת ערך שלא משוקף לצרכן (ומדובר באחת העסקאות היקרות יותר);
- קושי בביטוח רכב שמתגלה לצרכן רק לאחר קנייתו.

דוגמה לשלוש חקירות שנמצאות בשלב סופי של חקירה:

❖ חברת י.ח.ד מוטורס ליסינג השכרה ומימון רכב בע"מ

מדובר בחברה המוכרת רכבי יד 2 **בדגש** על רכבי אובדן להלכה (רכב לאחר אירוע תאונתי כאשר אחוז שווי הנזק מוגדר בטווח שבין 45%-59% מערך הרכב) ללא יידוע כנדרש ותוך כדי הטעיית הרוכשים.

החברה ממוקמת בשפלה ומוכרת עשרות/מאות רכבים בשנה.

מחומר החקירה עולה כי חלק הארי של הצרכנים שרכשו רכבים מהעוסק ציינו כי נאמר שהרכב עבר "תאונה קלה" או "תאונה קטנה בלי ירידת ערך" במקרים אחרים נאמר להם שהרכב בסדר אך לא יידעו כי מדובר ברכבי אובדן להלכה ואם היו יודעים לא היו רוכשים את הרכב ואז היו מורידים את המחיר. העוסק החתים את הצרכנים על הסכם מכירה ובו מצוין בין יתר הסעיפים "הקונה מצהיר כי הוסבר לו וכי הוא מבין את משמעות הנאמר בסעיף זה הרכב נרכש מחברת ביטוח לאחר אירוע ביטוחי/פיצוי בהסכמה/אובדן להלכה". ועל מסמך גילוי נאות מפורט אודות מצב הרכב, אך כל הצרכנים שנבדקו בתיק ציינו כי לא קיבלו את מסמך הגילוי ואודות הסכם המכירה ציינו כי הניסוח אינו ברור.

הנוסף, במסמך הגילוי מצוין "ערך הרכב המשוקלל ע"פ מחירון לוי יצחק נכון ליום המכירה הוא X" המונח משוקלל עשוי להטעות, מאחר שאינו כולל את ירידת הערך עקב התאונה (בד"כ 5%-8%). במסמך הגילוי מצוין "הרכב נרכש מחברת ביטוח לאחר אירוע ביטוחי, אובדן להלכה", "הרוכש ראה ובחן את תמונת הרכב במצבו לפני התיקון וחתם עליהם" בפועל לא הוצגו תמונות ולא החתימו את הצרכן עליהן.

חשדות להפרות-

- חשד להטעיה לפי סעיף 2 (א) לחוק בעניין מהותי בעסקה.
- גילוי פרט מהותי בעסקה לפי סעיף 4(א)(1), 4(א)(2) לחוק.
- גילוי בעת מכירה של טובין פגומים לפי סעיף 16 לחוק.
- תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), תשס"ח-2008. בנוגע למהות המכשיר, הסיכונים הכרוכים בשימוש, תנאי תשלום, תנאי ביטול עסקה. בהתאם להוראות סעיף 14(א) לחוק;

❖ י.א. אזולאי טרייד קאר בע"מ

חברה העוסקת במכירת רכבים משומשים – רכבי יד שניה, רכבי טרייד אין, אשר חלקם הוכרזו על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה" (רכב לאחר אירוע תאונתי כאשר אחוז שווי הנזק מוגדר בטווח שבין 45% ל-59% מערך הרכב).

החברה ביצעה עשרות מכירות של כלי רכב לצרכנים פרטיים תוך כדי הצגתם כרכבים שעברו תאונות קלות או "רכבים שמורים" וביצוע הפרה של אי גילוי פרטים מהותיים בעסקה. עוד עולה כי החברה נהגה במודע ובמכוון להחתים את עשרות לקוחותיהם בהחתמת בלאנקו (ריק) על טופס "גילוי נאות" כאשר המידע המהותי נרשם לאחר יציאת הצרכן מהמגרש ואי מסירת טופס הגילוי ובו הפרטים האמיתיים באשר למצב הרכב לידי.

חשדות להפרות:

- מסירת מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - נציגי החברה הציגו בפני עשרות צרכנים רכבים למכירה, וציינו כי רכבים אלו לא עברו תאונות / או עברו תאונות קלות בלבד, בעוד שמבדיקת החומר מחברות הביטוח – מכוני הבדיקה התגלו תאונות חמורות הכוללות תאונות קשות מלפנים ומאחור/ החלפת חלקי פח ומרכב/ פתיחת כריות אוויר וכיוצ"ב.
- אי גילוי לפי סעיף 4(א)(1) לחוק – אי מסירת מידע פוזיטיבי על מצבו הביטוחי והמכני של הרכב, לפני המכירה וכן בשלב שאחרי המכירה בהחתמת הלקוח על טופס גילוי נאות ריק, שלאחר מכן מולאו הפרטים הרלוונטיים אשר היו עלולים לסכל את העסקה לו היו נודעים לצרכן בזמן אמת.

❖ אוטו אלון ע.מ 200459956

החברה מפעילה מגרש למכירת רכבי יד 2. נמצא כי החברה מוכרת בין היתר רכבים שהיו בעברם מוכרים כאובדן להלכה (רכב לאחר אירוע תאונתי כאשר אחוז שווי הנזק מוגדר בטווח שבין 45%-59% מערך הרכב), החשד הוא כי בחלק מהמקרים נמצא כי פרט מהותי זה לא שוקף לצרכנים בשיחת המכירה בעל פה כפי שהיה עליה לעשות כמתחייב בחוק הגנת הצרכן. בכך החברה הטעתה לכאורה צרכנים בפרט מהותי בעסקה

אי סימון טובין

סעיף 17 לחוק הגנת הצרכן מחייב לרשום על גבי המוצרים את שם המצרך וכינויו המסחרי, ארץ הייצור, שם היצרן/יבואן, מספר זהותו ומענו, כמות המצרך ופירוט חומרי היסוד ממנו הוא מורכב.

במסגרת אכיפה ממוקדת בדגש על מזון ומוצרי צריכה נערכו ביקורות ב-27 בתי עסק בהם נמצא כי נמכרו מוצרי טואלטיקה והגיינה אישית, מוצרי מזון, צעצועים, כלי בית ועוד, תוך הפרת הוראות הסימון בדגש על אי סימון בשפה העיברית. לבתי עסק אלה ניתנו צווי הקפאה אשר הורו להם על איסור מכירת הסחורות והורדת הסחורות מהמדפים.

בנוסף אותרו עשרות משווקים/יצרנים/ספקים אשר הפיצו את הסחורות.

נשלחו 39 צווים מנהליים להפסקת הפרה, ליבואנים, משווקים, ומפיצים של מוצרים שונים, מקום בו נמצא כי אלה הפיצו מוצרים שלא סומנו כנדרש בחוק. בין הפעולות שנדרשו העוסקים לבצע במסגרת הצו המינהלי: להפסיק את שיווק המוצר עד לסימונו כנדרש בחוק, להימנע משיווק מוצרים נוספים שלא סומנו כנדרש, לאסוף את המוצרים מהשווקים ולספק אסמכתאות על מנת לבדוק עמידה בהוראות הצו.

ההפרה:

➤ **סעיף 17 לחוק – אי סימון טובין כנדרש בחוק ובצו הגנת הצרכן (סימון ואריזה של מוצרי מזון), תשנ"ט-1998.**



תקשורת

הרשות ממקדת מזה מספר שנים אכיפה בתחום התקשורת, לאור היקף הצרכנים הרב שנפגע במסגרת עסקאות אותן הוא מבצע בתחום זה. לאורך שנים הוביל תחום התקשורת בתלונות צרכנים במאגר תלונות הרשות. בחינת היקף התלונות בתחום זה בשנים האחרונות מלמד על ירידה משמעותית בתלונות צרכנים, ראה טבלה שלהלן. חקירות הרשות בתחום מעלות שימוש רחב בפרקטיקות מטעות ובלתי הוגנות כלפי הצרכן הן במחיר והן במרכיבי העסקה.

הרשות פעלה לאכיפה רחבה כנגד חברות התקשורת. הפרקטיקות הנפוצות בתחום זה הן הצגת מצג שווא של הנחה או הטבה/ מוצר חינם (לדוגמה טאבלט חינם) כשבפועל הצרכן נדרש לשלם על המוצר מחיר מלא, הטעיה בנוגע לתכונות המוצר הנמכר ולמהות השירות, אי ניתוק צרכנים משירות וגביה עודפת, אי גילוי פרטים בשיווק מרחוק, אי מתן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה בטרם החתימה ואי מסירת העתק מהחוזה בעת ביצוע החתימה.

אחוז התלונות בתחום התקשורת - אחוז מכלל התלונות באותה שנה

2022	2021	2020	2019	2018	2017
9.6	12.2	14.88	16.67	27.21	25.75



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

12

❖ חברת הוט מערכות תקשורת בע"מ - כוונת חיוב 2,326,530 שקלים ושליחת צו מינהלי להפסקת הפרה

החברה היא חברת תקשורת המספקת שירותי טלוויזיה בכבלים. החברה משלבת פעילות עסקית עם חברות נוספות מקבוצת הוט המספקות שירותי ספק אינטרנט, שירותי סלולר, שירותי טלפון קווי ותשתית אינטרנט. אופי העסקה בין החברה לצרכנים כולל אספקת חבילות שירות שהתשלום בגינה נעשה באופן מתמשך וקבוע מדי חודש. הרשות קיבלה מאות תלונות מצרכנים כנגד החברה, מהן עולה כי הצרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות מול החברה אך החברה לא פעלה לביטול ההתקשרות במועד הקבוע בחוק והמשיכה לחייב את הצרכנים לאחר מועד בקשת ביטול העסקה. בהודעה נכללו 49 צרכנים בעניינם בוצעה הפרה זו.

הפרות

- **הפרת סעיף 13ד(ג) לחוק - סעיף חוק זה מורה כי חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול.** 49 צרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות עם החברה במועדים שונים, אך חרף בקשתם המפורשת, החברה לא ניתקה את הצרכנים, והמשיכה לחייבם בגין השירות לאחר מועד בקשת הביטול.
- **הפרת סעיף 14ט(א) לחוק - סעיף חוק זה קובע כי על החברה לאפשר לצרכן לבטל את העסקה בכל אחת מהאפשרויות המפורטות בסעיף זה, החברה סירבה לבטל עסקה לצרכנית שיצרה קשר טלפוני עם החברה והפנתה אותה לביטול עסקה באתר החברה.**
- **הפרת סעיף 3 לחוק - איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת, מעשה העלול לפגוע ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עם העוסק.** סעיף 3(ב)(8) לחוק קובע, כי אספקת נכס לצרכן בתשלום שלא על פי בקשתו המפורשת, מהווה השפעה בלתי הוגנת. החברה צירפה צרכן לשירות ללא ידיעתו.

בנוסף, נשלחה הודעה על כוונה להוציא צו מנהלי, שבמידה וינתן, תידרש החברה לבטל לאלתר את העסקאות של כל הצרכנים שביקשו זאת, ולהמציא לרשות נתונים שיוודאו עמידה בהוראות הצו.

❖ **חברת הוט נט שירותי אינטרנט בע"מ - כוונת חיוב 850,950 שקלים**

החברה היא חברה המספקת שירותי ספק אינטרנט. החברה היא אחת מהחברות בקבוצת הוט המספקות בנוסף שירותי תקשורת, טלוויזיה, שירותי טלפון וסלולר. באמצעות שיתופי פעולה עם החברות הנוספות בקבוצה, החברה מספקת חבילות שירות שונות ואופי העסקה בין החברה לצרכנים כולל אספקת חבילות שירות שהתשלום בגינה נעשה באופן מתמשך וקבוע מדי חודש. הרשות קיבלה תלונות מהן עולה כי צרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות מול החברה אך החברה לא פעלה לביטול ההתקשרות במועד הקבוע בחוק והמשיכה לחייב את הצרכנים לאחר מועד בקשת ביטול העסקה. בהודעה נכללו 9 צרכנים בעניינם בוצעה הפרה זו. בנוסף, החברה ביצעה בין היתר הטעיה במחירי העסקאות כפי שהוצגו באתר החברה, ולא גילתה לצרכנים פרטים שונים המחויבים בגילוי.

הפרות

- **סעיף 2(א)(13) לחוק - החברה הטעתה בעלות ההתקנה ודמי שכירות ציוד קצה וחייבה בעלות גבוהה יותר מזו שסוכמה במעמד ההצטרפות.** בנוסף, החברה פרסמה באתר החברה מספר חבילות שירות ונקבה את המחיר הנדרש בגין כל חבילה. עם זאת, בפועל, החברה התנתה את רכישת חבילות השירות הללו בהשכרת ראוטר בעלות נוספת של 19.90 שקלים, כך שלמעשה מחיר החבילה היה גבוה יותר מזה שפורסם.
- **הפרת סעיף 2(א)(21) לחוק - בתנאי השימוש שבאתר החברה נמצאו התניות וקביעות העלולות להטעות צרכן במידע מהותי לגבי תנאי הביטול של עסקת מכר מרחוק - החברה קבעה דמי ביטול ללא הבחנה הקיימת בחוק בין מקרי ביטול שונים, קבעה שעל הצרכן להחזיר את המוצרים, למרות שאין הוא חייב לעשות כן במקרים מסוימים, וקבעה כי החזרת המוצרים מותנית בכך שלא נעשה בהם כל שימוש, הגם שבמקרה זה התניה זו אינה חוקית.** בנוסף, החברה לא ציינה שלאוכלוסיות מסוימות פרק הזמן לביטול עסקה עומד על 4 חודשים ולא 14 ימים.

- **סעיף 13ב(ב1) לחוק** - החברה לא שלחה פירוט חיובים שנתי כנדרש.
- **סעיף 13ד(ג) לחוק** - סעיף חוק זה מורה כי חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול. 9 צרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות עם החברה במועדים שונים, אך חרף בקשתם המפורשת, החברה לא ניתקה את הצרכנים, והמשיכה לחייבם בגין השירות לאחר מועד בקשת הביטול.
- **סעיף 14ג(ב) לחוק** - החברה לא גילתה את מחיר ציוד הקצה במסמך שניתן לצרכנים לאחר ביצוע עסקאות לרכישת ציוד זה.

מבט אל בעהמ"ש

עש"א 5537-09-21 אינטרנט 006 (חרפה) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

חברת איי. נט (חרפה) בע"מ

❖ על המעוררת הוטל עיצום כספי בסך 1,137,600 ₪

❖ ביהמ"ש מינה חוקר - שופט בדימוס.

❖ ביהמ"ש קבע שהחברה הפרה באופן שיטתי את הוראות חוק הגנת הצרכן מול צרכנים רבים

❖ ביהמ"ש דחה את טענת החברה לפיה יש לקבל את הערעור כדי למנוע את חיסולה הכלכלי של החברה כיוון

שאינה זכאית להפחתה לפי תקנה 5 מהטעם שהמחזור שלה עולה על 10 מיליון ₪.

❖ ביהמ"ש דחה את הטענה לפיה על הרשות להצביע על נזק כתנאי להטלת עיצום. ההפרות אינן תוצאותיות,

אלא התנהגותיות.

בית המשפט פסק הוצאות לחובת המערערת
בסך 90,000 ₪.



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

11

פרסום סמוי

❖ **אבוט מעבדות רפואיות בע"מ – כוונת חיוב על סך 6,912,000 ₪.**

❖ **אגם לידרס טק בע"מ - כוונת חיוב על סך 6,912,000 ₪.**

חברת אבוט מייבאת ומשווקת את המותג של תחליף החלב "סימילאק" לתינוקות – תמ"ל המיוצר ע"י חברת "אבוט" העולמית. חברת אבוט שכרה את שירותיה של חברת הפרסום "דה לידרס" העוסקת בניטור והתערבות של שיח במרחב האינטרנטי – בפייסבוק, על מנת לסייע בהגברת חשיפת המוצר על כל סוגיו. על דעתה של חברת אבוט, חברת הפרסום יצרה פרסום סמוי במסגרתו העלתה תכנים באמצעים פסולים שיש בהם כדי להטעות את הצרכנים: הקמת פרופילים פקטיביים; הסתייעות במגיבות בתשלום ללא גילוי כי אלה מקבלות שכר וטובות הנאה בגין פעילותן, וכל זאת במסווה של יציאת שיח אותנטי במרחב הוירטואלי, על מנת לעודד את רכישת המוצר ולהשחיר חברות מתחרות. בגין כך יוחסו לשתי החברות הפרות זהות.

ההפרות -

➤ **הפרת סעיף 7(ג) לחוק וסעיף 2(א) לחוק** – החברות פרסמה את המוצר במסווה בכמאה קבוצות פייסבוק שונות, אשר בכולן הפעילו החברות מגיבות בתשלום, ללא ציון עובדה זו. דבר זה מהווה פרסום סמוי וכן מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה.

❖ **אשר פתרונות טכנולוגיים (טקליין) בע"מ - כוונת חיוב 345,600 שקלים + צו מינהלי להפסקת הפרה.**

החברה מייבאת ומשווקת בישראל מוצרי חשמל ואלקטרוניקה הכוללים בין היתר, אביזרים מתחום הסלולר דוגמת ספקי כוח וכבלי טעינה לטלפונים סלולאריים ולרכב. החברה ייבאה לישראל מטענים לטלפונים סלולאריים ולרכב הנושאים את סמליל חברת 'SAMSUNG' העולמית ומכרה אותם לבתי עסק שונים ברחבי ישראל. כמו כן, החברה רכשה מוצרים מספקים בארץ ושיווקה אותם לבתי עסק.

ההפרה -

➤ **הפרת סעיף 2(א)(6) לחוק** - החברה שיווקה מוצרים הנחזים להיות של חברת סמסונג, והציגה על גבי אריזת המוצר את סמליל חברת סמסונג, אשר מתמחית בין היתר במוצרי חשמל ואלקטרוניקה. בפועל, בדיקה שנעשתה העלתה כי אין מדובר במוצרים מקוריים של סמסונג.

בנוסף נשלחה לחברה הודעה על כוונה להוציא צו מינהלי, שבמקרה בו יינתן, תיזרש החברה להפסיק לשווק את המוצרים, לאוספם מהשווקים ולספק אסמכתאות מתאימות לפעולות אלה.

ענף המזון

הרשות פעלה ופועלת לאורך השנים לאכיפה בתחום המזון. פעילות הרשות בתחום זה היא חלק מהמאבק בהתמודדות ביוקר המחיה. הרשות פועלת לאכיפה של שורה ארוכה של הוראות בהן חייבים בתי עסק בתחום המזון שתכליתן מתן מידע וכלים לצרכן שיאפשרו לו השוואות מחירי מוצרים וסלי קניות, הצגת מחיר, מחיר ליחידת מידה, הנגשת מוצרים בפיקוח ממשלתי, הבדל בין המחיר על המדף לזה שנגה בקופה עוד.

במהלך השנה ובאופן שוטף בוצעו עשרות ביקורות בבתי עסק בתחום המזון לוודא עמידה של העוסקים בהוראות החוק. בין ההפרות שעלו: אי הצגת מחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, הבדל מדף קופה, אי הקצאת שטח מדף למוצרים בפיקוח ממשלתי ועוד.

צו מינהלי להפסקת הפרה – חברת שופרסל בע"מ

החברה משווקת ומוכרת מוצרי מזון שונים ומוצרים לבית, ובכלל זאת מפעילה אתר לרכישת המוצרים מרחוק באמצעות המרשתת. מעת לעת, מפרסמת החברה באתר האונליין הוזלות שונות במחירי המוצרים באמצעות קופונים אישיים לשימושם של הצרכנים בעת הרכישה. בעקבות תלונות מצד צרכנים רבים נערכה ביקורת בה נבחן אופן הרכישה והשימוש בהטבות והקופונים באתר האונליין. מהביקורת עלה כי בחלק מהמקרים, החברה אינה מעניקה לצרכן את ההוזלה המופיעה בקופונים.

ההפרות-

סעיף 2(א) לחוק - החברה אפשרה לצרכנים לבצע רכישה של מוצרים שהוצגו במחיר מוזל באמצעות שימוש בקופונים. בפועל, החברה לא העניקה לצרכנים את ההוזלה המופיעה בקופונים והצרכנים חויבו במחיר גבוה יותר בגין המוצרים, כיוון שלכאורה במועד המתוכנן של אספקת המוצרים, כבר יפוג תוקפם של הקופונים.

במסגרת הצו המינהלי נדרשה החברה להפסיק להציג לצרכן מחיר מטעה – להפסיק להציג את מחיר העסקה בניכוי לכאורה של הנחת הקופונים, במקום בו בפועל הצרכן אינו צפוי ליהנות מהנחת הקופון.

אכיפה ממוקדת – פרק ג' ל חוק קידום תחרות בענף המזון , שקיפות מחירים

במסגרת המאבק ביוקר המחיה, נקבע בחוק המזון ובתקנות קידום התחרות בענף המזון (שקיפות מחירים), תשע"ה- 2014, כי "קמעונאי גדול" בתחום המזון והפארם יפרסם לציבור באתר האינטרנט שלו את קובץ חנויות הרשת שלו וכן, בנפרד לגבי כל אחת מחנויותיו, את המחיר הכולל העדכני במועד הפרסום של כל מצרך שהוא מוכר בחנויותיו. מטרת החוק והתקנות הייתה לעודד תחרות, ולתת לצרכנים מידע מלא באשר למחירים בחנויות המזון, על מנת שיוכלו להשוות מחירים בכל עת. הרשות פועלת לבדיקת פעילותן התקינה של האתרים, עלייתם לאוויר, זמינותם והמידע המחויב להימצא בהם.

נערכו 41 ביקורות ב 36 נמצא כי הופרו הוראות החוק והתקנות .

הפרות מרכזיות :

- אי העלאת קבצים מחירים ומבצעים מלא למס סניפים.
- אי העלאת של כלל הסניפים לקובץ סניפים.
- מחירים בהילך לא חוקי למוצרים שאינם בפיקוח.
- מוצרים במחיר 0.

אכיפה ממוקדת – אי קיזוז משקל אריזות משקל אריזות

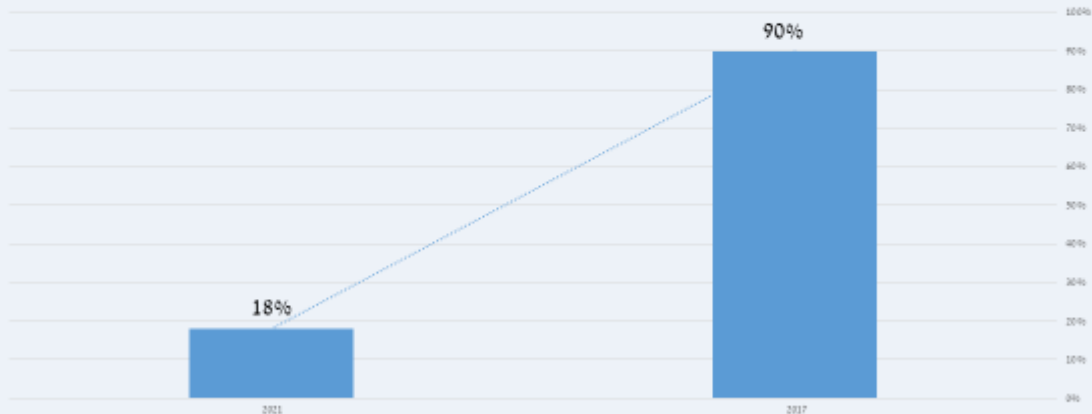
אי קיזוז משקל האריזה של מוצרים שנפרסים ונשקלים בבית העסק . בתי עסק רבים נוהגים לכלול במשקל מוצרים הנאריזים ונשקלים בבית העסק, את משקל האריזה ומתמחרים את המשקל הכולל שהתקבל במחירו של המוצר. כך יוצא כי המחיר אשר נדרש הצרכן לשלם עבור המוצר שרכש, גבוה ממחיר המוצר כפי שהוצג לו

נערכו 30 ביקורי אכיפה בבתי עסק (לאחר פעילות מודיעינית) כדי לוודא כי עוסקים מקיזים את משקל האריזה בטרם הם מתמחרים את המוצר. 28 מהביקורות העלו כי לא קיזוז משקל האריזה בטרם תומחר המוצר ולפיכך המחיר ששילם הצרכן על המוצר לק"ג גבוה מהמחיר שהוצג לצרכן.

פעילות זו בוצעה בשת"פ עם יחידת מסחר ומשקולות במשרד הכלכלה, אשר בצעו במסגרת הביקורת את שקילת המוצרים והאריזות שנבדקו.

אי קיזוז אריזה בקרב קמעונאים גדולים

עוסקים מפרים



הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

17

מבט אל ביהמ"ש

עש"א 26070-05-21 רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006 בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

המערערת תישא בהוצאות המשיבה ובשכ"ט עו"ד בסך כולל של 30,000 ₪.

על החברה הוטל עיצום כספי בסך 605,000 ₪

ביהמ"ש

❖ סעיף 30 לחוק קידום התחרות בענף המזון, מטיל חובת פרסום על קמעונאי גדול בהתייחס לכלל החנויות המוחזקות על ידו. חובת הפרסום חלה על הקמעונאי הגדול ביחס לחנויות המוחזקות על ידי האדם הקשור אליו, גם כאשר האדם הקשור הנ"ל איננו קמעונאי גדול מצד עצמו.

❖ יש לראות אפוא במערערת כמי ש'מחזיקה' בחנויות רשת קופיקס, ועל כן חלה עליה חובת פרסום ביחס לחנויות אלו. משהופרה חובת הפרסום על ידי המערערת, פעל הממונה כדין בכך שהטיל עליה את העיצומים הכספיים מושא הערעור.

❖ לנוכח כל האמור, החלטת הממונה ניתנה כדין, היא איננה חורגת מגבולות סמכותו ואיננה לוקה ביישום שגוי של הוראות החוק או בהיעדר מידתיות. משכך, דין הערעור להידחות.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

18

העוקף הפיננסי

העוקף הפיננסי בעיקרו כולל תיווך להלוואות, מתן שירותים להחזרי מס ומתן שירות איתור כספים אבודים. פעילות מודיעינית של הרשות כמו גם תלונות שהגיעו לשולחן הרשות הציגו תופעה רחבה לפיה קיים גידול משמעותי בחברות הפועלות בתחום כמו גם בציבור הצרכנים הנפגעים מפעילותן. ככלל, דפוס הפעולה של החברות כולל:

- הבטחות לצרכנים בדבר מתן הלוואה, איתור כספים אבודים וזכאותם הבטוחה להחזרי מס, נגבים מכל צרכן מאות ואלפי שקלים על פתיחת תיק והשירות המובטח לא ניתן.
 - בחלק מצומצם של המקרים בהם ניתנות הצעות להלוואה, נגבים סכומי כסף גבוהים נוספים מהצרכן מבלי שהוא הבין שהוא צריך לשלם אותם.
 - במקום שניתן מידע לגבי "כספים אבודים" מדובר בכספים 'ידועים' של הצרכן כגון כספי פנסיה, פגיעה באופק הפנסיוני – בתום העסקה הצרכן מבין כי שוכנע לבצע פעולה שמשמעותה משיכה בלתי כדאית ופגיעה בחסכוניותו.
 - גביית תשלום נוסף של כ- 20% מסך הכספים המאותרים - במידה ואותרו.
 - התחזות לגופים ממשלתיים ולחברות נורמטיביות בשוק
- הרשות נלחמת בתופעה קשה זו. **בחלק מהמקרים מדובר ביעדי פשיעה של משטרת ישראל ולצורך כך הוקמו צוותי חקירה משותפים עם היחב"ל ויחידות ההונאה של משטרת ישראל.** בשלב זה הוגשו כתבי אישום כנגד מספר נאשמים. נאשם אחד נידון למאסר בפועל של 28 חודשים ויתר הנאשמים נידונו לעבודות שירות, ומאסרים מותנים. כמו כן הושטו כוונות חיוב על עוסקים בכ- 20 מיליון ₪.

בטבלה שלהלן ניתן לראות את היקפי הפעילות השנתיים של החברות, את אחוז החברות בכל תחום שמזוהה כפעילות פוגענית ואת היקף הנזק לצרכן בממוצע בעסקה.

עוקף הפיננסים היקף פעילות ואומדן נזק למעלה מחצי מיליארד ₪ בשנה						
סוג פעילות	היקף פעילות	סכום הוצאה ממוצע לצרכן	הערכת פעילות ענפית פוגעת	הערכת היקף הנפגעים בקרב עוסק מפר	מחזור שנתי ממוצע לעסק	היקף מחזור שנתי לענף
תיווך הלוואות	עשרות עוסקים	2,000 ₪	כ- 60% חשודים כמפרים	כ- 90%	5 מיליון	350 מיליון
איתור כספים	עשרות עוסקים (עשרות אלפי עמלות מימוש)	700 ₪	כ- 60% חשודים כמפרים	כ- 70%	4 מיליון	160 מיליון
שיפור נתוני אשראי	עשרות עוסקים	2,500 ₪	כ- 75% חשודים כמפרים	כ- 70%	750,000 ₪	25 מיליון
החזרי מס	מאות עוסקים	2,500 ₪	כ- 10% חשודים כמפרים	כ- 60%	750,000 ₪	150 מיליון
מימוש זכויות	עשרות עוסקים	15,000 ₪	כ- 30% חשודים כמפרים	בקרוב קשישים כ- 90% באוכלוסייה הכללית כ- 25%	12 מיליון	300 מיליון
ייעוץ משכנתאות	מאות עוסקים	6,000 ₪ / 45,000 ₪	כ- 5% חשודים כמפרים	כ- 90%	250,000 ₪	63 מיליון

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

היקף נזק מצטבר בשנה - - למעלה מחצי מיליארד ₪

הגרפים שלפנינו מציגים את מגמת ההתפתחות של העוקץ הפיננסי.

כבר בשנת 2020 הצלחנו לשנות את המגמה .

הצלחנו לצמצם משמעותית את היקף הפעילות של חברות מעוולות בתחומים אלה ובתוך כך את היקף הנזק שהם מסוות לציבור הצרכנים בדגש על החלשים שביניהם.



❖ אי. אמ השקעות פיננסים בע"מ – כוונת חיוב על סך 333,315 שקלים.

החברה מפעילה עסק בשם המסחרי 'A.M' פיננסים - משכנתאות וגיוס אשראי עסקי. החברה משווקת את עצמה כנותנת שירות לצרכנים באיתור וגיוס הלוואה לכל מטרה מגופי מימון שונים.

ההפרות

- **הפרת סעיף 2(א) לחוק** - החברה פרסמה את השירות בדפי הנחיתה במרשתת בצינה כי "התשלום על בסיס הצלחה בלבד", קרי – התשלום לחברה יהא רק לאחר שהחברה תצליח לסייע לצרכן לקבל הלוואה. בפועל, בשיחת המכירה ועוד טרם קבלת השירות בפועל במלואו – הקמת ההלוואה, החברה דרשה מהצרכנים לשלם דמי טיפול בסך 1,170 שקלים. בנוסף, החברה התחייבה כי תפעל לגייס עבור הצרכנים הלוואה מגופי מימון שונים, אולם בפועל לא עשתה דבר על מנת לאתר להם הלוואה כמובטח.
- **הפרת סעיף 2(א)(21) לחוק** – החברה ציינה בחוזה שמסרה לצרכנים כי לא ניתן לבטל את השירות, בעוד בפועל קיימת אפשרות לביטולה כל עוד לא הוחל במתן השירות.
- **הפרת סעיף 14(ג) לחוק** - החברה לא גילתה בפרסומיה במרשתת את מספר הזהות של החברה, את כתובתה וכן פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה.

❖ חברת קרדיט המרכז לאשראי צרכני בע"מ – כוונת חיוב על סך 1,198,080 שקלים

החברה משווקת עצמה ככזו המספקת לצרכנים שירותי מחיקה ותיקון נתוני אשראי, במטרה למחוק "כתמים" מהעבר הפיננסי. החברה שיווקה את שירותיה במרשתת תוך שימוש באמירות כגון: "מחיקת נתוני אשראי שליליים ויציאה לדרך חדשה", "לא נמאס לכם להיות

מסורבים!! מגיע לכם דף חדש!!", "מסורבי הלוואות ואשראי? מסירוב לחיוב!!", "... אנחנו נדאג למחוק לכם את נתוני האשראי המספקים BDI שלילי תקבלו ותוכלו לקבל חיווי אשראי ירוק" ועוד.

ההפרות

➤ **סעיף 2(א) לחוק** – החברה הטעתה צרכנים בכך שמסרה להם כי מהות השירות הוא מחיקת נתוני אשראי שליליים לחיווי ירוק ותקין. בפועל, השירות הוא מחיקת כל נתוני האשראי באשר הם - החיוביים והשליליים. בנוסף לכך, החברה לא שיקפה לצרכנים את הסיכון הכרוך במחיקת כלל נתוני האשראי ושמעבר מחיווי אדום לירוק לא בהכרח מבטיח יציאה אל 'דרך חדשה' כפי שצוין בפרסומים. בנוסף, החברה השתמשה בפרסומיה באמירות שונות אשר באמצעותן הציגה מצג מטעה כי תסייע במחיקת נתוני האשראי ומעתה יקבל הצרכן אישור להלוואות ומשכנתאות. בפועל, מחיקת נתוני האשראי עשויה להביא לתוצאה הפוכה מאחר שכן בעת ביצוע השירות נמחק כל המידע הקיים על הצרכן, החיובי והשלילי, ובשל כך לא ניתן לבצע דירוג אשראי לצרכן. דבר זה עלול להזיק לצרכן בעת ביצוע פעולות מול גופים פיננסיים שונים.

תיק חקירה המותג REST TV - תיק פלילי

חברה המספקת שירות צפייה בתכני טלוויזיה בשפה הרוסית, אינטרנט ומכירת ציוד קצה כגון סטרימרים וטלוויזיות. עיקר לקוחות החברה הנם צרכנים מבוגרים דוברי רוסית. נציגי העוסק הגיעו לבית הצרכנים והחתימו אותם ללא ידיעתם על הסכמי הלוואה בטלפונים הסלולרים שלהם. בחקירה שמנוהלת ע"י הרשות בשלבים מתקדמים עלו בין היתר החשדות לעבירות הבאות:

- קשירת צרכנים בעסקת הלוואה מול חברת הלוואות חוץ בנקאית בשם טריא, ללא הסכמה מפורשת או ידיעתם, ובכך השפיעו עליהם בצורה בלתי הוגנת.
- לא מצוין בחוזה את מלוא השירותים ומוצרים שאמור לספק לצרכן ובכך הטעה אותו במהות העסקה.
- עבירה על תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן) - בכך שבמועד עשיית העסקה לא סיפק לצרכן חוזה הלוואה בכתב, בשפה שבה נעשתה העסקה.
- עבירה על תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן) בכך שלא מסר לצרכן פרטים בחוזה אודות - שם העוסק, מספר הזהות שלו וכתובת העוסק בארץ ובחוץ לארץ; היה העוסק תאגיד, גם את סוג התאגיד, מספר זהותו ומקום רישומו
- עבירה על תקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן) בכך שלא פירט לצרכן את מחירו הכולל של הנכס או השירות בחוזה.

❖ תיק חקירה - חברת עוז מורן משכנתאות ופיננסים בע"מ

החברה מפעילה עסק בשם המסחרי "משכנתאות ופיננסים" ומציעה לצרכנים שירותי ייעוץ משכנתא וליווי מול הבנקים. העסקאות מתבצעות כעסקה פרונטלית, בפגישה עם נציג החברה, שנקבעת לאחר פרסום ושיווק מרחוק בין היתר במדיות בפלטפורמות הבאות:

- אתר האינטרנט של החברה, יוטיוב, פייסבוק.
 - ערוץ הקהילתי האתיופי IETV. חברת "איי.אי.טי.וי בע"מ"
 - רדיו קול ברמה. חברת "קול ברמה בע"מ".
 - רדיו גלי ישראל. חברת "גלי ישראל בע"מ".
- אותרו קטעי פרסום לחברה - פרסומת הנחזית לכתבה - ראיונות וקטעי קריינות, לפי דפי מסרים של החברה, ללא אינדיקציה לכך שמדובר בפרסומת, העשויים להתחזות ככתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית.

התנהלה חקירה ואותרו ממצאים, ביניהם תיעוד פרסומים וחוזי פרסום, כנגד החברה וכנגד החברות המפרסמות.

הפרות-

➤ פרסומת הנחזית לכתבה בניגוד להוראות סעיף 7 (ג) לחוק.

מבט אל בית המשפט

עש"א 48833-12-20 שרון נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

❖ על העוסק הוטל עיצום כספי בסך של 607,600 ₪

❖ ביהמ"ש גיבה את החלטת הרשות וקבע כי הייתה הטעיה בפרסום

❖ ביהמ"ש מצא כי לא נפל פגם בהליך ובזכות הטיעון שניתנה לעוסק

❖ ביהמ"ש לא מצא לנכון להתערב בהחלטת הרשות שלא לתת הפחתה מכוח תקנה 5.

"נוהל שיקול הדעת' הנזכר לעיל קובע כי הרשות לא תיענה לבקשה להפחתה, מקום בו "קיים חשד באשר לאמינות הנתונים שסופקו על ידי המפר או כאשר המפר לא סיפק נתונים כפי שהתבקש". בענייננו, חשד כאמור אכן התעורר ולא נמצאה לו תשובה הולמת. משנמצא פער כה משמעותי בין סכום מחזור העסקאות כפי שהצהיר עליו המערער לבין הסכום הכספי כפי שעולה מן המסמכים שהומצאו לרשות, החובה ליישב פער זה רובצת לפתחו של המערער. בסופו של יום לא עלה בידו ליישב את הסתירה, והדבר מעלה את החשד כי מחזור העסקאות האמתי של המערער אף גבוה הרבה יותר. לפיכך לא זכאי המערער להפחתה האמורה."

בית המשפט פסק הוצאות לחובת המערער בסך 25,000 ₪.



עש"א 11182-01-21 בת שבע מחלוף אברהם נ' הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן

הערעור נדחה במלואו והמערערת חויבה
בהוצאות בסך 15,000 ₪.

❖ על המערערת הוטל עיצום כספי בסך של 8,336,000 ₪

❖ לעניין היקף ההתערבות בשיקול דעת הרשות המוסמכת בהטלת עיצום כספי – בית המשפט לא יתערב בהחלטות מקצועיות - "...לרשות מומחיות ומקצועיות בתחומי פעילותה, במסגרתם היא האמונה על קידום האינטרס הציבורי. לפיכך, ובפרט בכל הנוגע לשיקולים וטענות שהם בליבו של תחום זה (להבדיל מטענות משפטיות גרידא), ייטה בית המשפט לכבד את החלטת הרשות ולא להחליף את שיקול דעתה בשיקול דעתו שלו."

❖ לעניין זכות הטיעון קבע ביהמ"ש כי לא נפל בה פגם

❖ ביהמ"ש דחה את טענות המערערת לעניין הפחתת העיצום מכוח תקנה 5



"בנסיבות המקרה הנדון, אף כעניין של מדיניות שיפוטית ראויה, איני סבורה כי ראוי שמפר שמסיתיר מידע, לא משתף פעולה ולא מעביר מסמכים ונתונים שהתבקש, לא מסביר סתירות העולות מהנתונים המלמדים על חוסר אמינותו, והכל גם לאחר שניתנו לו מספר הזדמנויות, בכל מקרה יהיה זכאי להפחתה של סכום העיצום "

מכר מרחוק

❖ הקונטיינר רן פינה בע"מ - כוונת חיוב 216,858 שקלים

החברה משווקת מוצרי חשמל שונים, הן ברכישה בבית העסק של החברה והן כעסקאות מכר מרחוק.

הפרות-

- הפרת סעיף 2(א)(6) לחוק - החברה הטעתה צרכנית שביצעה רכישה של מקרר לגבי זהות נותן השירות.
- הפרת סעיף 2(א)(21) לחוק - החברה הטעתה בתנאי ביטול העסקה: קבעה שלא ניתן לבטל עסקה במקרה שבו המוצר אינו עונה לציפיות הלקוח או במידה שאריזת המוצר נפתחה, וכן קבעה דמי ביטול בניגוד להוראות החוק.
- הפרת סעיף 14ג(א) לחוק - החברה לא גילתה לצרכנים פרטים המחויבים בגילוי בעת שיווק מרחוק: לא ציינה את מספר זהותה, פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה, ואת תנאי הביטול לאוכלוסיות מיוחדות (אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק ועולה חדש).
- הפרת סעיף 14ט(ב) לחוק - החברה לא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה.
- הפרת סעיף 14ט(ה)(2) לחוק - החברה לא אפשרה ביטול עסקה בכל הדרכים שהחוק מאפשר, וציינה בגוף התקנון "הודעה על ביטול עסקה מכל סיבה שהיא תהיה באמצעות טופס פנייה ממוחשב (מייל)".

❖ **חברת י. מאור פיננסים בע"מ – כוונת חיוב 2,279,985 שקלים**

החברה עוסקת במכירת מוצרים שונים באמצעות אתר האינטרנט של החברה: מוצרים לבית ולגן, מוצרי חשמל, אופנה וטיפוח, בישום, אביזרים לאופנועים ורכב, ילדים ותינוקות ועוד. החברה פעלה בניגוד להוראות החוק: הזמנות רבות לא סופקו במועד המובטח, צרכנים שביקשו לבטל את העסקה לא נענו, החברה ביצעה מעשים העלולים להטעות בתנאי הביטול של העסקה, והפרה חובות המוטלות עליה בעסקת מכר מרחוק, הן לפני ביצוע העסקה והן לאחריה.

הפרות

- **הפרת סעיף 2(א)(3) לחוק** – הטעיה באשר למועד האספקה. החברה התחייבה לספק את המוצר בתוך מספר ימים מוגדר ומוסכם, אך לא עשתה כן.
- **הפרת סעיף 2(א)(21) לחוק** – הטעיה באשר לתנאי ביטול העסקה, שנעשתה במקרה זה כעסקת מכר מרחוק. החברה ציינה כי בכל מקרה תגבה דמי משלוח וכי ניתן יהא לבטל עסקה רק במקרה בו המוצר נרכש במחיר מלא, הוחזר חדש באריזתו המקורית, עלותו 50 שקלים.
- **הפרת סעיף 14(א) לחוק** – החברה לא גילתה פרטים שונים המחויבים בגילוי: פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה במקרה שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש. כמו כן לא פורסמה התקופה בה ההצעה תהיה בתוקף.
- **הפרת סעיף 14(ב) לחוק** – החברה לא מסרה לאחר העסקה מסמך במתכונת הקבועה בחוק: לא צוין שם היצרן וארץ הייצור, תכונות עיקריות של הנכס, מידע בדבר האחריות לנכס וכן את מלוא הדרכים שבהן יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה.
- **הפרת סעיף 14 לחוק** – החברה לא ביטלה עסקאות מקום שנדרשה לעשות כן בדיון, ולא השיבה לצרכנים את כספם.

דוגמאות נוספות

❖ **חברת אופטיקה הלפרין – כוונת חיוב בסכום של 193,545 שקלים**

החברה מפעילה רשת חנויות אופטיקה בפריסה ארצית. החברה העסיקה עובדים בתפקיד אופטומטריסטים בעוד שהם אינם מורשים מטעם משרד הבריאות לעסוק באופטומטריה. בנוסף, נמצא כי החברה לא ציינה במסגרת פרסומים מטעמה את המספר המזערי של זוגות המשקפיים המוצעים במכירה מיוחדת, כנדרש בחוק.

ההפרות

- סעיף 2(א) לחוק** – החברה העסיקה עובדים אשר הציגו את עצמם כאופטומטריסטים וביצעו לצרכנים בדיקות ראייה, בעוד שהם אינם אופטומטריסטים וכלל אינם מורשים מטעם משרד הבריאות לעסוק באופטומטריה. מעשה זה מהווה מעשה העלול להטעות צרכן בזהות נותן השירות.
- סעיף 15(ב1) לחוק** – החברה פרסמה מודעת מכירה מיוחדת: "1=3 קונים זוג משקפיים 1 ומקבלים 2 נוספים במתנה!", אך לא ציינה את המספר המזערי של הפריטים המוצעים במסגרת מכירה זו.

❖ **חברת אקסטרא אייס בע"מ – כוונת חיוב על סך 168,000 ₪.**

החברה מייצרת ומשווקת קוביות קרח. על גבי המוצר רשמה החברה כי קוביות הקרח עשויות ממים מינרליים, משקל המוצר 2 ק"ג והוא בכשרות הרבנות של המועצה האזורית מטה אשר. דבר מאלה אינו נכון.

הפרות-

➤ **סעיף 2(א)(10) לחוק** – הטעיה בחסות בעידוד או בהרשאה שניתנו למוצר. החברה רשמה על גבי אריזת המוצר כי הוא כשר בכשרות הרבנות של המועצה האזורית מטה אשר, וכי הוא כשר לפסח תש"פ. בפועל, למוצר אין תעודת הכשר מאת הרבנות של המועצה האזורית מטה אשר.

➤ **סעיף 2(א)(11) לחוק** – הטעיה בטיב המוצר ומשקלו. החברה רשמה על אריזת המוצר כי קוביות הקרח עשויות ממים מינרליים, בעוד קוביות הקרח אינן עשויות ממים מינרליים אלא ממי ברז שעברו תהליך סינון. בנוסף, החברה רשמה על אריזת המוצר כי משקל קוביות הקרח הוא 2 ק"ג. בפועל, משקל קוביות הקרח באריזה נע בין 1.8 ק"ג ל-2 ק"ג.

➤ **סעיף 17(א) לחוק** - הפרת חובת סימון טובין. החברה לא סימנה על גבי המוצר את מספר זהותו של היצרן וכתובתו.

❖ **דמיטרי דוד דין שטוחין – כוונת חיוב על סך 48,000 ₪.**

העוסק מפעיל עסק בשם "בית הספר למשחק של דים אמור" - ללימודי תאטרון וקולנוע, תקשורת וטלוויזיה ולליווי מקצועי בתחומי אומנויות הבמה.

➤ **הפרת סעיף 2(א) לחוק** - העוסק פרסם את בית הספר למשחק כמוסד אקדמי הזכאי להעניק תואר ראשון אקדמי - B.A. בהוראה. בפועל, אין לבית הספר למשחק היתר או רישיון בר תוקף מהמועצה להשכלה גבוהה, שהיא הגוף היחיד המוסמך להעניק הכרה למוסד או לתואר אקדמי בישראל, הוא אינו מוכר כמוסד להשכלה גבוהה, ואינו רשאי להעניק תואר אקדמי בישראל, או לשמש שלוחה של אוניברסיטה זרה.

➤ **הפרת סעיף 14(א) לחוק** - העוסק לא גילה באתר את שמו ואת מספר זהותו, וכן פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה.

❖ **עמותת מכללת באקה (ע"ר) - כוונת חיוב על סך 67,500 ₪.**

המכללה היא מוסד הפונה למגזר הערבי ומציע לימודי השכלה גבוהה.

➤ **הפרת סעיף 2(א) לחוק** - המכללה פרסמה באתר המכללה כי המועצה להשכלה גבוהה אישרה למכללה עד כה שלוש תכניות לימוד בתחומים הבאים: מינהל עסקים, תקשורת וביוטכנולוגיה. בנוסף, המכללה הרחיבה ופירטה את הנדרש מהסטודנטים על מנת לקבל תואר ראשון במקצועות אלו. בפועל, המועצה להשכלה גבוהה לא אישרה זאת, והמכללה אינה בת סמכא להעניק תארים אקדמיים בתחומים אלה.

❖ **אשר פתרונות טכנולוגיים (טקליין) בע"מ - כוונת חיוב בסך 276,480 ש"ח**

הוצא צו להפסקת הפרה ביום 20/10/2022

חברה סיטונאית למכירת ציוד היקפי לטלפונים ניידים הפועלת ברחבי הארץ ומשווקת לקמעונאים מוצרים ואביזרים מייבוא תחת שם המותג "טק ליין". מחומר החקירה עולה כי תחת החברה הופצו מוצרים של חברת SAMSUNG אשר נמכרו לחנויות רבות ברחבי ישראל תחת מותג היבואן טק ליין - אשר פתרונות טכנולוגיים ח.פ. 515516896 – מוצרים שאינם מוצרים מקוריים של חברת סמסונג לאחר שעברו בדיקה מול נציגותה הרשמית של היצרנית SAMSUNG, והתגלו כאביזרים לא מקוריים. ההפרות:

- הטעיה בזהות היצרן היבואן או נותן השירות לפי סעיף 2(א) לחוק – רכישת ציוד ציוד היקפי לטלפון סלולרי הנושא את הסימול SAMSUNG, אריזתו בארץ והפצתו באמצעות המותג אשר פתרונות טכנולוגיים ח.פ. 515516896, המכיל את ציוד הקצה הבא: מטעני טלפון סלולרי נייד לרכב, מטעני טלפון סלולרי תחת המותג "סמסונג", אשר לאחר בדיקה מול נציגותה הרשמית של היצרנית SAMSUNG, התגלה כי אינם מקוריים.
- החזקת ומכירת נכס ששימש להטעיה לפי סעיף 2(ב) לחוק- החזקה ומכירת ציוד הנושא את הסימול SAMSUNG לקמעונאים ומשם לידי הצרכנים.
- במסגרת העיצום הוצא לעוסק ביום 20/10/2022 צו להפסקת הפרה.

עיצומים כספיים בגין הפרות צו מינהלי

סעיף 21ג(1) לחוק קובע כי עוסק אשר נמצא מפר את הצו המינהלי שהוצא לו, חשוף לעיצום כספי בשיעור של פי שלושה מסכום העיצום הכספי בשל ההפרה שבשלה הוצא הצו. במהלך השנה שלחה הרשות שלוש הודעות על כוונות חיוב לעוסקים שנמצאו מפרים את הצו המינהלי שהוצא להן.

❖ **חברת י.ל גבעות ישראל בע"מ – כוונת חיוב בסכום של 207,360 שקלים**
החברה עוסקת בשיווק קרקעות חקלאיות ושיווקה קרקע חקלאית בתחום העיר אשדוד, המכונה "פרויקט המשולש – רובע הנחל". לחברה הוצא צו מינהלי בו נצטוותה להפסיק את האמירות המטעות בפרסומים, אך החברה המשיכה להשתמש באמירות לפיהן הצפי הוא שהשימוש העתידי בקרקע יהיה לצרכי מגורים, והמשיכה לפרסם כי מדובר בהשקעה העשויה להניב רווח עתידי בעוד הלכה למעשה הקרקע כלל לא מיועדת למגורים. זאת, בעוד אמירות אלה אינן נתמכות במציאות והחברה נדרשה לחדול מכך. על כן, נשלחה לחברה הודעה על כוונת חיוב בגין הפרת הצו המינהלי.

❖ **חברת בראל סלע קפיטל בע"מ – כוונת חיוב בסכום של 207,360 שקלים**
החברה עוסקת בשיווק קרקעות חקלאיות ושיווקה קרקע חקלאית בתחום העיר אשדוד, המכונה "פרויקט המשולש – רובע הנחל". לחברה הוצא צו מינהלי בו נצטוותה להפסיק את האמירות המטעות בפרסומים, אך החברה המשיכה להשתמש באמירות אלה לפיהן השימוש העתידי בקרקע יהיה לצרכי מגורים, מדובר בעתודת הקרקע האחרונה בעיר אשדוד לבניית דירות חדשות בעיר, במקום עתידות להיבנות 15 אלף יח"ד, והבניה לכאורה היא בחסות המדינה ולפי תכנית מתאר

ארצית. זאת, כאמור בעוד אמירות אלה אינן מעוגנות במציאות והחברה נדרשה לחדול מכך. על כן, נשלחה לחברה הודעה על כוונת חיוב בגין הפרת הצו המינהלי.

❖ משה בנימין – כוונת חיוב בסכום של 246,000 שקלים

העוסק מבצע עבודות שיש ומצבות ושם העסק אשר בבעלותו הוא: "שיש בנגב - עבודות שיש ומצבות הקמת אוהלים לשבעה ואזכרות". העוסק הפר מספר הוראות חוק: שיווק את שירותיו במהלך תקופת האבלות (השבעה), ביצע מעשים העלולים להטעות צרכנים ביחס למחיר העסקה, זהותו, מהות השירות ותנאי ביטול העסקה, ולא סיפק מסמך בכתב בעסקאות הרוכלות. לעוסק הוצא צו מינהלי בו נצטווה להפסיק הפרות אלה ובנוסף להשיב למספר צרכנים את כספם. העוסק לא מילא דבר מהוראות הצו, ועל כן נשלחה לעוסק הודעה על כוונת חיוב בגין הפרת הצו המינהלי.

אכיפה ממוקדת במגזר הערבי

הרשות לוקחת חלק במסגרת פעילות מבצעית משולבת למאבק ביעדי פשיעה ובתוך כך בתופעות פשיעה בחברה הערבית. במסגרת זו במהלך שנת 2021 פעלה הרשות כנגד שורה ארוכה של עוסקים במסגרת ביקורות שנוהלו בבתי העסק שבבעלותם וחקירות שנוהלו נגדם בחשדות להפרה על הוראות חוק הגנת הצרכן. מדובר בעסקים מתחומים מגוונים ובהם: חומרי בנין, הלבשה והנעלה, פיצוציות ומגרשי רכב. פעולות הביקורת והחקירה העלו שורה של הפרות ובהם אי הצגת מחיר, אי הקצאת שטח לעניין מוצרים בפיקוח הטעיה בתכונות המוצר ועוד

נוהלו הליכים כנגד 116 בתי עסק במגזר הערבי מרביתם מסגרת שולחנות עגולים למאבק ביעדי פשיעה ובתופעות הפשיעה והאלימות בחברה הערבית – יישום החלטת ממשלה 549

מינהל וארגון

כח אדם

ברשות קיים כוח אנושי איכותי שנבחר בקפידה רבה המבצע את עבודתו במקצועיות, בצורה מיטבית ומקפיד להעמיק ולהעשיר את הידע שלו בדרכים שונות הן במסגרת ההדרכות של נציבות שירות המדינה הן ע"י הכשרות פנימיות שמקיימת הרשות והן על ידי מחקרים, סקרים ופרסומים שונים מהארץ והעולם.

כוח האדם ברשות כולל בין היתר חוקרים, אנשי מודיעין, עוצמים, עו"ד, כלכלנים, אנשי לוגיסטיקה, אנשי משאבי אנוש, אנשי פניות ציבור, אנשי מחשוב, דוברות, אנשי אסטרטגיה ותכנון מדיניות ואנשי קשרי חוץ.

עובדי הרשות פרוסים בחמישה מתקנים ברחבי הארץ: ירושלים, לוד, חיפה, תל אביב ובאר שבע

מצבת כוח האדם - בשנת 2022 :

54.5 עובדים בתקן, 16 סטודנטים בכמות ו-4 בניויות שירות לאומי.

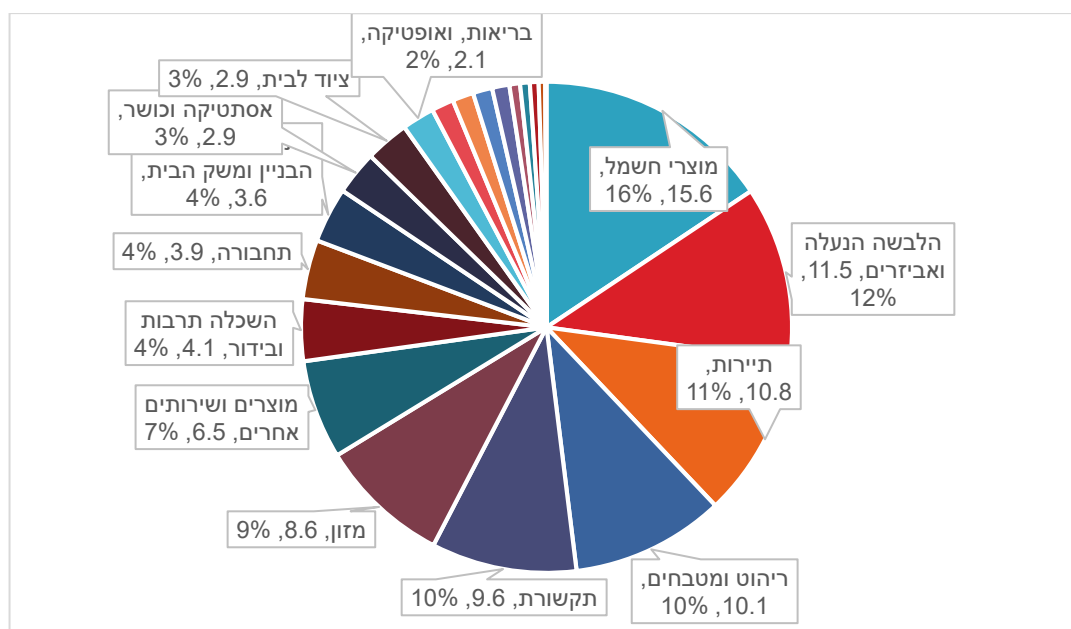
תקציב הרשות בשנת 2022 : בסיס התקציב לשנת 2022 עמד על 31,831,000 ₪

כוח אדם: 19,426,000 ₪, תפעול 11,300,000 ₪.

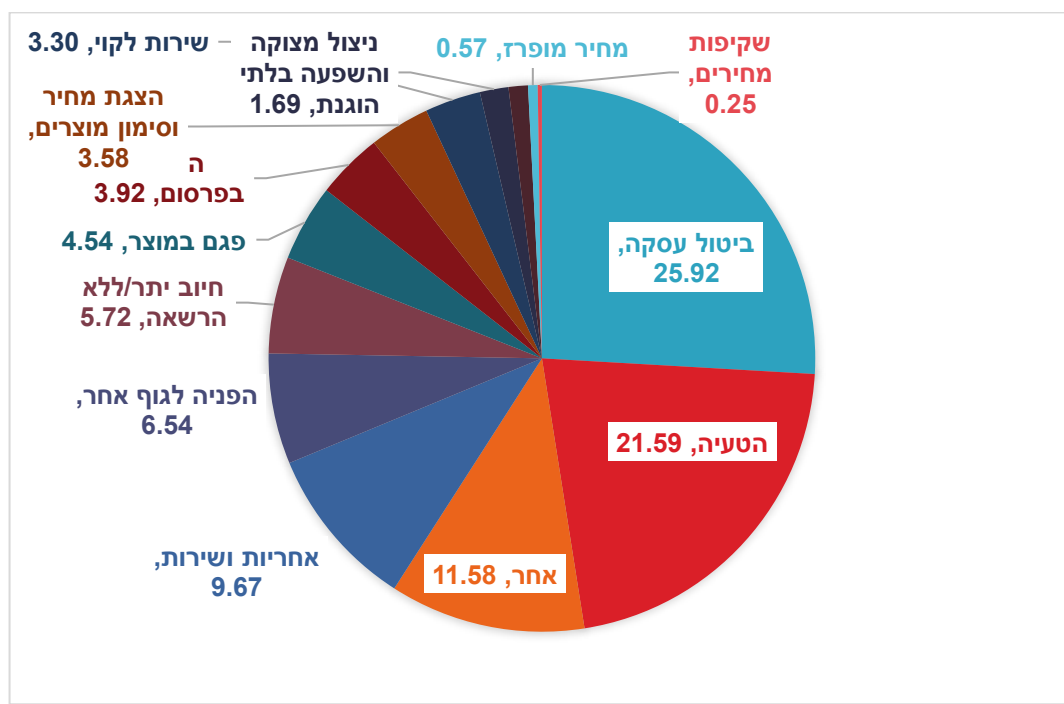
פניות ציבור

בשנת 2022 המשיכה מגמת העליה בפניות והתקבלו 22,072 פניות בנושאים שונים. כחמישים אחוז מהפניות התמקדו בתחום מוצרי חשמל, תיירות, ריהוט מטבחים והלבשה הנעלה ואביזרים. בבדיקה של אופן ביצוע העסקאות ניתן למצוא כי ממשיכה מגמת עלייה ברכישה במכר מרחוק (באמצעות שיחה טלפונית ועסקאות מקוונות) מהנתונים עולה כי כ- 60 מהעסקאות נעשו במכר מרחוק.

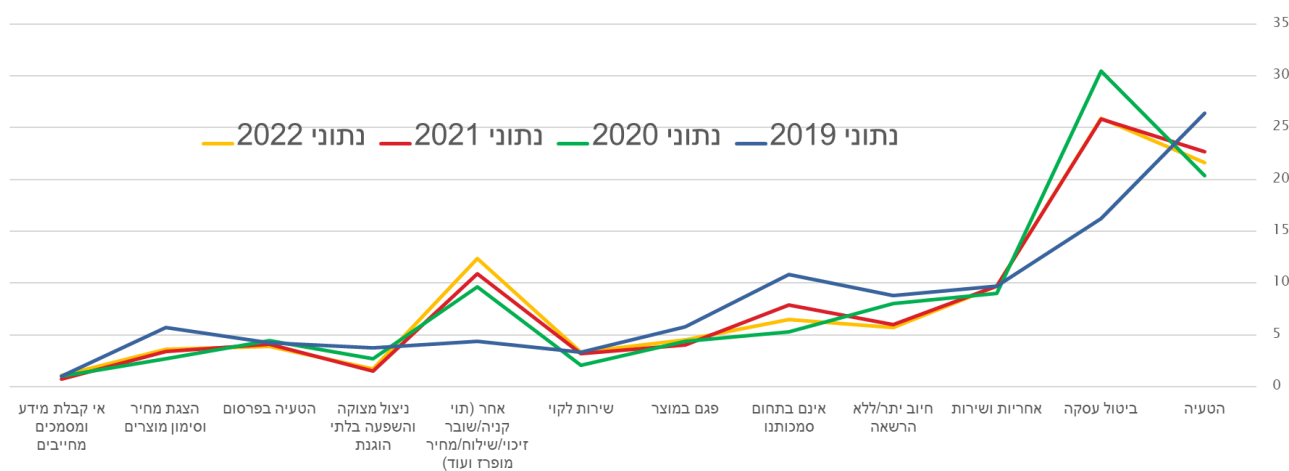
פילוח פניות לפי ענפים



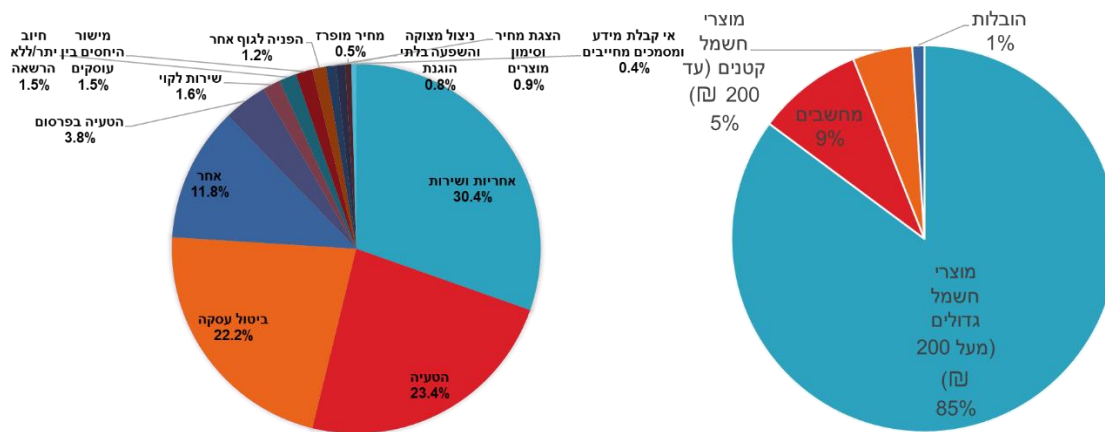
פילוח לפי הפרות



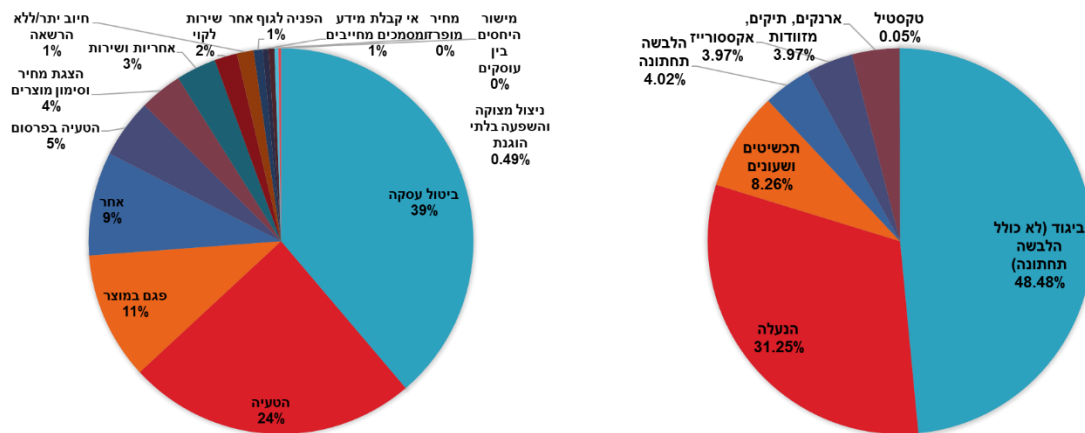
הפרות- מגמות 2019-2022



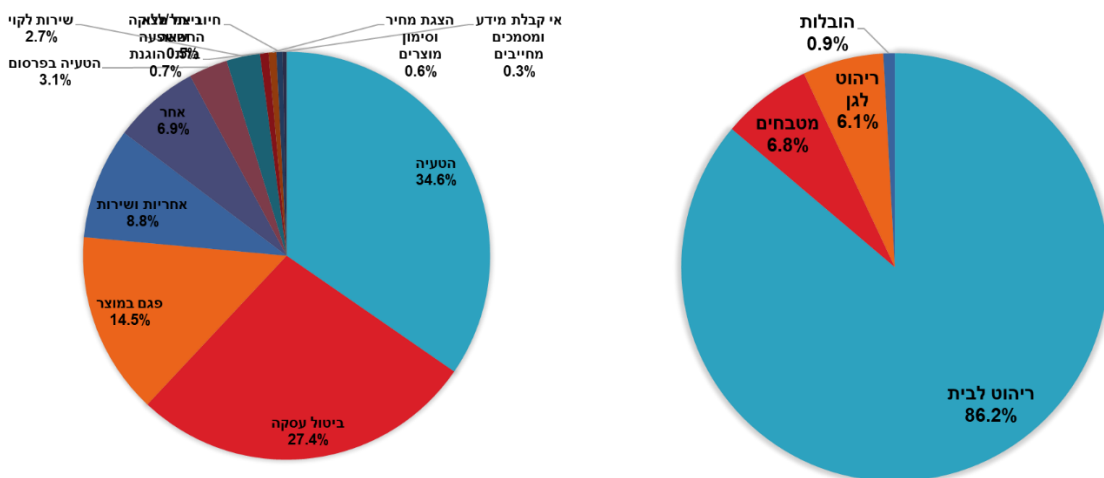
מוצרי חשמל- חלוקה פנימית



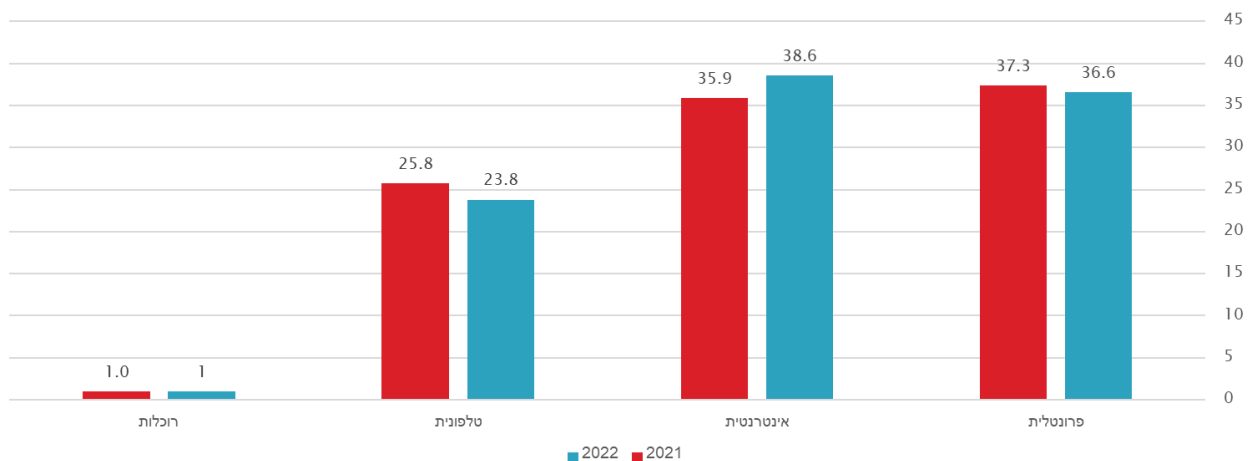
הלבשה הנעלה ואביזרים – חלוקה פנימית



ריהוט ומטבחים – חלוקה פנימית



אופן ביצוע העסקה- נתוני 2021-2022



מחשוב

בשנת 2022 הושלמה בניית מאגר "אל תתקשר אלי"

על הקמת המאגר זכתה הרשות לאות הוקרה בקטגוריית "טרנספורמציות דיגיטליות וחדשנות"



המאגר הוקם על רקע:

תופעות "עוקץ הקשישים" ו"העוקץ הפיננסי" שפגעו בעיקר באוכלוסיות המוחלשות
שיחות השיווק הרבות שמתבצעות לכלל האוכלוסייה.

מטרת המאגר:

אחד הכלים להגנה על ציבור הצרכנים המוחלשים ומניעת פגיעה בהם.
מתן זכות בחירה לכלל הצרכנים באם הם מעוניינים לקבל שיחות שיווק.

הוקם פורטל לצרכנים הכולל בין היתר הסבר את דרכי הרישום השונות, מידע על הגשת תלונה,
מספק נתונים ומענה על שאלות רווחות כמו כן הוקם פורטל עוסקים בו ניתן הסבר מפורט על
דרכי הגשת רשימת מספרי הטלפון, שאלות ותשובות על האיסורים והחובות של העוסקים ועוד.

סיכום פסיקה בהליכים מנהליים של הרשות

1. ע"א 38427-11-21 שופרסל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן – אגף עיצומים כספיים

בבית המשפט המחוזי מרכז, בפני כבוד השופטת יסכה רוטנברג
החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות בענף המזון, התשע"ד-2014 (להלן: "חוק המזון"). בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה לא פרסמה את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם וקובץ רשימת המבצעים ביחס לשני סניפים וכן לא פרסמה את רשימת הסניפים באופן מלא לפי חוק המזון ולפי התקנות שהותקנו מכוחו (סה"כ 5 הפרות). על כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 180,000 ₪ לאחר הפחתה של 20% בשל העדר הפרות קודמות על חוק המזון, בהתאם לתקנות קידום התחרות בענף המזון (הפחתה של סכום העיצום הכספי בשל אי-הצגת שקיפות מחירים), התשע"ו-2016. על עיצום כספי זה הוגש ערעור לבית משפט השלום אשר נדחה והעיצום נשאר על כנו. על פסק דינו של בית משפט השלום הוגש הערעור דנן.

ביום 15.6.2022 ניתן פסק דין הדוחה את כל טענות המערערת ומחייבה בהוצאות. נקבע כי: בדין קבע הממונה את מספר ההפרות – ניתן להטיל עיצום כספי בגין אי פרסום של כל מידע שחייב בפרסום (הפרה – כל אי פרסום של קובץ מסוים ביחס לסניף מסוים); המערערת לא הוכיחה כי מדובר בתקלה/טעות אנוש; העיצום הכספי הינו סביר ומידתי; לגבי נוהל האכיפה – אין מדובר באכיפה רטרואקטיבית; אמנם היה מקום לפרסם את נוהל ההטלה מבעוד מועד אך אי פרסומו אינו מוביל לביטול העיצומים שהוטלו, לא מדובר בהפרה קלת ערך/טעות אנוש) ולא הובאו ראיות למקור הטעות לכאורה; נדחתה הטענה כי נוהל האכיפה לא סביר; נדחו הטענות להמרת העיצומים להתראה וכן להפחתתם. הערעור נדחה והעיצום הכספי נותר על כנו.

2. ע"א 18328-03-21 בנצי בשן נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר
בין השנים 2015-2018 העוסק הפעיל עסק בשם וי. איי. פי הטבות ובמסגרתו נמכרו ושוקו מוצרים שונים, כגון תכשיטים, מוצרי חשמל ושוברים. הליך השיווק והמכירה התבצע באמצעות שיחות מכירה טלפוניות (טלמרקטינג) אשר התבצעו על ידי נציגי העסק. במסגרת חקירת הרשות נמצא כי במהלך שיחת המכירה בוצעו ההפרות הבאות: נציגי החברה לא מסרו פרטים מהותיים אותם היה עליהם למסור בשיווק מרחוק (הפרת סעיף 14ג(א) לחוק); לא מסרו מסמך המכיל את הפרטים בעסקת מכר מרחוק (הפרת סעיף 14ג(ב) לחוק); בוצעו הטעויות לעניין קיומן של חובות לכאורה של הצרכנים לעוסק, למרות שלא היו קיימים חובות, ולעניין זהות העוסק (הפרת סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(6) לחוק). על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 329,700 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 27.5.2022 ניתן פסק דין הדוחה את מרבית טענות המערערת ומחייבה בהוצאות. נדחו הטענות: ל"כפל" עיצום בשל הטלת עיצום גם לפי ס' 2 וגם לפי ס' 14ג(א) לחוק; לגבי התחזות ולכך שאחרים ביצעו את ההפרות; לשיהוי; לחוסר סבירות בעיצום ולשיקולים זרים; להעדר תשתית ראיתית (אי צירוף של הקלטות שיחה וחומר נוסף מלבד תלונה). אולם, ביהמ"ש קיבל את טענות המערערת בשני עניינים: הראשון, לעניין הפרה חוזרת- נקבע שלא היה

מקום לנקוט בהטלה באמצעות שימוש במנגנון הפרה חוזרת שכן מדובר בהוראות חוק שונות; והשני, לגבי הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014 (להלן: "תקנות ההפחתה") באופן חלקי, כך שיש ליתן הפחתה מכוח תקנה 5-נקבע שיש לצמצם את ההפחתה מכוח תקנה 5 אשר הייתה המערערת מקבלת למחצית מכך ביהמ"ש קבע כי הרשות תערוך את החישוב של סכום העיצומים הכולל לאחר ההפחתה החלקית אותה קבע. בסופו של יום סכום העיצום הכספי הופחת לסך של 19,109 ₪ בהתאם למחזור הכספי של המערערת.

3. עש"א 5317-03-21 רוהקר אחזקות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה משווקת עצמה כחברה המתמחה בהחזרי מס ופועלת בשיתוף פעולה עם מס הכנסה. כל העסקאות אותן ביצעה החברה כפי שיפורט להלן, הינן עסקאות מכר מרחוק למתן שירות. הרשות קיבלה תלונות של צרכנים כנגד החברה בגין עסקאות שבוצעו בין השנים 2018-2019. במסגרת החקירה נמצא כי במהלך שיחות המכירה החברה ביצעה הטעיה במהות השירות כלפי צרכנים (הפרת ס' 2(א)(1) לחוק); הפעילה השפעה בלתי הוגנת (הפרת ס' 3(ב)(2) לחוק); לא גילתה פרטים על-גבי חשבוניות (הפרת ס' 4ב לחוק); לא גילתה פרטים נדרשים בשיווק מרחוק (הפרת ס' 14ג(א) לחוק); לא מסרה מסמך גילוי כדון (הפרת ס' 14ג(ב) לחוק). על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 1,001,600 ₪. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 2.1.2022, לאחר מינוי חוקר מטעם ביהמ"ש, שבדק כי קיימות ראיות ברמה המנהלית לקיום ההפרות שמצא הממונה, ניתן פסק דין במסגרתו דחה בית המשפט את כל טענות המערערת לעניין קיומן של ההפרות. יחד עם זאת, לעניין הפחתת סכום העיצום מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה, נקבע, כי כיוון שהנוהל (המעניק לרשות שיקול דעת בדבר הפחתה מכוח התקנה) נכנס לתוקף לאחר שיצאה הודעת הכוונה – סכום ההפחתה יעמוד על מחצית מסכום ההפחתה (משמע תינתן הפחתה חלקית) אותו הייתה מקבלת המערערת.
בסופו של דבר, המערערת נדרשה לשלם סך של 412,353 ₪ כעיצום כספי, 20,000 ₪ נוספים לחוקר, לרבות 10,000 ₪ מהוצאות החוקר ששילמה הרשות וכן 50,000 ₪ נוספים הוצאות משפט.

4. עש"א 56416-12-20 שוק העיר (ט.ע.מ.ס) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופט אבי סתיו

במהלך שנת 2019 בוצעו ביקורות במספר סניפים של החברה כחלק מהאכיפה היזומה אשר מנהלת הרשות. במהלך הביקורות נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה במחיר ליח' מידה (הפרת ס' 2(א)(13) לחוק); אי-סימון מוצרים במחיריהם הממוצע במדינות מחוץ לישראל (הפרה על צו הגנת הצרכן (סימון טובין) (סימון טובין) במחיריהם הממוצע במדינות מחוץ לישראל) (הוראת שעה), תשע"ז-2017 (להלן: "צו סימון טובין") ועל ס' 17(ב)(2) לחוק); אי-הצבת שלט גילוי למוצרי מזון בביקוח (הפרת ס' 4(א)(3) לחוק); אי-הקצאת שטח ייעודי ומתוחם למוצרי מזון בביקוח (הפרת ס' 4ד לחוק); אי-הצגת מחיר (הפרת ס' 17ב(א)-(ב) לחוק); אי-הצגת מחיר ליח'

מידה (הפרת ס' 17ב(ה) לחוק). על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 542,600 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 11.3.2022 ניתן פסק דין במסגרתו נדחו מרבית טענות המערערת. בית המשפט הורה על ביטול שני עיצומים שהוטלו על אי-הצגת מחירים לפי ס' 17ב(א)-(ב) בנימוק שלא היה ניתן לשלול כי נוצרו עקב "טעות אנוש"; יתר טענות המערערת נדחו. לפיכך, סכום העיצום הסופי שהוטל על המערערת הינו 516,600 ₪.

5. **עש"א 26070-05-21 רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006 בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופט מוטי פירר החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק המזון. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי היא לא פרסמה, ביחס לסניפים רבים, את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם וקובץ רשימת המבצעים וכן לא פרסמה את רשימת החנויות במלואה לפי חוק המזון ותקנות קידום התחרות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך של 607,500 ₪. העיצום הכספי הוטל על הפרות בסניפי חברת קופיקס שנמצאו בשליטת חברת רמי לוי. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 24.5.2022 ניתן פסק דין במסגרתו הערעור נדחה במלואו והמערערת חויבה בהוצאות משפט בסך 30,000 ₪. בית המשפט קיבל את עמדת הרשות וקבע כי העיצומים הוטלו כדין. נקבע כי לנוכח הוראות חוק המזון, אין פגם בכך שהעיצומים הוטלו על רמי לוי בגין הפרות ביחס לסניפי קופיקס, בהן חברת רמי לוי היא בעלת השליטה. בהתאם להוראות חוק המזון- הקמעונאי הגדול הוא המחויב בפרסום- הן בחנויות בהן הוא מחזיק באופן ישיר והן בחנויות בהן הוא מחזיק בעקיפין באמצעות אדם קשור.

6. **בג"ץ 1481/22 לשכת המסחר תל-אביב נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בבית המשפט העליון, בפני כבוד השופטים פוגלמן, עמית ושטיין

עתירה שהוגשה כנגד ההסדר הקבוע בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, העוסק במכר מרחוק ומאפשר לצרכן הרוכש מוצר במכר מרחוק להחזירו לעוסק הגם שנעשה בו שימוש. במסגרת העתירה ביקשה העותרת צו על תנאי המורה ליתן טעם מדוע לא יתוקן האמור בחוק באופן שיחיל הסדר זהה על החזרת מוצרים בכל סוגי המכירות (כולל מכר מרחוק), כך שמוצר שנעשה בו שימוש לא יהא בר-החזרה.

ביום 6.3.2022 ניתן פסק דין במסגרתו נדחתה העתירה על הסף, וזאת מכמה טעמים. ראשית, משום שהסעד המבוקש על-ידי העותרת היה להורות על חקיקת סעיפי חוק חדשים או על תיקון החקיקה – סעדים שאין בכוחו של בית המשפט לתתם. שנית, העתירה נדחתה מטעם של אי-צירוף משיבים, בעקבות העדר צירופה של הכנסת לעתירה.

יצוין שמאז הדחייה על הסף הוגשה העתירה פעם נוספת בבג"ץ 3353/22 כאשר העתירה תוקפת את חוקתיות ההסדר הקבוע לעניין מכר מרחוק בסעיף 14ג(ג) לחוק, בטענה שפוגע פגיעה שאינה מידתית בזכות לקניין. דיון בעתירה בבג"ץ 3353/22 נקבע לפני הרכב.

7. **עש"א 67921-12-21 א. לוי השקעות ובנין בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בבית משפט השלום חיפה, בפני כבוד השופטת נסרין עדוי ח'דר

בין השנים 2017-2019 החברה ביצעה פרסומים רבים בדבר שיווק זכויות בקרקעות פרטיות בטאבו בשטחים חקלאיים ביישוב עתידי אותו כינתה "עומרית". הפרסום נעשה במקורות מדיה שונים במהלך התקופה האמורה. בביקורות שביצעה הרשות עלה כי בתהליך הפרסום והשיווק נקטה החברה בפעולות העלולות להטעות בניגוד לסעיף 2(א): הטעיה ביחס לסוג, כמות ומהות הנכס לפי ס' 2(א)(1) לחוק; הטעיה ביחס לחסות, לעידוד או להשראה שניתנו לייצור הנכס או למכירתו או למתן השירות לפי ס' 2(א)(10) לחוק. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 486,000 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 28.4.2022 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור במלואו ומחייב את המערערת לשלם את מלוא העיצום הכספי בסך 486,000 ₪ בצירוף 5000 ₪ הוצאות. בית המשפט קבע כי ההפרה משתכללת עם הפרסום עצמו ללא תלות בפעולות "הבהרה" שבוצעו לאחר הפרסום. בנוסף, דחה בית המשפט את טענות המערערת ביחס לאכיפה ברגנית ושיהוי.

8. **עש"א 44549-01-22 קיי 1914 (1997) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום ת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה עוסקת במכירת מערכות ניקוי רב-תכליתיות (שואבי אבק) מתוצרת "קירבי" באמצעות עסקאות ברוכלות (הגעה לבתי הצרכנים) לאחר שנחשפו לפרסומי החברה באינטרנט. ביום 19.12.19 הגיע מנכ"ל החברה אל ביתה של צרכנית בת 73, שהה בו מספר שעות וביצע עמה עסקת מכירה. מספר שעות בודדות לאחר ביצוע העסקה (קרי, באותו היום) ביקשה הצרכנית לבטל את העסקה אך נציג החברה סירב לבטלה, זאת, על אף היותה אזרחית ותיקה אשר לפי חוק זכאית לבקש את ביטול העסקה עד 4 חודשים מיום ביצוע העסקה. מהחקירה שביצעה הרשות עלו מספר הפרות: הטעיה בתנאי ביטול העסקה לפי סעיף 2(א)(21) לחוק; אי-השבת התמורה לצרכן במקרה של ביטול העסקה לפי סעיף 14(ב) לחוק; אי-מסירת מידע לגבי דרכי הביטול לפי סעיף 14ט(ה)(1) לחוק. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 89,600 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 6.4.2022 ניתן פסק דין הדוחה את כל טענות המערערת, לרבות טענות ביחס להפחתת סכום העיצום הכספי, המחייב את המערערת לשלם את מלוא העיצום הכספי בסך 89,600 ₪ ובצירוף 17,500 ₪ הוצאות. כך, נקבע שבנסיבות החמורות של התנהלות המערערת שעומדת על המשך חיוב הצרכנית בתשלומים, לא היה גם מקום ליתן הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה. יצוין כי על פסק הדין הוגש ערעור לבית המשפט המחוזי בתל-אביב. דיון נקבע ליום 6.7.2023 לפני הרכב.

9. **עש"א 36109-01-22 בי.אס.בי – החברה למימוש קרקעות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום ת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה מפעילה עסק לניהול הנדל"ן המציע קרקעות להשקעה במיקומים שונים ברחבי הארץ הכוללים בין היתר רכישת קרקעות חקלאיות. בביקורת שערכה הרשות באתר החברה במרשתת, במסגרתה נבדקו הפרסומים בקשר לשירות שמציעה החברה, נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה בטיב, במהות, בכמות ובסוג השירות או הנכס לפי סעיף 2(א)(1) לחוק; אי-גילוי פרט מהותי בפרסום לפי סעיף 4(א)(3) לחוק.

על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 134,400 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.
ביום 23.6.2022 ניתן פסק דין במסגרתו נדחו מרבית טענות המערערת. בית המשפט העיר כי חלף זמן רב מרגע גילוי ההפרה ועד למשלוח הודעת הכוונה למערערת. עם זאת, כיוון שלא נגרם נזק למערערת כתוצאה מחלוף הזמן, לא קיבל את טענת השיהוי והסתפק באי-הטלת הוצאות על המערערת. בית המשפט המיר עיצום כספי אחד של הטעיה בנסיבות מחמירות לפי סעיף 2(א)(1) לחוק לעיצום כספי של אי-גילוי בנסיבות מחמירות לפי סעיף 4(א)(3) לחוק. בית המשפט אישר את הפרסום בתקשורת בדבר הודעת הכוונה להטיל עיצום כספי, בציינו כי אין פסול בפרסומים מסוג זה אשר תורמים להשגת הרתעה מהפרת הוראות החוק. לפיכך, סכום העיצום הכספי שהוטל על המערערת הינו 106,800 ₪.

10. עש"א 21-10-27740 עמותת תעופה נבונה נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופט רפי ארניה
מדובר בעמותת המקיימת פעילות עסקית (לצד פעילותה כעמותה) אשר מפרסמת עצמה כמסייעת לצרכנים לקבל החזר כספי ו/או פיצוי כספי מחברות תעופה, במקום בו נטען שנמצאו כזכאים לכך. בביקורת שערכה הרשות באתר המרשתת של העוסקת ועל פעילותה נמצאו מספר הפרות על הוראות החוק: הטעיה ביחס לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנו ביחס למתן השירות לפי סעיף 2(א)(10) לחוק; הטעיה ביחס לתנאי ביטול העסקה לפי סעיף 2(א)(21); ואי-גילוי פרטים בשיווק מרחוק לפי סעיף 14(ג)(א). על כן הוטל עיצום כספי בסך 134,400 ₪. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 28.7.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, ולפיו הרשות תבחן את טענות המערערת ביחס להפחתת סכום העיצום הכספי לפי תקנה 2(3) ולפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה, בכפוף לדחיית שאר טענותיה של המערערת במסגרת הערעור.

11. עש"א 21-09-46130 ב.ע מור קוסמטיקס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ירושלים, בפני כבוד השופט אלעזר נחלון
החברה מייצרת ומשווקת תמרוק לניקוי הידיים המכיל אלכוהול. ביום 19.5.2020 הרשות ביצעה ביקורות, במסגרתן נבדקו היבטים שונים במרכיבי התמרוק ובמסרים שציינה החברה על גביו. בביקורות עלו מספר הפרות על סעיף 2(א) לחוק: הטעיה ביחס לטיב, למהות ולכמות של המוצר וכן הטעיה ביחס לשימוש שניתן לעשות במוצר ולתועלת שניתן להפיק ממנו (סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק בהתאמה), בשל ציון ריכוז אלכוהול נמוך בתמרוק מזה המצוין על-גבי אריזתו; הטעיה ביחס לזהות היצרן, היבואן או נותן השירות וכן הטעיה ביחס לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנו לייצור המוצר (סעיפים 2(א)(6) לחוק ו-2(א)(10) לחוק בהתאמה). על כן הוטל עיצום כספי בסך 108,200 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 30.1.2022 ניתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים לפיה הערעור יידחה על כל הטענות הכלולות בו. הוסכם כי העיצום הכספי בסך 108,200 ₪ ישולם ב-24 תשלומים חודשיים שווים. בנוסף, בית המשפט פסק הוצאות בסך 5000 ₪ לטובת הרשות.

12. עש"א 20-10-46689 רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006 בע"מ נ' ממונה עיצומים כספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופט מוטי פירר

במהלך שנת 2019 בוצעו ביקורות ב-3 סניפים של החברה (סניף ירושלים, סניף יבנה וסניף ראשון לציון). ביקורות אלה בוצעו כחלק מהאכיפה היזומה אותה מבצעת הרשות. במסגרת הביקורות נמצאו ההפרות שלהלן: אי-הצגת מחיר על טובין לפי סעיף 17(א)-(ב) לחוק, אי הצגת מחיר ליחידת מידה לפי סעיף 17(ה) לחוק ותקנות בנושא, העדר סימון טובין במחירים הממוצע מחוץ לישראל לפי סעיף 17(ב)(2) לחוק וצו סימון טובין, הפרת חובת גילוי וחשיפה נאותה (שילוט) של מוצרי מזון (בפיקוח) לפי סעיף 4(א)(3) לחוק ותקנות בנושא; ואי-הקצאת שטח ייעודי ומתוחם למוצרי המזון שבפיקוח לפי סעיף 14 לחוק ותקנות בנושא; על כן הוטל עיצום כספי בסך 409,200 ₪. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 16.3.2022 ניתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים, לפיה הערעור יימחק בכפוף להפחתת העיצום של 30% מסכום העיצום מכח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה, וזאת לאחר שהמערערת הגישה לרשות אסמכתאות מספקות להוכחת הפעולות שביצעה למניעת הישנות ההפרות ולהקטנת הנזק. לפיכך, סכום העיצום הכספי שהוטל על המערערת הינו 273,900 ₪.

13. עש"א 31385-06-21 וידיס שירותי ניהול בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

במהלך שנת 2020 ביצעה הרשות ביקורת בדבר פרסום שביצעה החברה לשיווק שירות מטעמה, אותו כינתה "חיסון מנטלי לקורונה". במסגרת הביקורת נמצאו ההפרות הבאות, אשר הובילו להטלת שני עיצומים בנסיבות מחמירות על החברה: הטעיה בנוגע למהות וסוג השירות לפי סעיף 2(א)(1), בעקבות ייחוס סגולות רפואיות שאינן מוכחות לשירות שהציעה החברה; וכן, אי-גילוי פרטים בשיווק מרחוק לפי סעיף 14(א) לחוק, בעקבות אי-גילוי תנאי הביטול בשיווק מרחוק באתר האינטרנט של החברה. על כן הוטל עיצום כספי בסך 80,400 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור, וזאת לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה.

ביום 7.2.2022 ניתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים, שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט. לפי המוסכם, בוטל העיצום הכספי בגין אי-גילוי פרטים בשיווק מרחוק לפי סעיף 14(א), ובנוסף ניתנה הפחתה מסכום העיצום בגובה 30% מכח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה, בכפוף להמצאת אסמכתאות להנחת דעתו של הממונה. לאור זאת, סכום העיצום הכספי הינו 33,750 ₪.

14. עש"א 3512-05-21 נקודת שיווק וסחר בע"מ נ' מדינת ישראל – הרשות להגנת הצרכן ולסחר

הוגן

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה משווקת עצמה כמסייעת לצרכנים במילוי משלוח ובדיקת טפסי לוטו, בכפוף לרכישת מנוי בתשלום חודשי קבוע בהתאם למסלול הכולל השתתפות בהגרלות קבוצתיות ואישיות. בין השנים 2015-2017 קיבלה הרשות תלונות של צרכנים כנגד החברה. במסגרת החקירה נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה בפרסום באתר החברה במרשתת לפי סעיף 2(א)(1) ו-2(ג) לחוק, בשל העובדה שהחברה שיווקה עצמה כמשפרת את סיכויי הזכייה בהגרלות הלוטו באופן מטעה; אי-גילוי פרטים במכר מרחוק ובעסקה מתמשכת לאחר ביצוע העסקה לפי סעיף 14(ב) ו-13(ג)

לחוק, שכן בעניינם של מספר צרכנים החברה לא סיפקה מסמך גילוי כנדרש לאחר ביצוע העסקה; הטעיה במהות השירות והשפעה בלתי הוגנת לפי סעיף 2(א)(1) ו-3(ב)(9) בהתאמה; והטעיה ביחס לתנאי ביטול העסקה לפי סעיף 2(א)(21), בשל דחיית בקשותיו של צרכן לבטל את העסקה כאשר הביטול התבקש על ידו כ-3 פעמים. על כן הוטל עיצום כספי בסך 358,800 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 15.2.2022 ניתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים, שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט. הוסכם כי הערעור יידחה בכפוף לכך שהמערערת תקבל הפחתה נוספת בגובה 30% מסכום העיצום לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה, וזאת לאחר המצאת אסמכתאות לפעולות שביצעה למניעת הישנות ההפרות ולהקטנת הנזק, להנחת דעתו של הממונה. לאור זאת, סכום העיצום הכספי הינו 224,250 ₪.

15. עש"א 22479-12-21 סבח נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

העוסק הוא עוסק מורשה המפעיל בית עסק שעיסוקו ייצור והפצה של תמרוק לניקוי הידיים המכיל אלכוהול. ביום 19.5.2020 וביום 6.7.2020 הרשות ביצעה ביקורות, במסגרתן נבדקו היבטים שונים במרכיבי התמרוק ובמסריו שעל גביו. בביקורות נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה לגבי הטיב, המהות והכמות של המוצר לפי סעיף 2(א)(1) לחוק, וכן הטעיה בנוגע לשימוש שניתן לעשות במוצר לפי סעיף 2(א)(4) לחוק, מפאת זאת שאחוזי האלכוהול המוצהרים על-גבי המוצר שונים מאלו שהתקבלו בבדיקת מעבדה מטעם משרד הבריאות; הטעיה ביחס לזהות היצרן לפי סעיף 2(א)(6) לחוק, וכן הטעיה ביחס לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנו על-ידי משרד הבריאות לייצור המוצר, לפי סעיף 2(א)(10) לחוק. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 60,000 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 3.4.2022 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור ונותן תוקף להחלטת המערער לחזור בו מן הערעור בכפוף להתחשבות לעניין פסיקת הוצאות. על כן, הערעור נדחה במקביל לפסיקת הוצאות לטובת הרשות בסך 3500 ₪.

16. עש"א 68813-03-22 אלמלן נ' מדינת ישראל

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

העוסק מציג עצמו כמסייע בשני תחומים: סיוע בהחזרי מס לשכירים וסיוע באיתור הלוואות. כל העסקאות אותן ביצע העוסק נעשו כעסקאות מכר מרחוק. בין השנים 2019-2020 קיבלה הרשות תלונות של צרכנים בגין עסקאות שבוצעו עמם, ומשכך פתחה בחקירה בה נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה ביחס למהות השירות לפי סעיף 2(א)(1) לחוק, בין היתר בגין יצירת מצג שווא לפיו הצרכנים זכאים להחזרי מס; הטעיה ביחס לתנאי ביטול העסקה לפי סעיף 2(א)(21) לחוק; אי מתן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה בטרם חתימתו לפי סעיף 5(ב) לחוק; אי-גילוי פרטים נדרשים בשיווק מרחוק לפי סעיף 14ג(א); ואי מסירת מסמך גילוי בשיווק מרחוק לפי סעיף 14ג(ב). על כן הוטל עיצום כספי בסך 337,600 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 29.6.2022 ניתן פסק דין הדוחה את כל טענות המערער, למעט טענה אחת לגבי העיצומים שהוטלו בגין אי מתן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה בטרם חתימתו לפי סעיף 5(ב) לחוק. בנוסף, בית המשפט פסק נגד המערער הוצאות בסך 50,000 ₪. עוד קבע בית המשפט כי לא היה

מקום לדון בהפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה נוכח חומרת התנהלותו של המערער. יצוין כי על פסק הדין הוגש ערעור לבית המשפט המחוזי בתל-אביב. דיון נקבע ליום 7.9.2023 לפני הרכב.

17. **עש"א 21-10-21314 סנסיישן ייצור ושיווק בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה, תאגיד רשום ברשם החברות, מייצרת מספר תמרוקים לניקוי הידיים המכילים אלכוהול. בימים 18-19.5.2020 ו-6.7.2020 הרשות ביצעה ביקורות, במסגרתן נבדקו היבטים שונים במרכיבי התמרוקים ובמסרים שעליהם ו/או על אריזתם. ביחס למוצרים נמצאו הפרות לפי סעיף 2(א) לחוק – הטעיה מפאת זאת שאחוזי האלכוהול המוצהרים על-גבי המוצר גבוהים מאלו שהתקבלו בבדיקת מעבדה מטעם משרד הבריאות. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 67,500 ₪. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 22.3.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט. בהתאם למוסכם, בוטל עיצום כספי אחד מבין שני עיצומים שהוטלו בגין שני מוצרים שונים, ואילו העיצום השני נותר בתוקפו. לפיכך, סכום העיצום הכספי הועמד על סך 33,750 ₪, ללא צו להוצאות.

18. **עש"א 21-10-74062 ת.ש.ב. קפיטל גרופ בע"מ נ' מדינת ישראל – הרשות להגנת הצרכן ולסחר**

הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופט רפי ארניה

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן המספק רכישת קרקעות חקלאיות במספר פרויקטים עתידיים. הרשות ערכה ביקורת במסגרתה נבדקו תוכן הפרסומים בקשר לשירות שמציעה החברה. בביקורת נמצא כי החברה הפרה את סעיף 2(א)(1) לחוק, וזאת מפאת שבפרסום שביצעה במרשתת הצהירה כי בסמוך לקרקעות המשווקות ייבנו מתחמים אטרקטיביים, וזאת כאשר בפועל לאותן קרקעות לא הייתה תכנית כללית מאושרת או תכנית מפורטת, באופן שעלול להטעות צרכן. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 54,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% מכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 12.5.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט. בהתאם להמלצה, הוסכם כי הערעור יתקבל במלואו ללא צו להוצאות.

19. **עש"א 18-12-66649 אלימלך אדוט שני נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ו-עש"א 66646**

12-18 חזז נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

המדובר בשתי עוסקות שהפעילו שני בתי עסק (שמות בתי העסק: "סופר לייף" ו-"קניה זהב" בהתאמה) של מכירה ושיווק של מוצרים במכר מרחוק באמצעות "טלמרקטינג", לרבות מוצרי חשמל, טיפוח ויופי, טקסטיל וכיו"ב. במהלך השנים 2016-2017 הרשות ביצעה ביקורות על שני בתי העסק, במסגרתן נמצאו ההפרות הבאות (יצוין כי חלק מההפרות נמצאו רק באחד מבתי העסק) בעיקר למול קשישים: הטעיה בשיחות מכירה לפי סעיף 2(א) לחוק, בין היתר בעקבות מצגים מטעים של קשר קודם עם בתי העסק ו/או קיום חוב לכאורה, הטעיה ביחס לזהות

העוסק לפי סעיף 2(א)(6) לחוק, והטעיות בקטלוג ובתקנון; השפעה בלתי הוגנת לפי סעיף 3(ב) לחוק תוך חיוב האשראי ללא הסכמת הצרכנים; אי מסירת פרטים בשיווק מרחוק לפי סעיף 14ג(א); אי-אספקת מסמכי גילוי בעסקאות מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ב); ואי-ביטול עסקת מכר מרחוק והשבת הכספים במועד לפי סעיף 14ה למרות דרישות הצרכנים בנושא; אשר על כן, בעניינה של אלימלך אדוט הוטל עיצום כספי בסך 1,492,800 ₪, ובעניינה של חזו הוטל עיצום כספי בסך 489,600 ₪. בשני ההליכים ניתנה הפחתה של 20% מסכום העיצום מכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. עוד יצוין כי לקראת סיום ההליכים המנהליים נפתחו חקירות פליליות ביחס לעוסקות (זאת בשל שנמצאו כי עברו תוך כדי עבירות נוספות למשל בתחום הלבנת הון, המיסוי והפרטיות וכן בלש העובדה שהעוסקות המשיכו בפעילותן תחת עוסקים אחרים וביצעו שוב ושוב את אותן ההפרות). על העיצומים הכספיים הוגשו הערעורים, שנידונו יחדיו.

ביום 22.5.2022 ניתן פסק דין המוחק את הערעורים, תוך שמירת זכות המערערות לשוב ולהגיש הודעות ערעור תוך 30 יום ממועד מתן פסק הדין בהליך הפלילי שמתנהל נגדן. עוד קבע בית המשפט כי הליכי הגביה בגין דרישות התשלום יעוכבו אף הם עד חלוף 30 יום ממועד מתן פסק הדין בהליך הפלילי.

20. עש"א 26651-04-22 פ.א.י גלובל-לנד גרופ יזמות והשקעות נדל"ן בע"מ נ' מדינת ישראל –

משרד הכלכלה – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן ומציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בין היתר, החברה פרסמה קרקעות לרכישה באשדוד בפרויקט המכונה "רובע הנחל". החברה פרסמה את הקרקע המוצעת באתר האינטרנט שלה במרשתת. בשנת 2021 הרשות ביצעה ביקורת במהלכה בחנה את פרסומי החברה. הביקורת העלתה כי בפעולות השיווק, החברה ביצעה מעשים העלולים להטעות צרכן, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק: החברה שיווקה את הקרקע כך שתכלול יחידות דיור רבות, למרות שאין צפי לשינוי ייעודה החקלאי, החברה יצרה מצג לפיו הקרקע הופשרה, וכל זאת באופן שעלול להטעות ביחס לטיב ומהות הנכס וביחס לשימוש שניתן לעשות בו, בניגוד לסעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק; החברה שיווקה את הקרקע כתכנית המקודמת על-ידי עיריית אשדוד, ראש העיר ושר האוצר, וזאת באופן שעלול להטעות ביחס לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנו לשירות, בניגוד לסעיף 2(א)(10) לחוק. על כן הוצא לחברה צו מינהלי להפסקת הפרה לפי סעיף 21ג לחוק, לפיו נדרשה להפסיק לאלתר את הפרסום המטעה, להסיר כל פרסום מטעה מכל אמצעי פרסום ולהימנע מפרסום עתידי העלול להטעות צרכן בנושאים הנ"ל. כמו-כן נדרשה החברה לספק אסמכתאות למילוי הצו. אודות הצו המינהלי שהוצא כנגדה פנתה החברה לביהמ"ש בבקשה לביטולו.

ביום 13.6.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, לפיו הצו המינהלי נותר בתוקפו, במקביל למחיקת הבקשה וללא הוצאות. עוד הוסכם שבעת ההסכמה הצו מקוים, והרשות תמשיך לראות בו כמקוים ככל שהמבקשת לא תשוב ותפרסם את הפרסום מושא הצו.

21. עש"א 11182-01-21 אברהם נ' הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

המערערת מפעילה עסק במסגרתו נעשית פנייה אל צרכנים, רובם ככולם קשישים, באמצעות שיחות טלפון יזומות (טלמרקטינג) על מנת למכור להם מוצרים שונים בעסקת מכר מרחוק. בין השנים 2016-2019 קיבלה הרשות תלונות ממספר רב של צרכנים נגד המערערת, ומשכך פתחה בחקירה. החקירה העלתה כי בפעולות השיווק שמבצעת, המערערת הפרה הוראות שונות המעוגנות בחוק הגנת הצרכן מאות פעמים: הטעיה בנוגע למהות העסקה, בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק; הטעיה ביחס לזהות נותן השירות, בניגוד לסעיף 2(א)(6); הטעיה ביחס לתנאי ביטול העסקה, בניגוד לסעיף 2(א)(21); השפעה בלתי הוגנת על דרך של ביצוע פניות חוזרות ונשנות לצרכן אף כי הביע רצונו כי יחדלו מכך, בניגוד לסעיף 3(ב)(4); השפעה בלתי הוגנת על דרך של ניצול מוגבלות של צרכן, בניגוד לסעיף 3(ב)(5); השפעה בלתי הוגנת בדרך של אספקת נכס בתשלום ללא בקשה מפורשת, בניגוד לסעיף 3(ב)(8); השפעה בלתי הוגנת על-ידי יצירת רושם לצרכן כי זכה בהטבה או פרס אף שאין כאלו, בניגוד לסעיף 3(ב)(9); הפרת חובת גילוי פרטים בשיווק מרחוק והפרת חובת מסירת מסמך גילוי בעסקת מכר מרחוק, בניגוד לסעיף 14ג לחוק; ואי-ביטול עסקה והשבת כספים לצרכן, בניגוד לסעיף 14 לחוק. אשר על כן, על המערערת הוטל עיצום כספי בסך 8,336,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% מסכום העיצום מכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 30.8.2022 ניתן פסק דין במסגרתו בית המשפט אישר את הטלת העיצום הכספי במלואו ודחה את הערעור על כל חלקיו. בית המשפט הדגיש כי הגשמת תכלית החוק מחייבת הכרה באפשרות להטיל עיצום כספי נפרד בגין כל הפרה, גם כאשר נעשו מספר הפרות כלפי צרכן בודד. בנוסף, בית המשפט אישר כי לממונה עומדת הסמכות שלא לתת הפחתה מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה, ככל שהנתונים שהונחו לפניו לא הניחו את דעתו ביחס לאמיתותם. על פסק דין זה הגישה המערערת ערעור לביהמ"ש המחוזי.

22. עש"א 35285-09-20 טיב טעם רשתות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום ראשל"צ, בפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

המערערת היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק המזון. בביקורת שערכה הרשות עלה כי המערערת לא פרסמה במרשתי באופן רציף, בניגוד להוראות חוק המזון ובניגוד לתקנות שהותקנו מכוחו, את הפרטים הבאים: רשימת המצרכים הקיימים, את מחירים הכולל וכן כל מידע בעניין שיש לפרסמו על פי הוראות חוק המזון או התקנות שהותקנו על פיו; רשימת המבצעים, תנאיהם, מועדי פקיעתם וכן כל מידע בעניין שיש לפרסמו על פי הוראות חוק המזון או התקנות שהותקנו על פיו; רשימת חנויות החברה במלואה. אשר על כן, על המערערת הוטל עיצום כספי בסך 315,000 ₪, לאחר הפחתה של 30% מסכום העיצום מכח תקנות 1(1) ו-1(3) לתקנות קידום התחרות בענף המזון (הפחתה של סכום העיצום הכספי בשל אי הצגת שקיפות מחירים), התשע"ו-2016. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 1.9.2022 ניתן פסק דין במסגרתו בית המשפט דחה את הערעור על כל חלקיו. נקבע, כי במכלול הנסיבות – ביניהן החשיבות הציבורית שבאכיפת הדין, החומר הראייתי הרב שעליו התבססה החלטת הרשות וכישלונה של המערערת לסתור אותו – אין בשיהוי החלטת הרשות בכדי להוביל לבטלות ההחלטה המינהלית על הטלת העיצום הכספי. עם זאת, לנוכח השיהוי בית המשפט קבע כי לא יינתן צו להוצאות.

23. עש"א 5537-09-21 אינטרנט 006 (חרפה) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה מספקת שירותי אינטרנט, ומציעה את שירותיה באמצעות עסקאות מכר מרחוק לתקופת זמן בלתי קצובה. הרשות קיבלה תלונות של צרכנים כנגד החברה בגין עסקאות שביצעה עמם, ומשכך פתחה בחקירה. החקירה העלתה כי בפעולות השיווק שמבצעת, המערערת הפרה הוראות שונות המעוגנות בחוק הגנת הצרכן: הטעיה בזהות נותן השירות כלפי הצרכנים, בניגוד לסעיף 2(א)(6) לחוק; הטעיה במחיר השירות כלפי הצרכנים, בניגוד לסעיף 2(א)(13) לחוק; אי-ביטול חוזה בעסקה מתמשכת, בניגוד לסעיף 13(ג) לחוק; אי-גילוי פרטים מהותיים בשיווק מרחוק, בניגוד לסעיף 14(א) לחוק; אי-גילוי פרטים מהותיים בעסקת מכר מרחוק, בניגוד לסעיף 14(ב) לחוק; אי-מסירת פרטים על-גבי החשבונית, בניגוד לסעיף 14(ט) לחוק. אשר על כן, על המערערת הוטל עיצום כספי בסך 1,137,600 ₪, לאחר הפחתה של 20% מסכום העיצום מכח תקנה 12(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 25.8.2022 ניתן פסק דין במסגרתו הערעור התקבל חלקית, תוך דחיית רוב טענות המערערת.

בהסתמך על עמדת החוקר שמונה בתיק על-ידי בית המשפט, בוטלו שלושה עיצומים בשל חוסר ראייתי: שני עיצומים שהוטלו ביחס לאי-מסירת פרטים על-גבי חשבונית ועיצום אחד שהוטל ביחס לאי-מסירת פרטים בשיווק מרחוק. בית המשפט אישר את שאר העיצומים הכספיים שהוטלו על המערערת, ואף קבע שזו הפרה באופן שיטתי את הוראות חוק הגנת הצרכן מול צרכנים רבים. לפיכך, סכום העיצום הכספי הועמד על סך 1,084,800 ₪. כמו כן, בית המשפט פסק הוצאות לחובת המערערת בסך 90,000 ₪.

24. עש"א 32467-08-21 קאופמן תמרוקים בע"מ נ' מדינת ישראל

בבית משפט השלום בחיפה, בפני כבוד השופטת אפרת קריב

החברה מייצרת ומשווקת תמרוק לניקוי הידיים המכיל אלכוהול. ביום 18.5.2020 וביום 6.7.2020 הרשות ביצעה ביקורות, במסגרתן נבדקו היבטים שונים במרכיבי התמרוק ובמסרים שציינה החברה על גביו. בביקורות שבוצעו עלתה הפרה על סעיף 2(א) לחוק, כיוון שבניגוד לאחוזי האלכוהול המוצהרים על-גבי המוצר נמצא בבדיקות מעבדה מוסמכת מטעם משרד הבריאות כי אחוזי האלכוהול במוצר שונים ונמוכים. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 54,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% מכח תקנה 12(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 4.10.2022 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור על כל חלקיו, תוך חיוב המערערת בהוצאות בסך 3000 ₪. בין היתר, נקבע, כי בעל רישיון התמרוק אחראי על המוצר לכל אורך שרשרת השיווק, גם אם בחר להשתמש בשירותי צד ג' לצורך שיווקו. עוד נקבע כי הרשות אינה חייבת לאסוף מדגם מייצג מן האצווה בטרם הטלת העיצום הכספי, וזאת כדי להגשים את תכלית החוק ביצירת אכיפה יעילה.

25. עש"א 5140-01-22 שי קניה יפה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

החברה עוסקת במכירת מוצרים שונים בשיטה של מכר מרחוק. במהלך השנים 2015-2018 קיבלה הרשות תלויות רבות של צרכנים כנגד החברה, מהן עלה כי החברה נקטה בפעולות מפרות העלולות להטעות צרכנים – רובם קשישים – וכל זאת כדי לשמר עמם קשר עסקי במסגרת תהליך מכירה של מוצריה, בשיטה של מכר מרחוק. משכך, פתחה הרשות בחקירה ממנה עלו ההפרות הבאות: הטעיה בעניין מהותי, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק; הפעלת השפעה בלתי הוגנת על-ידי יצירת רושם לצרכן כי קיימת הטבה כלשהי, בניגוד לסעיף 3(ב)(9) לחוק; הפעלת השפעה בלתי הוגנת על-ידי אספקת נכס לצרכן בתשלום שלא על-פי בקשתו המפורשת, בניגוד לסעיף 3(ב)(8) לחוק; אי-גילוי פרטים מהותיים בעת שיווק מרחוק, לפי סעיף 14ג(א); אי-אספקת מסמך גילוי / אי-אספקת פרטים מהותיים במסגרת מסמך גילוי, לפי סעיף 14ג(ב). אשר על כן, הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 2,919,200 ₪, לאחר הפחתת 20% מכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 13.10.2022 ניתן פסק דין המקבל את הערעור במובן זה שהחלטת הממונה לדחות את בקשת ההפחתה מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה מבוטלת. בית המשפט קבע כי שיקול הדעת המוקנה לממונה מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה תחום ומצומצם לשאלת התקיימות התנאים הקבועים בתקנה, ואינו מאפשר שלא לתת הפחתה מכוח פרמטרים החורגים מהדין המסמיך, ובפרט מכוח השיקולים המנויים בסעיף 4.1 ל"נוהל הפעלת שיקול דעת במתן הפחתה על פי תקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה-2014", מיום 16.12.2020 (להלן: "הנוהל"). עוד קבע בית המשפט כי ככל שמתקיימים התנאים המנויים בתקנה 5 לתקנות ההפחתה, סמכות ההפחתה הינה סמכות חובה. עם זאת, בית המשפט אישר את הפרמטרים המנויים בסעיפים 4.2 ו-4.3 לנוהל, בציינו כי הנם לגיטימיים ונוגעים לעצם קיום תנאיה של תקנה 5 לתקנות ההפחתה. לבסוף, כיוון שהחלטה המנהלית מבוססת על פרמטרים בהם הכיר ביהמ"ש כלגיטימיים, נקבע כי ההחלטה תחזור לממונה לבחינת ההפחתה ביחס למחזורי עסקאות משנים קודמות, כאשר הממונה יהיה מוסמך לדרוש מן המערערת כל מסמך שימצא לנכון בקשר למחזורי העסקאות שלה בשנים הרלוונטיות.

26. עש"א 13826-09-22 זיבלד נ' הממונה על העיצומים הכספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר

הוגן

בבית משפט השלום בירושלים, בפני כבוד השופט, סגן הנשיא אורן סילברמן
העוסקת שיווקה ופרסמה מספר מוצרים בכמה אתרי אינטרנט. בשנת 2019 הרשות ערכה ביקורות באתרי האינטרנט, בהן נמצא כי בפרסומות רבות שהועלו לאתרים הפרה העוסקת את סעיף 2(א)(4) לחוק, שכן אלו היו עלולות ביחס למהות המוצרים וביחס לתועלת שניתן להפיק מהם. אשר על כן, הוטל על המערערת עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 120,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מכוח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הוגשה בקשה להארכת מועד להגשת ערעור, שכן המבקשת לא עמדה בלוחות הזמנים להגשת הערעור המוגדרים בחוק.

ביום 2.10.2022 ניתנה החלטה הדוחה את הבקשה, במסגרתה נפסק כי אין למבקשת לבוא בטענות אלא כלפי עצמה לאור התנהלותה ולא נמצא כל טעם מיוחד למתן הארכת מועד להגשת ערעור. בנוסף, בהחלטה נוספת מיום 28.9.2022 דחה בית המשפט את בקשתה של המבקשת לביטול עיקול חשבונה, לאחר שהאחרונה לא שילמה את סכום העיצום במסגרת המועדים הקבועים בחוק.

27. רע"א 761/22 בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית המשפט העליון, בפני כבוד הרשמת שרית עבדיאן

בשנת 2020 העוסקת פרסמה ושיווקה תכשיר המבטיח הצלת חיים והחלמה מנגיף הקורונה, מזיהומים, מדלקות וממחלות שונות. הפרסום נעשה באתר אינטרנט במרשתת וכן ברשת חברתית. בשל ייחוס הסגולות הרפואיות לתכשיר שלא כדין, שנעשה בניגוד לאיסור ההטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק, הוטל על העוסקת עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 30,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מכוח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הגישה המבקשת ערעור לבית משפט השלום בחיפה. מסיבות טכניות, החלטת בית המשפט בחיפה לא הומצאה לפרקליטות, ולכן הורה כבוד השופט אהרון שדה ביום 18.8.2021 על ביטול העיצום הכספי, תוך שהוציא צו האוסר על המבקשת לשווק את המוצר נשוא העיצום. ביום 20.10.2021 דחה השופט שדה בקשה לביטול ההחלטה, אשר הוגשה מטעם הרשות. ביום 26.12.2021 הגישה המבקשת בר"ע לבית המשפט המחוזי, אך זו נדחתה על-ידו בשל העובדה שעבר זה מכבר המועד האחרון להגשתה. אשר על כן, ביום 1.2.2022 הגישה המבקשת בר"ע לבית המשפט העליון, באשר להחלטות בתי המשפט קמא שתוארו לעיל.

ביום 13.3.2022 ניתנה החלטה המורה על מחיקת ההליך, וזאת מן הטעם שהמבקשת לא עמדה בלוחות הזמנים שהוגדרו לה להפקדת הערובה בהתאם להחלטות בית המשפט.

28. עש"א 50764-10-22 אטנגו בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן

בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר

החברה עוסקת בפיתוח ושיווק תוכנה לאימון מוחי לשיפור הזיכרון. על החברה הוטל עיצום כספי בסך 14,113 ₪ בשל פרסומים לשירותי באתרה במרשתת אשר עלולים להטעות צרכנים, וזאת לאחר הפחתה בהתאם למחזור העסקאות לשנת 2021, מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה. ביום 30.10.22 הגישה החברה בקשה להארכת מועד להגשת כתב ערעור, בה עתרה לארכה בת 90 ימים מעבר למועד הקבוע להגשת ערעור, וזאת מן הסיבה שהמבקשת ממתינה לקבל מידע מהרשות בנוגע לחברה אחרת, שכן המידע חיוני, לטענתה, לטיעוני הערעור.

ביום 6.11.2022, לאחר שהרשות הגישה את התנגדותה המנומקת לבקשת הארכה, ניתנה החלטה המורה על דחיית הבקשה, בשל העובדה שלא התקיים "טעם מיוחד" המצדיק מתן ארכה בנסיבות העניין. כמו-כן, הוחלט שעל המבקשת לשלם שכ"ט עו"ד המשיבה בסך 1500 ₪.

29. עש"א 34535-04-21 לפלר נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בירושלים, בפני כבוד השופטת ליאת בנמלך

העוסקת עוסקת בתחום הנטורופתיה והרפואה המשלימה. בחודש מרץ 2020 החלה מגפת הקורונה לתת אותותיה בישראל ביתר שאת. באותה העת, פרסמה העוסקת באמצעות אתר "פייסבוק", כי רקחה חיסון כנגד מחלת הקורונה וכי המוצר/השירות ניתן מרחוק וללא מגע באמצעות תמונה בלבד. הפרסומים יצרו מצג אשר עלול להטעות צרכן כי המוצר/השירות אכן מטפל במחלה ומסייע נגד הידבקות-סגולות ריפוי וחיסון, בעוד שבפועל לא כך הדבר ואין תימוכין מדעיים ליעילות המוצר/השירות, וזאת בניגוד לסעיף 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק,

האוסרים על עשיית מעשה העלול להטעות צרכן ביחס לטיב המוצר/השירות וביחס לתועלת שניתן להפיק מהמוצר/השירות, בהתאמה. על כן הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 30,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מכוח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 17.11.2022 ניתן פסק הדין הנותן תוקף להסכמת הצדדים – שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט – לפיו הערעור יידחה ללא צו להוצאות, בכפוף לבחינה מצד המשיבה ביחס לעמידתה של המערערת בתנאיה של תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. לאור עמידתה של המערערת בתנאים, סכום העיצום הכספי הופחת והועמד על סך 18,750 ₪.

30. עש"א 17194-01-22 דרימי יצור ופיתוח בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופט רפי ארניה

החברה מייצרת ומשווקת תמרוק לניקוי הידיים המכיל אלכוהול. ביום 18.5.2020 הרשות ביצעה ביקורות, במסגרתן נבדקו היבטים שונים במרכיבי התמרוק ובמסרים שציננה החברה על גביו. במהלך הביקורת, נמצא המוצר מפר את סעיף 2(א) לחוק – הטעיה מפאת זאת שאחוזי האלכוהול המוצהרים על-גבי המוצר גבוהים מאלו שהתקבלו בבדיקת מעבדה מטעם משרד הבריאות. בפרט, נמצא המוצר מפר את סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק, שכן הפער באחוזי האלכוהול עלול להטעות צרכן ביחס לטיב ולמהות המוצר, וביחס לשימוש שניתן לעשות במוצר, בהתאמה. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 33,750 ₪, וזאת לאחר הפחתת 50% מסכום העיצום מכוח תקנות 2(1) ו-2(3) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 23.11.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים – שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט – לפיו הערעור יידחה ללא צו להוצאות. לפיכך, סכום העיצום הכספי שהוטל נותר על כנו, בסך 33,750 ₪.

31. עש"א 54938-12-21 קבוצת קרקעות ישראל (אחזקות) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר

הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופט מוטי פירר

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן המספק, בין היתר, שירותי איתור ורכישת קרקעות במיקומים שונים ברחבי הארץ. במהלך ביקורת שביצעה הרשות, נבחנו פרסומי החברה בעיתונות ובמרשתת. במסגרת הביקורת נמצאו הפרות שונות של סעיף 2(א) לחוק: פרסומים העלולים להטעות צרכן ביחס לסוג, לכמות ולמהות הנכס, בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק, שכן מפרסומי החברה נוצר מצג לפיו קרקעות מסוימות מיועדות לבנייה, וזאת כאשר במועד הפרסום הקרקע כלל לא הייתה מאושרת למגורים; ופרסומים העלולים להטעות ביחס לשימוש שניתן לעשות בנכס וביחס לתועלת שניתן להפיק ממנו, בניגוד לסעיף 2(א)(4) לחוק, בשל יצירת רושם כי קרקעות מסוימות תהיינה זמינות לבנייה עתידית, בעוד שבמועד הפרסום הקרקעות לא היו זמינות לבנייה ולא ניתן היה לדעת מתי יהיו זמינות לבנייה. על כן הוטל עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 216,000 ₪, וזאת לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום מכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 21.11.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים – שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט – לפיו בנסיבות הספציפיות של תיק זה הערעור יימחק בכפוף לביטולם של שני עיצומים. לפיכך, סכום העיצום הועמד על סך 108,000 ₪.

32. **עת"מ 22-10-19449 בלאק סנואו בע"מ נ' משרד הבריאות**
בבית המשפט המחוזי מרכז (לוד) בשבתו כבית משפט לעניינים מנהליים, בפני כבוד השופט דרור ארד אילון
החברה מייבאת ומוכרת מוצרי אידוי. החברה עתרה כנגד משרד הבריאות, הרשות להגנת הצרכן והמכס, ביחס להחלטה לעצור במכס את הסחורה המיובאת מטעם החברה בשל ליקויים שונים (בעיקר כאלו שמשרד הבריאות הצביע עליהם). הרשות להגנת הצרכן סברה כי הסיכון על אריזות המוצר ("breeze lite") עלול להטעות צרכן בניגוד לסעיף 2(א) לחוק ביחס לעוצמה וכי מדובר במוצר מזיק פחות.

ביום 8.12.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, לפיו ישוחררו הטובין נשוא ההליך המשפטי בכפוף לתיקון הליקויים בהתאם לכל דין. בין היתר, העותרת התחייבה לשנות את שם המותג הן על המוצרים עצמם והן על אריזתם, כך שיפוג החשש להטעיה צרכנית ולא יכלול את השם "lite" והתחייבה לאפשר לנציגי הרשות להגנת הצרכן לבדוק את הטובין נשוא העתירה, לצורך בדיקת ביצוע התיקונים הנדרשים, דבר שאכן בוצע.

33. **עש"א 22-04-5268 פרי ירוחם – חברה לרכב בע"מ נ' מדינת ישראל**
בבית משפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר
החברה פועלת בהיקף ארצי ועוסקת במכירה, השכרה וליסינג של רכבים לצרכנים שונים. במסגרת ביקורת שערכה הרשות על פעילות החברה, נמצאו הפרות הטעיה (מעשים שעלולים להטעות). ראשית, נמצא כי בין השנים 2018-2019 מכרה החברה 16 רכבים ל-16 צרכנים שונים תוך הפרת סעיף 2(א) לחוק, באופן שעלול להטעות צרכן ביחס לסוג ומהות המוצר; נציגי החברה אמרו לצרכנים בשיחות השיווק והמכירה שהרכבים הם רכבי ליסינג, בעוד שבפועל אותם רכבים שימשו בעברם גם/רק כרכבי השכרה. עברו של הרכב והשימוש שנעשה בו הם פרטיים מהותיים בעסקה, שכן אלו הם חלק מסוגו/טיבו מהותי וכן הם יכולים להעיד על מצבו ואיכותו של הרכב, ועל-כן מדובר במעשה העלול להטעות. שנית, נמצא כי החברה הפרה את סעיפים 2(א) ו-2(ג) לחוק, בגין מצג העלול להטעות צרכן באשר למהותם ולסוגם של כ-15 כלי רכב שפורסמו על ידה במרשתת; במקרה זה, החברה פרסמה 15 רכבים באתרים השונים תוך יצירת מצג כי אלו שימשו בעבר כרכבי "ליסינג", בעוד שבפועל הרכבים שימשו בעברם גם/רק כרכבי השכרה. על כן, הוטל עיצום כספי – בנסיבות מחמירות ביחס להפרות בפרסום במרשתת. סכום העיצום שהוטל היה בסך 1,082,250 ₪, וזאת לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום על ההפרות שבוצעו בשיחות השיווק והמכירה, ולאחר הפחתת 50% מסכום העיצום על ההפרות שבוצעו בפרסום, מכח תקנות 2(1) ו-2(3) לתקנות ההפחתה. על עיצום זה הוגש הערעור.

ביום 22.12.2022 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, שהושגה בהתאם להמלצת בית המשפט, לפיו הערעור יידחה בכפוף למתן הפחתה של 30% מסכום העיצום גם ביחס להפרות שבוצעו בשיחות השיווק והמכירה, מכח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. יצוין, כי תנאי להסכמה היה שהמערערת תעביר למשיבה את כל האסמכתאות הנדרשות לשם הוכחת ביצוע

פעולות למניעת הישנות ההפרות ולהקטנת הנזק, וכך נעשה. לפיכך, סכום העיצום הכספי הועמד על סך 866,250 ₪.

34. בג"ץ UNIPAL GENERAL TRADING COMPANY 1491/21 נ' משרד הבריאות

בבית המשפט העליון, בפני כבוד השופט עופר גרוסקופף
איחוד עתירות שהוגשו כנגד משרד הבריאות ורשות המיסים – מינהל המכס, ביחס לייבוא מוצרי עישון לרשות הפלסטינית.

ביום 4.1.2023 ניתנה החלטה הנותנת תוקף להסכמת הצדדים. לפי ההסכמה, מוצרי עישון המיועדים לשטחי האזור בלבד יותרו למשלוח (ולא יעוכבו במכס) אף אם לא סומנו בהתאם להוראות צו הגנת הצרכן (סימון טובין), התשמ"ג-1983 ובהתאם להוראות חוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון, התשמ"ג-1983 – וזאת עד ליום 30.6.2023. משמעותה האופרטיבית של ההחלטה הינה כי קיימת "תקופת מעבר" אשר במהלכה יותרו משלוחי מוצרי עישון לשם העברתם לרשות הפלסטינית, אף אם אלה אינם עומדים בהוראות הדין המפורטות לעיל.

הליכים פליליים:

1. מדינת ישראל נ' ענבל אור ואחרים, ת"פ 10115-09-19, ביהמ"ש השלום ת"א, בפני כבוד השופטת דנה אמייר.

כתב האישום הוגש בספטמבר 2019. כתב האישום הוגש בגין מספר סוגי עבירות, בין היתר עבירות מיסוי (למשל אי הוצאת חשבוניות, אי דיווח כנדרש בחוק, אי הגשת דוחות במועד, התחמקות מתשלום מיסים ע"י ניכוי מס בגין רכישות לצרכים אישיים), עבירת קבלת דבר במרמה (בגין הצגת מצג כוזב למספר לקוחות ביחס להעברה בנקאית לחשבון החברה חלף המחאה שכבר הופקדה לפרויקט), עבירת זיוף מסמך בנקאי וקבלת דבר במרמה בעקבות כך וכן עבירות של חוק הגנת הצרכן.

בנוגע לחוק הגנת הצרכן, האישום הוגש כנגד חברת אור סיטי בשל עשיית דבר העלול להטעות צרכן בפרסום (סעיף 2(א), 2(ג) לחוק), בשל מגוון רחב של פרסומים שפורסמו בין השנים 2012-2016 בעיתונות, ביחס לשבעה פרויקטים, בהם החברה הזמינה את ציבור הצרכנים לרכוש דירות במחירים אטרקטיביים בפרויקטים למגורים המוקמים באתרים השונים תוך שימוש בסיסמאות פרסומיות כגון: "דירה במחיר שישאיר אותך במרכז". כל הדירות בשלב א' אזלו! מכירת שלב ב' בעיצומה! לאור הצלחת הפרויקט המבצע ממשיך ל 48 - שעות אחרונות בלבד, "הצטרפו להצלחה החל מ - 1,480,000 ₪ ויש לך דירה בתל אביב עליה לקרקע דצמבר 2015. משלמים 35% והיתרה באכלוס. ערבות חוק מכר כנדרש", תוך שלא גולה לצרכנים כי מדובר בארגון של קבוצת רכישה, השונה מהותית מרכישת דירה "רגילה" מקבלן (כך למשל ביחס לשוני לעניין ערבות חוק המכר שלא קיימת בארגון של קב' רכישה). בכך בוצעה הטעיה בפרסום ביחס למהות, טיב, סוג העסקה בנוגע לכל פרסום.

כמו כן, כלל כתב האישום אישום כנגד ענבל אור בעצמה, בגין עבירת אי פיקוח ואי מניעת ביצוע העבירות, בשל היותה אחראית על תחום הפרסום והשיווק בחברה באותה העת (ס' 25 לחוק), וכן

בגין אי התייצבות למספר חקירות בפני חוקרי הרשות וזאת ללא הצדק סביר, בניגוד לסעיף 23(א)(6) לחוק.

סטטוס התיק: החברות (שהיו בפירוק) הגיעו להסדר והורשעו בכל העבירות, וגזר הדין ביחס אליהן כלל קנס סמלי בסך 1000 ₪ על כל חברה, זאת בשל נסיבות התיק המיוחדות (פירוק החברות ופגיעה בנושים). התיק המשיך להתנהל רק בנוגע לענבל אור בעצמה- ועד כה התקיימו מספר רב של דיוני הוכחות. התיק הינו לקראת סיום פרשת התביעה ותחילת פרשת ההגנה.

2. מדינת ישראל נ' שני אלימלך, שלי חזו ואחרים, ת"פ 52800-07-20, ביהמ"ש המחוזי ת"א (טרם נקבע הרכב)

כתב האישום הוגש ביולי 2020, בגין מספר סוגי עבירות, בין היתר עבירות של קשירת קשר וקבלת דבר במרמה, עבירות מס (מרמה, עורמה ותחבולה, בכוונה להתחמק ממס, ואי דיווח על הכנסה כוללת ע"ס מילוני שקלים), הלבנת הון (רכוש אסור שהתקבל במרמה) והפרטיות ועבירות על חוק הגנת הצרכן.

***לעניין עבירות קבלת דבר במרמה:**

א. כתב האישום הוגש בשל כך שהנאשמים קשרו קשר ופעלו במסגרת תכנית מרמה שיטתית ומאורגנת כלפי ציבור של קורבנות, לרבות מיקוד באוכלוסיות מוחלשות כזקנים, וזאת על מנת להפיק רווח כספי קל על חשבון הקורבנות, תוך כדי הקמת מספר עוסקים מורשים, אחד אחרי השני, בכינויים שונים, כגון: "סופר לייף", "קניה זהב", "קנייה בטוחה", קונים ונהנים, "גוד סרוויס", "קנייה לבית". במסגרת בתי עסק אלו, הועסקו טלפנים שהציגו עצמם בפני הקורבנות בשמות בדויים ושיווקו את תכנית המרמה בעילות ודרכים שונות, לרוב על פי תסריט שיחה שניתן להם מראש, שכלל הצגת מצג שווא כאילו הקורבנות הינם חברים במועדון של אחת מחברות המרמה וכי ניתן להם מנוי חברות ללא עלות כספית עבור השנה הראשונה אולם כעת עליהם לשלם עבור השנה השנייה והשלישית של מנוי החברות סך של מאות שקלים לחודש, ותוך כדי הפעלת לחץ, הפחדה והתקשרויות בלתי פוסקות. על רקע מצג שווא שיקרי זה, טענו הטלפנים בפני הקורבנות כי יוכלו להגיע עמם להסדר תשלומים לפיו על מנת לבטל את העסקה ו/או להפסיק את החברות במועדון ואז יבוטל מנוי החברות והם לא יחויבו עוד בעתיד, הכל כאמור בכזב וכחלק מתכנית המרמה. על סמך מצג שיקרי זה שילמו הקורבנות סך של אלפי שקלים כל אחד וביחד מאות אלפי ש"ח.

ב. כמו כן, קשירת הקשר ובלית הדבר במרמה יוחסה לנאשמים למול חברות האשראי שסלקו את בתי העסק, בשל סירובן לסלוק את הגבי' שני אלימלך, ותוך כדי שימוש באנשי "קש" שהועמדו בחזית בתי העסק, כל זאת ע"מ לקבל באמצעותן במרמה סליקת אשראי, וקבלת סך של עשרות מיליוני ₪ בסך הכול.

***בנוגע לחוק הגנת הצרכן, האישום הוגש בגין:**

א. עבירות אי גילוי בעסקאות מכר מרחוק, בניגוד לסעיף 14ג(ב) לחוק, בשל כך שנשלחו לקורבנות קטלוגים הנושאים את שמות בתי העסקים, בהם לא גולו להם הפרטים הנדרשים בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, לרבות האופן שבו צרכן יכול לממש את זכותו לבטל את העסקה.

ב. עבירות הטעיה, בניגוד לסעיף 2(א) בגין שליחת אלפי חשבוניות, אשר הכילו הצגת תנאי ביטול עסקה בניגוד להוראות החוק.

ג. עבירות השפעה בלתי הוגנת (הטרדות חוזרות ונשנות), בניגוד לסעיף 3(ב)(4) לחוק, ביחס לאחד עשר צרכנים, למרות שאלו ביקשו באופן מפורש/משתמע שלא יצרו עימם קשר.

סטטוס התיק: התיק מצוי בשלב ההוכחות, לאחר שהתקיימו בו מספר דיונים בו העידו חלק מהצרכנים.

תובענות ייצוגיות

סיכום

המחלקה המשפטית ברשות להגנת הצרכן מקבלת לטיפול תובענות ייצוגיות בשלבים שונים של ההליך ובכלל זה מטפלת בבקשות אישור לגביהן נדרשת עמדתה כמאסדר, שותפה בגיבוש עמדת היועצת המשפטית לממשלה בבקשות אישור העוסקות בהיבטים צרכניים וכן בוחנת הסדרי פשרה במטרה להבטיח את האינטרס הצרכני של חברי הקבוצה ושל ציבור הצרכנים. בשנת 2022 טיפלה הרשות ב-221 תובענות ייצוגיות והסדרי פשרה, מתוכן הוגשו 10 עמדות יועץ, 9 עמדות מאסדר (להלן גם רגולטור), 13 התנגדויות להסדרי פשרה. בתיקים רבים אחרים הוגשו הערות.

סוג עמדה	2021	2022
עמדת יועץ	2	10
עמדת רגולטור	9	9
התנגדויות להסדר פשרה	22	13
סה"כ תובענות ייצוגיות והסדרי פשרה	203	221

עמדות יועצת

ת"צ 19-12-12859 אבי ברק נ' Amazon

המשיבה היא חברה גלובלית העוסקת במסחר מקוון ומפעילה אתר לרכישת מוצרים הכוללים משלוח. בבקשת האישור נטען כי הצרכנים מחויבים בשער המרה מדולר לש"ח בשיעור מופרז ולא חוקי של 6% יותר מעל השער היציג.

המשיבה טענה כי הוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות עליה שכן היא חברה זרה וכי קיימת תניית שיפוט ותניית דין זר כך שהדין שיחול הוא דין מדינת וושינגטון וכן טענה כי לא הוכח כי דין זה הינו דין מקפח.

עמדת היועצת:

באשר לעילה- סעיף 17 לחוק הגנת הצרכן קובע כי קיימת חובה: "להמיר את המחיר לש"ח לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל". חובה זו חלה רק על רכיב המשלוח של מוצר מחו"ל לישראל, בעוד באשר להמרת שער הדולר של מחירי המוצרים עצמם המיובאים לישראל, לא קיימת הוראה לעניין זה בחוק הגנת הצרכן. עם זאת, על המשיבה חלה החובה להציג באתר המכירות שלה הפונה לקהל הישראלי את מחירי המוצרים לצרכן במטבע ישראלי וזאת בהתאם לסעיף 17 לחוק הגנת הצרכן. באשר לתניית הדין- נבחנה שאלת הקיפוח של התניה והאם יש בכוחה לגבור על תניה קוגנטית של הדין הישראלי מכוח חוק הגנת הצרכן. העמדה צוין כי המדובר בחוזה אחיד שנבחן בין היתר לאור פערי הכוחות בין הצדדים; כי יש לבחון את שאלת הקיפוח ביחס למועד כריתת החוזה שכן צרכן שניצב מול חוזה עם תניית דין של מטעם תאגיד זר אינו בעל המומחיות ואינו יכול להבין את משמעות התניה בשלב זה וכך ניתן יתרון בלתי הוגן לעוסק שבעניינו הוא תאגיד גלובאלי; כי בהתאם למבחן "יתרון בלתי הוגן"- קיימת חוסר הגינות כאשר תאגיד זה פונה לצרכנים במדינות שונות ויוצא נשכר מפעילות עסקית זו; כי חברה גלובאלית ובעיקר כזו המקיימת סחר מרחוק היא בעלת כוח עודף מול הצרכנים ויש בכוחה להתדיין על פי דיני המדינה של הצרכן וכן כי הוראות החוק חלות גם על עוסקים זרים המכוונים פעילות לקהל הישראלי.

ת"צ 38951-08-15 דוד חוטה נ' Booking.com B.V

עיקרה של הבקשה בכך שהמשיבה מפעילה אתר ויישומון להזמנת שירותי מלונאות. נטען כי באתר וביישומון – "בוקינג" מוצגים מחירים שאינם כוללים מע"מ, וכי באתר בשלב הסופי מתווספת הערה כי על לקוחות ישראלים חל חיוב נוסף של מע"מ (הערה דומה לא מופיעה ביישומון). נטען כי התנהלות זו נוגדת את הוראות חוק הגנת הצרכן ומפרה את הוראות סעיף 2(א)- איסור הטעיה בעניין מהותי בעסקה, וכן את סעיף 17- הקובע איסור הצגה של מחיר שאינו המחיר הכולל. כן נטען כי תניית הדין לדין הקליפורני הינה תניה מקפחת.

עמדת היועצת:

סעיף 2(א)13 קובע איסור הטעיה במעשה או במחדל לעניין מהותי בעסקה העלול להטעות ובין היתר איסור הטעיה לעניין המחיר, איסור זה הוא גם על מעשה "העלול" להטעות ולא בהכרח מטעה. סעיף 17 ד מחייב עוסק לגלות מהו המחיר הכולל לעסקה. רק ציון המחיר הסופי, לאחר הנחה, מביא לידיעת הצרכן את "המידע המלא" על אודות המחיר האמיתי שעליו לשלם. פטור מהצגת מחיר כולל: ניתן להציג מחיר ללא מע"מ לתייר בלבד בכל מקום שבו מוצג מחיר בשטח בית מלון בלבד ובלבד שלצד הצגת המחיר לתייר קיימת הבהרה באופן בולט לעין כי המחיר האמור הוא לתייר בלבד. פטור זה אינו חל לגבי צרכן ישראלי ואינו חל על הצגה באתר וביישומון. לעניין ותניית השיפוט ותניית הדין המפנות לסינגפור נקבע כי מדובר בתניות מקפחות. לעניין ברירת הדין - אי החלת הדין הישראלי על בוקינג עלולה לגרום להשלכות רוחב בו עוסקים יתחמקו מהחובות הצרכניות על ידי הפניה לדין זר עם אסדרה צרכנית נמוכה.

כמו כן, לאור שיקולי בחינת הקיפוח במועד כריתת החוזה וקיומו של דין קוגנטי, ובשל פערי הכוחות שבין הצדדים (בשים לב לכך שבענייננו מדובר בצרכנים שזקוקים להגנה מוגברת), ובשל כך שההתניה מפנה לדין שאינו נגיש וברור, והיא לא מבהירה כי עומדות לצרכנים זכויות מסוימות לפי הדין המקומי, נראה כי בוקינג העולמית מטעה את משתמשיה להניח כי אין להם זכויות לפי הדין המקומי.

ת"צ 19-06-7923 חאוי נ' אוקראינה אינטרנשיונל

נטען נגד המשיבות כי הן מבטלות את כל מקטעי הטיסות העתידיים במקום בו נוסע לא התייצב או איחר לטיסה, וזאת ללא השבת כספי התמורה של מקטעי הטיסה שבוטלו, כן נטען כי המשיבות אינן מיידעות על מדיניות זו וכי מדובר בתניה מקפחת בחוזה אחיד. לטענת המשיבות מדובר על מדיניות בעלת שיקולים כלכליים ומסחריים, מטרת המדיניות היא להגן מפני פרקטיקות שנועדו לעקוף את מדיניות התמחור של חברות התעופה. כן נטען כי המשיבה מיידעת זאת בהסכמי התובלה, בכרטיסי הטיסה, וכן על ידי סוכני הנסיעות.

עמדת היועצת:

תנאי אי התייצבות אשר לפיו במקרה של אי התייצבות לטיסה, חברת התעופה תבטל את שאר מקטעי הטיסה הינו תנאי מהותי בעסקה ויש לגלותו בצורה מפורשת וברורה לצרכן, אי גילוי תנאי זה מהווה הטעיה לפי סעיף 2(א) בנוגע למהות העסקה וכן לפי סעיף 2(א)(4) – הטעיה בנוגע לשימוש שניתן לעשות בשירות.

באשר לסוכני הנסיעות- גם עליהם חבה החובה לגלות את המידע על אף שהם לא קובעים את כל תנאי העסקה, שכן קימת חובה גם על מי שמשווק לצרכן את תנאי העסקה. ובענייננו נראה כי הגילוי בדבר תנאי אי ההתייצבות לא היה מספיק ברור.

ת"צ 17-6-66426 לירון פרמינגר נ' Instagram LLC אינסטגרם + ת"צ 16-12-17780 פלוני נ' Facebook

עניינה של התובענה בטענה כי אינסטגרם עשתה שימוש בפרטי קטינים לצורך הצגת פרסומות. נטען כי ניתן להירשם לשירות החל מגיל 13 אך אין לכך פיקוח וכן נטען כי המשיבה אוספת מידע על המשתמשים ומעבירה פרסומות מותאמות מבלי לוודא שפרסומות פסולות לא יגיעו לקטינים. בהתאם לאמור נטען כי המשיבה מפרה את ס' 7א לתקנות הגנת הצרכן (פרסומות ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991. וכן נטען כי לפי חוק הגנת הפרטיות ולפי תקנות פרסומות לקטינים, על המשיבה לקבל את הסכמת ההורים/ אפוטרופוסים לצורך שימוש במידע. לטענת אינסטגרם, קיים כלי דיווח על חשבונות של קטינים מתחת לגיל המינימלי, וקיימים בודקי תוכן. חשבון שנחשד שהמשתמש בו מתחת לגיל 13 יושבת לצורך אימות גיל וזהות ע"י הצגת מסמכים.

לטענת פייסבוק, מדיניות הפרסום שלה אוסרת לחלוטין פרסומות המקדמות מכירה או שימוש בסוגים שונים של מוצרים כגון טבק, סמים וכן תכנים למבוגרים. תכנים אלה לא ניתן לפרסם גם בשירות האינסטגרם. נערכת בקרת מודעות לכל פרסומת במטרה לאתר הפרות של מדיניות פרסום. המשיבות טוענות כי אין מוכרות מידע אלא מייצרות הכנסה ממכירה למפרסמים לקהלי יעד מתאימים.

עוד טוענות כי השרתים והתשתיות של המשיבות ממוקמים בחו"ל לכן יש לבסס את התביעה לפי דין קליפורניה.

עמדת היועצת:

תקנה 7א קובעת איסור לפרסם ולנקוט בדרכי שיווק שיש בהן עשיית שימוש בפרטים אישיים של קטין או בפרטים אישיים של אדם אחר שהתקבלו באמצעות קטין, אלא בהסכמת הורה או אפוטרופוס. פרטים אישיים מוגדרים בתקנות ככל אחד מאלה: שם, כתובת, לרבות דואר אלקטרוני, מספר טלפון, פרטי חשבון בנק או כרטיס אשראי. הוראה זו לא תחול על שימוש בפרטים אישיים לצורך מסירה של מוצר או מתן שירות שעל עוסק לתת לקטין.

מנסיבות התובענה נראה כי המשיבה אוספת מידע אולם לא עושה שימוש בפרטים אישיים של קטינים כהגדרתם בתקנה 7א. יחד עם זאת עדיין יש לבחון את תוכן הפרסום שמופנה כלפי הקטינים.

יש לוודא כי הפיקוח על הגיל שהמשיבה טוענת שמבצעת באמצעות דרישת הקלדת גיל מספק, ושאכן כל הפרסומות שמגיעות לעיניהם של הקטינים, אכן עומדות בתקנות.

באשר לתניית הדין עולה כי היא תניה מקפחת וזאת בהתייחס לבחינת הקיפוח במעמד כריתת החוזה בו אין לצרכן את המומחיות והמידע מול החברה הגלובאלית. לעניין זה נטען כי יש למשיבה היתרון בלתי הוגן ואפשרות לנסח תניה שנוחה לה באופן לא סביר אשר מטילה עול כבד על הצרכנים. עוד צוין לעניין זה כי יש לבחון את טענות הצדדים לפי הדין הישראלי ולא הקליפורני וזאת לצורך שמירה על זכויות הצרכנים לאור סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן הקובע כי הוראות החוק הן קוגנטיות.

ת"צ 31579-10-20 שרון ליליאן רפאל נ' ג'ורג'יאן איירווייז

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה ביטלה באופן יזום את הטיסות בעקבות משבר הקורונה, שלחה להם הודעת ביטול מבלי ליידע אותם על ההטבות המגיעות להם מכוח חוק שירותי התעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה, או שינוי בתנאים).

המשיבה טענה כי נעשה שינוי בהוראות שעה לחוק, ובו נקבעה אפשרות להטבה של שובר חלופי במקום זיכוי, וכי הזיכוי שניתן הועבר בזמן וזאת לאור הארכת המועדים להחזר כספי בהתאם לתיקון החוק.

עמדת היועצת:

התיקונים בחוק שירותי התעופה (הוראת שעה) חלות על המשיבה ואכן מאפשרות הצעת שובר זיכוי. תוספת הטבה זו להטבות הקבועות בחוק אמורה להיות מוצעת לצרכן והוא זה שאמור לבחור את ההטבה המתאימה לו. מקום בו הצרכן בוחר בהטבה על החברה להשיב לו את כספו. בעמדה צוין כי המשיבה לא עמדה בהטבה במועד הקבוע בדין.

לעניין סוגיית הגילוי ישנה חובה מכוח חוק שירותי התעופה לגלות לצרכן על ההטבות המגיעות לו באופן בולט, ובעניין ביטול טיסה יש למסור מסמך מפורט של ההטבות שכן הם נמצאות לבחירתו. היעדר גילוי מספק פוגע בזכות הבחירה של הצרכן. היעדר גילוי לעניין זה מהווה גם הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק.

התנהלות המשיבה בפרסום באתר, בה הדגישה את ההטבות של שובר או שינוי מועד טיסה ואילו ציון הערה לעניין קבלת החזר כספי במיקום נפרד וקטן לוקה בחסר שכן ניתנה מצג חלקי של הזכויות.

ת"צ 19-07-53089 פישמן נ' פסיפיק

המשיבה עוסקת בתחום החכרת כלי רכב (ליסינג) ומכירתם. עניינה של התובענה בטענת התובע כי על המשיבה להשיב למבקשים החזר יחסי של סכום האגרה מיום החזרת הרכב למשיבה ועד למועד בו תוקף רישיון הרכב פג.

עמדת היועצת:

במצב דברים שבו משלם הצרכן אגרה עבור שנה שלמה אך משתמש ברכב רק חלק מהתקופה הנ"ל, על המשיבה לגלות לצרכן באופן מפורש כי הוא יידרש לשלם את האגרה לשנה שלמה גם אם השימוש הוא חלקי; קרי, בין אם ההתקשרות כולה מסתכמת בתקופה בת שנתיים וחצי, ובין אם הצרכן מסיים את ההתקשרות לפני מועד סיום ההתקשרות הקבוע בחוזה בין הצדדים (סיום מוקדם). גילוי כאמור מהווה פרט מהותי בעסקה ואי גילוי עולה כדי הטעיה לעניין מחיר העסקה בהתאם לסעיף 2(א)(13) לחוק הגנת הצרכן. אשר לפרשנות המשיבה, כי בהתאם לסעיף 17 להסכם ההתקשרות במוקד הבקשה, הצרכן מתחייב לשאת בכל התשלומים שיחולו במהלך תקופת השכירות, לעמדת הרשות נוסח ההסכם אינו עונה על דרישת הגילוי לפיה הצרכן יידרש לשלם אגרת רישוי החלה על שנה שלמה גם אם הוא עתיד להשתמש ברכב למשך תקופה קצרה יותר. בתיק ניתן פסק דין שדחה את הבקשה לאישור התובענה הייצוגית כנגד המשיבה ופסק כי חיוב המבקשים בתשלום אגרת הרישוי בכל מועד חיוב שחל במהלך תקופת ההתקשרות עם המשיבה, מעוגן בהסכם בין הצדדים.

ת"צ 18-08-36606 זכי סחליה נ' נני בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה, כי במכונות הקפה של המשיבה התגלתה רמת עופרת הגבוהה מן המותר על פי התקן. המשיבה היא היבואנית של מכונות הקפה והיא מוכרת אותן לבתי קפה שמכינים באמצעותן קפה לצרכנים. עלתה שאלה האם המשיבה נחשבת כעוסק והאם חוק הגנת הצרכן חל בעניינה, שכן היא מוכרת את מוצריה לבתי קפה ולא לצרכנים.

עמדת היועצת:

מאישור משרד הבריאות ובהתאם לתעודות שצורפו ונבדקו מול מכון התקנים עולה כי ניתן אישור עמידה בתקן של דגם המכונות לעניין תכולת העופרת בלבד. באשר לשאלת מעמדה של המשיבה כעוסק צוין כי משעה שהשירות של מכירת הקפה מסופק לצרכן באמצעות מכונות הקפה של המשיבה ניתן לראות בה כעוסק, וחל עליה אישור הטעיה מכוח סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן. בהתאם, ככל שריכוז המתכת בשתייה המיוצרת לצרכנים גבוהה מהמותר הרי שגם המשיבה נושאת באחריות לעניין הטיב והמרכיבים, הסיכונים והתאמת השתייה לתקן.

ת"צ 20-09-40801 אלמוני נ' שידורי קשת בע"מ

עניינה של הבקשה בטענת המבקשים, שני קטינים, להפרת הדין על ידי המשיבות, שהן ארבע חברות המפעילות אתרי אינטרנט פופולריים, בשל הצגתן של פרסומות שאינן מותאמות לקהל יעד של קטינים, בתוך מדורים או תכנים המיועדים במובהק לילדים ולנוער. באתרים נחשפו המבקשים לפרסומות המעודדות הימורים של מפעל הפיס, צריכת משקאות אלכוהוליים, פרסומות לאתרי היכרויות, פרסומות לשירותי דיאטה והורדה במשקל ולתוספי תזונה, פרסומות להלוואות כספים וכרטיסי אשראי, פרסומות לטיפולים רפואיים וקוסמטיים ועוד.

עמדת היועצת:

בעמדה צוין כי מחקרים רבים עוסקים בחשיפת קטינים לתוכן פרסומי, וקובעים כי לעתים הם אינם מבינים את הכוונה למכור, ועשויים לקבל את ההצהרות של הפרסומות כלשונן. לפרסומות לילדים יש השפעה משמעותית על הרגלי התזונה שלהם ועל ראייה חיובית של מוצרים שעשויים להיות מזיקים אם נצרכים בהגזמה כמו מזון מהיר, אלכוהול וסיגריות.

הנסיבות המפורטות בבקשת האישור מלמדות כי חלק ניכר מהפרסומים אינו עומד בהוראות תקנות הגנת הצרכן העוסקות בדרכי שיווק לקטינים שהותקנו מכוח סעיף 7א(ב) לחוק. כל לדג', פרסומות להימורים מטעם מפעל הפיס- עלולה לעודד קטינים להשתתף במשחקים אלו; פרסומות המעודדת צריכת משקאות משכרים ועוד.

מבלי להידרש לשאלה האם ביכולתן של המשיבות לנטר את הפרסומות, עמדת היועצת המשפטית לממשלה היא כי על עוסקים המציעים שטח פרסום, ובכללן המשיבות, לוודא אל מול הגורמים המשתמשים בשטח הפרסומי באתריהן, כי בפלטפורמה המיועדת לקטינים, לא יופיעו פרסומות שחל איסור להציגן לקטינים ובכלל זה פרסומות שמופיעות בעקבות או בהתאם להיסטורית החיפוש מאותו אמצעי תקשורת, וכי הפרסומים יעמדו בדרישות הדין על מנת לשמור על ההגנה שהמחוקק ביקש להעניק לקטינים. בהתאם, על המשיבות חלה חובה לוודא לרבות באמצעות הסכמי ההתקשרות עם הגופים המפרסמים להם הן מספקות את שטח הפרסום, כי יעמדו בהוראות החוק והתקנות המתייחסות לפרסומות המיועדות לקטינים. ככל שלא עשתה כן, גם עליה מוטלת האחריות לפרסומים הפוגעניים גם אם אינה המפרסמת הישירה.

עמדות רגולטור

ת"צ (המחוזי בתל אביב יפו) 42807-10-20 סלמן נ' ליימן שליטל בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה הקטינה מוצרים ובכך יצרה התייקרות סמויה ובכך הפרה את חובת אי גילוי, ביצעה הטעיה, והפרה את הנחיות הממונה משנת 2006 שעודכנו בשנת 2019 לעניין גילוי על אריזה מוקטנת.

המשיבה שיווקה במשך שנים שקיות "וורטס" ללא תוספת סוכר, בתכולה כוללת של 80 גרם והחל משנת 2015 החלה לשווק במקביל מוצר אשר התווסף לסדרה בטעם שוקולד במשקל מוקטן של 70 גרם. נטען כי אין הבדל צורני בין המוצרים וכי המחיר נשאר זהה. בנוסף, המשיבה מייבאת ומשווקת קוביות וופל מתוצרת לואקר במשקל נקי של 250 גרם ובשנת 2004 התווסף מוצר נוסף לסדרה בטעם טרמיסו, אך במשקל מופחת של 220 גרם.

המשיבה טוענת שמדובר בגרסאות בסדרת מוצרים קיימת, שנוספו לסדרה לפני שנים ומשקלם לא הופחת ולא שונה מעולם. לפיכך לטענתה הוראות הממונה משנת 2006 לא חלות עליה. עוד טענה המשיבה כי ההנחיה משנת 2019, אינה חלה רטרואקטיבית על המוצרים מושא ההליך.

עמדת הרשות:

הקטנת מוצרים מהווה הטעיה והפרת חובת גילוי מכוח ס' 2(א) לחוק. עילת ההטעיה חלה על מוצר או שירות ובכלל זה גם על מוצר ששווק לראשונה לפני צאת ההנחיה. לעמדת הרשות, נסיבות שבהן מתווסף לסדרת מוצרים קיימים מוצר חדש במשקל נמוך – באופן שהצרכן לא יכול להבחין בכך – עשויות להוות הטעיה. יובהר כי האיסור לעשות דבר העלול להטעות את הצרכן אינו תלוי בקיומה של הנחיה, שכן ההנחיה אינה באה במקום הוראות החוק אלא באה להבהיר את הנדרש בהתאם

להן. בנסיבות תביעה זו, אמנם ההנחה משנת 2019 לא חלה, אך חל איסור ההטעה הכללי מכוח ס' 2(א) לחוק לגבי פרט מהותי בעסקה.

ת"צ 58972-05-17 אליהו עטר ואח' נ. שופרסל בע"מ ואח'

המשיבות מוכרות פירות וירקות כאשר ניתן לקבלם באריזות פלסטיק שקופות. נטען כי המשיבות לא מפחיתות את משקל האריזה ומחייבות בנוסף למחיר המוצר גם את מחיר האריזה ובכך מטעות את הלקוחות.

בין טענות המשיבות השונות נטען כי במעמד הרכישה הקופאי מפחית את משקל האריזה, כי המשיבה לא מחויבת לספק אריזה לצרכן ללא תמורה, וכי מדובר על מארזים שנמצאים לצורך תצוגה וארגון ועל הצרכן להעביר את המוצרים לשקיות.

עמדת הרשות:

סעיף 2(א) קובע איסור הטעה של צרכן בכל ענין מהותי בעסקה. כן נקבעה רשימה של עניינים מהותיים כגון: טיב, מהות העסקה; מידה, משקל; המחיר הרגיל או המקובל של הטובין. כמו כן ישנה הנחיה מטעם הממונה על הגנת הצרכן המסדירה את נושא חיוב בגין משקל אריזה וקובעת כי מקום בו העוסק אורז מוצר בבית העסק הוא מחויב להפחית את משקל האריזה מהמחיר ואין הבדל אם העוסק אורז בבית העסק או הצרכן אורז בעצמו. מקום בו העוסק רוצה לחייב את הצרכן בגין האריזה עליו לציין על האריזה את מחירה. התנהלות שאינה תואמת את ההנחיה מהווה הטעה לענייני טיב ומחיר העסקה, שכן הלקוח משלם יותר ממה שנדרש על המוצר.

ת"צ 16-02-44244 לב ניב נ' Booking.com B.V

עניינה של הבקשה בטענה שבוקינג מפרסמת ומוכרת חדרי מלון בישראל, ללא אפשרות להחזיר כספי מקום בו הצרכן מבקש לבטל את הזמנתו. עוד נטען כי בסיטואציות שהביטול התאפשרגבתה המשיבה תשלום בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן, ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה).

עמדת הרשות:

בהתייחס לבוקינג המקיימת פלטפורמה מקוונת, ניתן לראות בה כעוסק לצורך החלת חובות מכוח חוק הגנת הצרכן ולראות את פעילותה ככזאת שנעשתה בישראל, שכן נראה כי היא מכווניה את פעילותה לשוק הישראלי- השירות מיועד לצרכנים ישראלים, בשפה העברית, במטבע ישראלי וכן קיים שירות תמיכה בשפה העברית.

סעיף 14ג מחייב עוסק לבטל עסקה לרכישת שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי לצרכן בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך גילוי פרטי העסקה, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן. ככל שהעסקה בוטלה עקב חרסת הצרכן, באפשרות העוסק, בהתאם לסעיף 14ה, לגבות מהצרכן דמי ביטול בסך 5% מהעסקה או 100 ₪, לפי הנמוך.

אי גילוי לעניין תנאי הביטול המחויבים בחוק מהווה הפרה של הוראות סעיף 14ג. ככל שהמשיבה מסרה פרטים שאינם תואמים את החוק לעניין ביטול העסקה, הרי שייתכן שהטעתה לעניין תנאי ביטול העסקה – ובכל הפרה גם את הוראות סעיף 2(א)(21).

לעניין פתאל, אשר גם היא נתבעה בתיק, עמדת הרשות היא כי פתאל, שאחראית גם היא כלפי הצרכנים כמי שמספקת את השירות וכפופה גם כן להוראות חוק הגנת הצרכן, הפרה את סעיפים 2(א) ו-14 לחוק בכך שלא אפשרה לצרכנים לבטל עסקאות שבוצעו באמצעות בוקינג.

ת"צ 20-10-28995 ליאת אלקבץ נ' שופמינד בע"מ

עניינה של הבקשה היא בטענה כי המשיבה מנהלת אתר מכירות מקוון ומציגה "מבצעים פיקטיביים" בכך שמציינת מחיר יחוס של המוצר לצד מחיר המבצע באופן מנופח וכן נטען כי מחיר הייחוס אינו המחיר בו המוצר נמכר בטרם היציאה למבצע, ובכך מטעה את הצרכנים לעניין מהות ההטבה הניתנת להם.

המשיבה טענה מנגד כי המוצרים לא פורסמו במחירי "מבצע", לא הוצעו במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, ולא צוין בעמודי המכירה כי המוצרים מוצעים במסגרת "מכירה מיוחדת", לפיכך לא הוצג מצג שווא לצרכן ולא התקיימה הטעיה. המחיר המחוק הוא מחירם הממוצע של הטובין שנבדק אצל מתחרים.

עמדת הרשות:

מחיר מחוק כשלצדו מופיע מחיר אחר, זול יותר, עלול להיות נחזה כמחירו הקודם של הטובין - דבר המתפרש בעיני הצרכנים כמכירה מיוחדת. בהתאם לכך, עולה כי הפרסום של המשיבה נכלל תחת ההגדרה של "מכירה מיוחדת", ובהתאם לסעיף 15 לחוק הגנת הצרכן שעניינו מכירה מיוחדת, על הפרסומים בדבר ימי המכירות לכלול פרטים מסוימים (על אילו מוצרים חל המבצע, מחיר רגיל ומחיר המבצע, תנאי המבצע, מס' פריטים מזערי כשהפרסום לא בבית העסק). פרסום כדיון עלול להטעות את הצרכן בעניין מהות השירות, מועד מתן השירות, מחיר העסקה וכמות הטובין שבמלאי אשר מהווים פרטים מהותיים בעסקה, ובכך להוות אף הפרה של סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן. למחיר הייחוס ישנה השפעה רבה על התנהגות הרכישה של צרכנים ונכונותם להתקשר בעסקה. ישנו תמריץ להציג מחיר ייחוס "מנופח" בשל ההשפעה המשמעותית שיש לכך על התנהגות הצרכן. ככל שאין כוונה למשיבה למכור את הטובין בהנחה, במסגרת מכירה מיוחדת, עליה להציג מחיר אחד לטובין ללא הצגת מחיר ייחוס בצידו. ככל שברצונה למכור את מוצריה במסגרת מכירה מיוחדת, עליה לעמוד בכל הוראות הדין הרלוונטיות.

ת"צ 19-11-58915 יצחק מצליח נ' סמלת מוטורס בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה, כי רכבי אלפא רומיאו ופיאט שווקו עם לוחות מחוונים תקולים. ע"פ הנטען, תקלה בלוח המחוונים גורמת להתנפחותו עד לכדי שבירתו וקריעה באזור בו טמונה כרית האוויר של הנוסע. נטען כי הפגם היה ידוע למשיבות ואף בוצע ריקול בארצות אחרות בשל הפגם. התובענה היא נגד היצרן והיבואן של הרכב ממנו נרכשו הרכבים בישראל, המשיבות טענו בין היתר כי הרכב נרכש על ידי חברה ולא לצורך ביתי, אישי ומשפחתי ולכן המבקש אינו צרכן. כן נטען כי חוק הגנת הצרכן הוא טריטוריאלי והמחדל המוכחש נעשה מחוץ לישראל. כן נטען על ידי היצרנית כי היא לא עוסק שכן היא לא זו שמכרה את הרכב לצרכן.

עמדת הרשות:

סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן אוסר על עוסק להטעות את הצרכן בעניין מהותי בעסקה וס' 4(א) קובע חובת גילוי.

אף אם לא מדובר בפגם המוגדר כתקלת בטיחות סדרתית המצויה בסמכות משרד התחבורה, והמקימה את חובות יבואני כלי רכב על פי החוק לבצע ריקול, ככל שהתקלה מהותית והייתה בידיעת המשיבה יש לראות בה פרט מהותי בעסקה, כך גם לגבי פגם שהוא אסטטי אך מהותי וכל שכן לגבי תקלה המהווה סכנה בטיחותית.

באשר לטענה כי המבקש אינו "צרכן" – לאור העובדה כי הרכב נרכש ע"י חברה ולא ע"י מי שרוכש מוצר לצורך ביתי, אישי ומשפחתי - אכן נראה שלא מדובר בצרכן. יחד עם זאת סביר להניח שמבין כלל רוכשי הרכב עם הפגם הנטען – קיימים גם צרכנים ולהם קיימת עילת תביעה מכוח חוק הגנת הצרכן. באשר לטענה לפיה מאחר שלוח המחוונים תוכנן ועוצב באיטליה, על המבקש להגיש בקשה נגדה מכוח עילות תביעה בהתאם לדין האיטלקי – צוין כי חברה המכוונת את פעילותה לשוק הישראלי חבה בחובות הקבועות בחוק הגנת הצרכן אף אם הרכיב תוכנן ועוצב מחוץ לישראל ו/או על ידי חברה זרה. ובאשר לטענת המשיבה כי אינה עוסק שכן היא לא זו שמכרה את הרכב לצרכן - צוין כי הגדרת המונח "עוסק" בחוק הינה לרבות יצרן.

ת"צ 57643-05-20 שרון ענבר – פדלון נ' גרופר קניית חברתיות בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה הציגה לציבור הצרכנים מצגי שווא שכללו הצגת שיעורי הנחה מופלגים באמצעות הצגת מחיר ייחוס קודם (המחיר שקדם למבצע) באופן פיקטיבי ו/או באמצעות פרסום כוזב אודות "מכירה מיוחדת" תוך הגדרת המכירה ל-"זמן מוגבל" בעוד שמדובר במחירים הקבוע. נטען כי בכך מפרה המשיבה את הוראות חוק הגנת הצרכן לעניין "מכירה מיוחדת" והטעיה.

עמדת הרשות:

על הפרסומים בדבר ימי המכירות לכלול פרטים מסוימים (על אילו מוצרים חל המבצע, מחיר רגיל ומחיר המבצע, תנאי המבצע, מס' פריטים מזערי כשהפרסום לא בבית העסק). פרסום שלא בהתאם לסעיף 15 לחוק ולהנחיות הרשות עלול להטעות את הצרכן בעניין מהות השירות, מועד מתן השירות, מחיר העסקה וכמות הטובין שבמלאי אשר מהווים פרטים מהותיים בעסקה, ובכך להוות אף הפרה של סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן. למחיר הייחוס ישנה השפעה רבה על התנהגות הרכישה של צרכנים ונכונותם לשלם. ישנו תמריץ להציג מחיר ייחוס "מנופח" בשל ההשפעה המשמעותית שיש לכך על התנהגות הצרכן. ככל שאין כוונה למשיבה למכור את הטובין בהנחה, במסגרת מכירה מיוחדת, עליה להציג מחיר אחד לטובין ללא הצגת מחיר ייחוס לצידו. וככל שברצונה למכור את מוצריה במסגרת מכירה מיוחדת, עליה לעמוד בכל הוראות הדין הרלוונטיות.

התנגדויות להסדרי פשרה:

ת"צ 53122-05-19 כהן נ' יתדות ת.ש.מ.ו. הוצאה לאור ופרסומים (יתד נאמן)

עניינה של הבקשה בטענה לפרסומות סמויות במסגרת כתבות עיתונאיות הנחזות לכתבות חדשותיות בעיתון יתד נאמן. הבקשה הראשונה לאישור הסדר פשרה: כללה הסדרה עתידית מוצעת, וכן תרומה לעמותות "נתינה וחסד" בסך של 200,000 ₪, ופיצוי נוסף בדמות פרסום מגזין הכולל מאמרים או כתבות בנושא צרכנות נבונה אשר יופץ למנויי העיתון בלבד. כמו כן, הצדדים הסכימו על תשלום שכר טרחה בסך של 200,000 ₪ וגמול בסך של 80,000 ₪.

בהתנגדות מטעם היועצת המשפטית לממשלה לבקשה הראשונה הובאה התנגדות להסדרה המוצעת של "המדור השיווקי" וכן להסדרה של מדור "רשות הרבים", שכן ההסדרה שהוצעה עשויה הייתה להוביל להטעיית צרכנים. בנוסף פורט כי אין מקום לאפשר העברת הפיצוי עליו הוסכם לעמותות מסוימות אלא יש להעביר את הכספים לקרן לחלוקת כספים שנפסקו כסעד בתובענות ייצוגיות, הובאה הסתייגות מההסדר שהוצע ביחס ליצירת מעשה בית דין, הגבלת גישתם של חברי הקבוצה לבית המשפט במקרה של הפרתו, והגמול שהוצע. בהמשך להתנגדות היועמ"ש ובהתאם לדו"ח הבודק שהוגש בתיק, הצדדים תיקנו את הסדר הפשרה והתחייבו להסדרה בדבר אופן הגילוי לקוראים בדבר פרסומות.

התנגדות היועמ"ש:

הוגשה התנגדות להסדרה המוצעת בעניין מדור התוכן השיווקי, בו מוצגות פרסומות הנחזות ככתבות עיתונאיות. הגילוי שהמבקשות הציעו בעניין המדור השיווקי כולל את הרכיבים הבאים: בכותרת כל עמוד של המדור תיכלל כותרת "תוכן שיווקי", מסגרת לכתבות המצויות במדור ושימוש בגופן שונה (לא נקבע איזה גופן) מגופן התוכן החדשותי והמערכתי. כדי שהקוראים יבינו, כפי שמתחייב מהוראות חוק הגנת הצרכן (וכן מהמשפט העברי) כי לפנייהם פרסומת יש לציין בכותרת הפרסומות את שם הגורם המסחרי הממן את הכתבה (לדוגמה: תוכן שיווקי + שם הגורם המסחרי או בשיתוף עם + שם הגורם המסחרי).

ת"צ 3288-05-20 פסח חנוך זקס נ' בי דראגסטורס בע"מ ושופרסל בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבות מפרסמות מבצעי כזב בעמוד הנושא את השם "מבצעים באתר", על אף שמוצרים אלה נמכרים במחירם הרגיל, ולאור זאת, הפרו המשיבות את הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 והתקנות שמכוחו. בתשובתן, דחו המשיבות את טענות המבקש בטענה כי לא ארעה כלפי המבקש כל הפרה על-פי דין, ולמצער טעות במוצר ספציפי שהופיע בעמוד המבצעים וכי מוצר המופיע בעמוד המבצעים על אף שלא היה במבצע, בוודאי לא נרכש רק משום הצגתו בעמוד המבצעים. לאחר הגשת בקשת האישור, המשיבה עדכנה את שם העמוד באתר: מ"מבצעים באתר" ל"חם באתר", שישקף מוצרים בביקוש, ולא בהכרח להצגת מוצרים במבצע. וכי תוקף מבצע המפורסם בעמוד המוצרים "חם באתר" לא יעלה על 35 ימים. הצדדים הסכימו על העברת 159,000 ₪ כתרומה לקרן, מכוח סעיף 27א' לחוק תובענות ייצוגיות. בנוגע לגמול ולשכ"ט הוסכם כי ישולם בתוך 30 ימים מהמועד בו יאשר בית המשפט את הסדר הפשרה.

התנגדות היועמ"ש:

באשר לעילה- הצגת מוצרים במבצע באותו עמוד באתר המשיבות במרשתת יחד עם מוצרים נוספים שאינם במבצע, עלולה לבלבל ולהטעות את הצרכן לחשוב שכל המוצרים המוצגים בפניו הם במבצע. משכך, יש להבהיר לצרכן, בהתאם להוראות הדין, מהם המוצרים שנמכרים במסגרת מכירה מיוחדת. נוסף על כך, הכיתוב "חם באתר" עלול אפוא להטעות את הצרכנים, דבר המנוגד להוראות ס' 2(א) לחוק הגנת הצרכן אשר קובע איסור הטעיה בכל עניין מהותי בעסקה. באשר לפיצוי- קיים פער בין הפיצוי שנדרש בבקשת האישור לבין הפיצוי שסוכם, וכן בהיעדר פירוט כיצד הגיעו לסכום הפשרה, פער זה מעורר את החשש שהפיצוי אינו לטובת הקבוצה.

באשר לשכר הטרחה- בהסדר הוסכם כי השכ"ט ישולם עוד בטרם ביצוען בפועל של יתר ההסכמות שבהסדר הפשרה, ובאופן שאינו פרופורציונאלי לגובה הפיצוי עבור חברי הקבוצה, אינן מתמרצות את התובע המייצג ובאי כוחו לפעול להשאת הפיצוי לחברי הקבוצה.

ת"צ 20-05-52423 רים סלימאן נ' חוצה צפון בע"מ

עניינה של התובענה בטענת המבקשת כי לא קיבלה חשבוניות עבור נסיעותיה בכביש אגרה, וכי ידעה על החוב רק בעקבות פניה יזומה מטעם המשיבה וכן כי נדרשה לשלם פיצוי והחזר הוצאות עקב אי פירעון החוב בזמן, וזאת בניגוד לתקנות כביש אגרה (כביש ארצי לישראל) (אכיפת תשלומים) (יקנעם סומך), תשע"ג-2013.

בהסדר הפשרה המשיבה התחייבה לשלוח החל מהמועד הקובע חיובי פיצוי והחזר הוצאות ללקוחות מזדמנים (שאינם רשומים כמנויים אצל המשיבה) בתוך 60 ימים ממועד יצירת חיוב פיצוי והחזר הוצאות. בנוסף, המשיבה התחייבה לפצות את לקוחותיה באמצעות הטבה של זיכוי או החזר בהיקף של 40% מחיובי פיצוי והחזר הוצאות שנשלחו באיחור, בניכוי חיובים שלגביהם הגיעו להסדר פרטני עם החייבים, ההטבה היא למנויים, או למצטרפים חדשים בלבד.

התנגדות היועמ"ש:

באשר להסדרה לעתיד- היועצת התנגדה להסדר מהטעם שהוא חורג מהמועדים הקבועים בתקנות כביש אגרה המחייבות שליחת חשבון לחייב סמוך לאחר תום תקופת החיוב. החשבון צריך להישלח אחת לחודש ועליו לכלול הודעה על חיוב בגין פיצוי והחזר הוצאות.

לא ניתן במסגרת הסדר פשרה בתובענה ייצוגית לאשר הוראות שעומדות בסתירה להוראות הדין המחייבות.

באשר לפיצוי- אין להתנות את הזכאות להטבה בהצטרפות לרשימת המנויים של המשיבה אף אם ההצטרפות לא כרוכה בתשלום. דרישה זו עלולה להכביד על חברי הקבוצה ולהקטין את אחוזי מימוש ההסדר. כמו כן, צוין בהתנגדות כי ההסדר מעלה קושי בהיבט של יידוע חברי הקבוצה על זכויותיהם וכי יש לבחון יידוע פרטני של חברי הקבוצה בדבר זכויותיהם.

ת"צ 20-10-28784 כהן יוסף נ' אליהו שיווק חשמל בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה שיווקה שני דגמים של מאווררים פגומים. במהלך חודש אוקטובר 2020 התקבלו אצל משרד הכלכלה והתעשייה דיווחים על אודות פגיעות בגוף בילדים ובמבוגרים שנגרמו משימוש במאווררים מסוגים שונים, ביניהם המאווררים מושאי ההליך. בדיקת המאווררים העלתה כי אינם עומדים בהוראות התקן הרשמי הישראלי, ופורסמה אזהרה לציבור לפיה יש לחדול מלהשתמש במאווררים ולהחזירם לבית העסק.

במסגרת הסדר הפשרה נטען כי כבר הוחזרו 5,855 מאווררים המשקפים החזר כספי בסך 409,850 ₪. המשיבה התחייבה לפרסם קריאה להחזרת המאווררים ולפיצוי נוסף בסך 30 ₪ ב-3 עיתונים חרדיים, והכל עד לסך של 500,000 ₪.

התנגדות היועמ"ש:

באשר להסדר- ההסדר לא מתיישב עם חוק המכר ועם חוק הגנת הצרכן: יש לקבוע מפורשות בהסדר הפשרה כי הוא אינו מקים מעשה בית דין אישי (בשונה ממעשה בית דין ייצוגי) בנוגע לחברי קבוצה שעומדת להם עילה כלפי המשיבה מכוח חוק המכר, אשר לא יבקשו לקבל החזר כספי מכוח

הסדר הפשרה, כך שזכות חברי קבוצה אלה לקבלת החזר כספי לא תוגבל לפרק הזמן הקבוע בהסדר הפשרה.

באשר לעילה- בסעיף 32(א) לחוק הגנת הצרכן, נקבע כי במקרה שבו נעשתה הטעיה במסגרת עסקה, שהיא מהותית בנסיבות העניין, "רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו נודע לו על ההטעיה". הוראה זו היא הוראה קוגנטית שלא ניתן להתנות עליה.

באשר לפיצוי- היועצת התנגדה למנגנון תשלום הפיצוי לחברי הקבוצה בשיטת "כל הקודם זוכה" (תקרת הפיצוי לא מספיקה לצורך פיצוי של כלל חברי הקבוצה הזכאיים). אין להגביל את סכום הפיצוי אולם ככל שיוגבל, יש להעביר את היתרה, ככל שתיוותר, לקרן לניהול שהוקמה לפי סעיף 27 לחוק.

באשר לפרסום ההסדר, יש לפרסמו באמצעות מודעות במקומות מרכזיים בחנויות בהן נמכרו ובאתרי המרשתת בהם נמכרו, ולפחות בעיתון אחד נוסף בפרישה ארצית. בעקבות ההתנגדות, המשיבה תיקנה את ההסדר כך שסכום הפיצוי הכולל לא יוגבל, אולם לעמדת היועצת, נראה כי גם לאחר התיקון האמור ראוי לקבוע תקרת סכום (שתיקבע על ידי הצדדים בהתאם לסיכונים ולסיכויים בתיק) שכלל שהיא לא תועבר לחברי הקבוצה היא תועבר לקרן.

ת"צ 21-10-43879 אלעד הירש נגד שידורי קשת בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה, המפעילה שירותי תוכן אודיו-וויזואלי לצפייה ישירה באמצעות אתר אינטרנט ויישומון (מאקו TV), מחייבת חיוב מלא על חודש גם במצב בו מוגשת בקשה לביטול העסקה במהלך החודש, זאת חלק תשלום יחסי בהתאם לחלקיות התקופה ובניגוד לסעיף 13ד(ג).

בהסדר הפשרה המשיבה התחייבה להבהיר לצרכנים לפני ההתקשרות בעסקה כי לאחר מסירות הודעת ההתנתקות של הלקוח לא יוחזר החלק היחסי של הסכום ששילם בעד אותו חודש, אך יוכל להמשיך לצפות בתכנים עד סוף החודש, עוד התחייבה המשיבה לפצות את הציבור באמצעות הענקת זכות לשירותי פרסום אצל המשיבה ל-5 עמותות (הפיצוי ייחשב לפי מחירי המשיבה).

התנגדות היועמ"ש:

באשר להסדרה העתידית- ההסדרה נוגדת את הוראת סעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן. מדובר בעניינינו בעסקה מתמשכת שאינה קצובה אשר חל עליה סעיף 13ד, הקובע כי תוך 3 ימי עסקים ממסירת הודעת הביטול על ידי הצרכן (בדואר רשום – בתוך 6 ימי עסקים), על העוסק להפסיק לספק את השירות לצרכן. עוד הוא קובע כי אסור לעוסק לגבות כל תשלום עבור הספקת השירות לאחר מועד ביטול השירות.

הודעה מפורשת על אי החזר חיוב יחסי אינה חוקית ומציגה מצג שגוי לעניין זכויות הצרכנים ואף מהווה הטעיה לפי סעיף 2(א)(21) לחוק העוסק בהטעיה לעניין תנאי ביטול עסקה.

באשר לפיצוי, קיים קושי לאמוד את הערך הכספי הממשי של הפיצוי המוענק בדמות הזכות לקבל שירותי פרסום וקידום בפלטפורמות של המשיבה.

ת"צ 15-07-45237 שירי נגה ואח' נ' א.ד. סמארט קאסט ייצוג בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה, כי המשיבה המספקת שירותי "מבחן בד" אינה מאפשרת ללקוחותיה לבצע ביטול עסקה בהתאם להוראות הדין. הרשות הטילה על החברה עיצום כספי. בנוסף, נפתח

הליך פלילי כנגד נציג החברה בגין עבירות רבות בהן רישום כוזב במסמכי תאגיד בנסיבות מחמירות, עבירות על חוק איסור הלבנת הון, עבירות על פי חוק עבודת הנוער. היועמ"ש התייצב בתובענה.

התנגדות היועמ"ש:

התובענה בעלת חשיבות ציבורית וחברתית המהווה כלי אכיפה משלים ואמצעי להשבת הצדק על כנו ופיצוי לנפגעים שברובם קטינים. החברה הטעתה את הצרכנים לעניין מהות העסקה, לעניין מחירה, ולעניין זכות הביטול ודמי הביטול. מעשים המהווים הפרות של ס' 2(א)(1), (13) ו-21(2) לחוק הגנת הצרכן. כמו כן, החברה הפעילה השפעה בלתי הוגנת בכך שהפעילה אמצעי לחץ שפגעו בצרכנים לקבל החלטה רציונאלית האם להתקשר בעסקה – מעשה המהווה הפרה של ס' 3 לחוק. בנוסף, מעשי החברה מהווים עבירה בגין עבודת תיווך ללא היתר מכוח חוק עבודת הנוער. ביהמ"ש ביקש לקבל את עמדת היועצת המשפטית לממשלה באשר לשאלת סילוק התביעה הייצוגית על הסף, לאור ההליך הפלילי המתנהל.

עמדת היועמ"ש:

אין לקשור בין הליך התובענה הייצוגית לבין ההליך הפלילי או להליכי החילוט והעברת הכספים לנפגעי העבירה במסגרת ההליך הפלילי. מדובר בהליכים שונים שלהם תכליות שונות. כמו כן, אין חפיפה מלאה בין ההליך הפלילי לבין ההליך הייצוגי. כך, חלק ניכר מנפגעי העבירה בהליך הפלילי אינם חלק מחברי הקבוצה ורק מעטים מהכלולים בחברי הקבוצה הם קורבנות עבירה המפורטים בכתב האישום הפלילי.

ת"צ 70206-11-18 הראל ברק נ' איסתא ישראל

עניינה של הבקשה בטענה להפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, והפרת חובה חקוקה על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש). ע"פ הנטען, המשיבה מטעה את לקוחותיה לחשוב, כי בעת ההתקשרות עמה לרכישת שירותי הארחה למלונות בארה"ב הם משלמים את מחירה הכולל, המלא והסופי של העסקה, בעוד שבפועל בעת הגעתם למלון הם נדרשים לשלם למלון תשלום נוסף, הנקרא " resort fee". העולה כדי עשרות דולרים, אשר המשיבה מודעת לדבר קיומו, אולם מסתירה מלקוחותיה. בתיק הוגשה עמדת מאסדר ובהמשך הצדדים הגישו הסדר פשרה. בהסדר פשרה המשיבה טענה כי המדובר בדמי שירות אשר לא תמיד נגבים על ידי המלונות ואין להם דרך לדעת האם המלון יגבה את התשלום או שמא לא, ועל כן התחייבה להציג את המחיר אשר ייתכן כי ייגבה מהלקוח על ידי המלון מתחת למחיר הרגיל של השירות.

התנגדות היועמ"ש:

באשר לעילה- כשמדובר בתשלום עבור שירות שידוע מה גובהו וזהו תשלום שיש חובה לשלמו במסגרת העסקה שעה שהצרכן לא יכול לוותר על תשלומו – הרי שיש לכלול אותו במחיר הכולל. ניתן פסק הדין: הסדר הפשרה התקבל באשר להסדרה העתידית, תוך סייג נוכח התנגדות היועצת המשפטית לממשלה. ביהמ"ש לא העמיק את הדיון בשאלה אם יש חובה לכלול את התשלום עבור ה- RESORT FEE במחיר הכולל כאמור בהתנגדות היועמ"ש. הובהר כי אין בפסק דין זה משום הבעת עמדה בסוגיה שהועלתה על ידי היועצת המשפטית לממשלה שעניינה בשאלה האם יש לכלול את התשלום עבור RESORT FEE במסגרת המחיר הכולל. פסק הדין אינו מהווה מעשה בית דין עתידי, ואין בו משום נקיטת עמדה ביחס לטענות שהועלו על ידי היועצת באשר לכך שיש לכלול את התשלום עבור resort fee במחיר הכולל.

ת"צ 19-04-43415 אילנה ליפשיץ נ' חברת המזרח לשיווק מכוניות (1994) בע"מ ואח'

עניינה של התובענה הוא בטענה לקיומו של כשל מובנה בייצור ו/או בתכנון של גל הארכובה ברכבים הגורם להשבתת המנוע והמחייב את החלפתו ברכבים. לטענת המבקשת, המשיבות מודעות לכשל ולסיכון שבפניו עומדים משתמשי הרכבים ושאר משתמשי הדרך ונמנעות מלעשות דבר תוך התנערות מכל אחריות לנזקים ולתיקונים בגינם.

הסדר הפשרה כלל התחייבות לפצות את הצרכנים בגין מקרי עבר. לצורך קבלת הפיצוי נדרשים הצרכנים לצרף מסמכי דרישה, תצהיר חתום על ידם ובנוסף, תצהיר מטעמו של המוסך שבו בוצעה החלפת המנוע בגינו נדרש הפיצוי. ההסדר כולל פיצוי בגין מקרי עתיד שיתרחשו ב-3 השנים ממועד אישור ההסדר וכל כולל אספקה של שבורים בשווי 2,000 ₪ לשימוש לצורך רכישת אביזרים או טיפולים במוסכי המזרח.

פרסום ההסדר יתבצע באמצעות מודעה בשני עיתונים יומיים בעברית.

התנגדות היועמ"ש:

ביחס לפיצוי המוצע בגין מקרי העבר - מדובר בפיצוי במתכונת "כל הקודם זוכה", מנגנון העלול להביא לאובדן זכות שבדין, דבר המנוגד לחוק תובענות ייצוגיות. כמו כן, אופן הפיצוי עלול לפגוע באוכלוסייה מבוגרת או בחברי קבוצה השוהים מחוץ לישראל. על חברי הקבוצה לעמוד בדרישות משמעותיות לצורך קבלת הפיצוי.

באשר לפרסום ההסדר – מדובר בשיעור פיצוי משמעותי ויש ליידע את חברי הקבוצה באמצעות דיוור ישיר. לפיכך, מוצע לאתר את פרטי בעלי הרכבים.

באשר לדרישת המצאת שני התצהירים - מדובר בדרישה מכבידה שלא לצורך, הצרכנים יכולים להציג קבלה, ייתכן שבעלי המוסכים לא יהיו מוכנים לחתום על תצהיר וממילא גם אין אפשרות לחייבם לחתום על תצהיר כאמור. לכן, זכאותם של חברי הקבוצה לקבלת פיצוי תלויה בצד שלישי וייתכן שזכותם לקבלת פיצוי תישלל מסיבות שאינן קשורות אליהם.

ת"צ 20-09-16039 אתי דביר נ' אופטיקה הלפרין בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה להתקיימות חמש עילות תביעה: האחת - הטעיה ביחס למחיר הקודם של המוצר - פרסום מחיר מבצע ביחס למחיר קודם גבוה ומנופח, נטען כי בתובענה אחרת נגד המשיבה היא התחייבה לחדול מהתנהלות זו, אך עולה כי היא לא חדלה; השנייה - תקופת מבצע נמשכת על פני זמן ארוך ולמעלה מ-35 ימים; השלישית - הטעיה ביחס למועד סיום המבצעים (הארכת המבצע שוב ושוב); הרביעית – היעדר גילוי לכך שבעת ביטול עסקה הצרכן יידרש לשלם 250 ₪ עבור בדיקת הראייה; החמישית – היעדר גילוי מלא לעניין תנאי המבצע.

בהסדר פשרה התחייבה המשיבה:

- לציין כמחיר ייחוס שקדם למבצע את המחיר שבו הוצע המוצר למכירה בפועל במשך 7 ימים לפני הציאה למבצע.
- להגביל את משך המבצע ל-35 ימים.
- לקבוע מועד לסיום מבצע, לפרסמו ולא להאריכו מעבר למפורסם.
- הוספת לשונית בכותרת 'ביטול עסקה' באתר בה יופיע תקנון שבו יובהר כי המשיבה רשאית לחייב על בדיקת ראייה במקרה של ביטול עסקה.
- פרסום מבצע- המשיבה מתחייבת לעמוד בכללים הנוגעים לפרסום מבצע ובכללם גודל אותיות והכללת סייגים.

- לפצות כל אחד מקבוצת הזכאים בזיכוי כספי חד פעמי בסך של 30 ש"ח בעת ביצוע עסקה לרכישת משקפה ראייה (מסגרת ועדשות) ועד למימוש גובה הפיצוי שהוסכם.

התנגדות יועמ"ש:

לעמדת היועצת המשפטית לממשלה, הצגת מחיר פיקטיבי שמעולם לא הוצע לצרכן (אם וככל שהוצע כזה מבחינת עובדתית), כמחיר שקדם למחיר המבצע, מהווה הטעיה לעניין המחיר ומהות השירות, מעשה המהווה הפרה של סעיף 2(א)(13) ו-1 לחוק הגנת הצרכן. עוד צוין בהתנגדות כי "מבצע" שמודיע עליו עוסק צריך להיות, ככלל, לפרק זמן מוגבל, שאם לא כן מחיר המבצע הופך להיות המחיר הרגיל.

באשר לפיצוי- לצורך קבלת "ההטבה" העומדת על סך של 30 ש"ח בלבד, על לקוחות החברה להוציא סכום כסף נכבד (בשווי של משקפי ראייה) מכיסם ובכך, הסדר אינו ראוי והפיצוי לא ממשי. מתן הטבות עשוי אף להגדיל את מעגל הרוכשים הפוטנציאליים, את המוניטין ואת הפרסום של המשיבה ולשמש ככלי שיווקי. יתרה מכך, מדובר בהפרה חוזרת, היה הסדר פשרה קודם עם המשיבה שאושר ובו נקבע הטבה דומה, נראה כי ההטבה המוסכמת אינה מהווה הרתעה מספקת.

ת"צ 17-04-17708 מירב תהילה נ' פלאפון תקשורת בע"מ

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה, "פלאפון", שינתה באופן חד צדדי וללא הסכמה את תנאי ההסכם בינה לבין חברי הקבוצה באופן שלאחר מיצוי נפח הגלישה הכלול בתכנית של חברי הקבוצה, פלאפון אפשרה למבקשת (וליתר חברי הקבוצה) להמשיך ולגלוש עד נפח גלישה גבוה יותר בעלות נוספת, וזאת בניגוד לתנאי ההסכם לפיו עם מיצוי נפח הגלישה אמורה להיעצר אפשרות הגלישה של המשתמש עד מחזור החיוב הבא.

בהסדר הפשרה הוסכם כי יינתן פיצוי העומד עד 78% מסכום הגבייה שיחולק בין המנויים הפעילים לבין המנויים שאינם פעילים. מנויים פעילים - 60% מרכיב הפיצוי יושב כזיכוי לחשבון החודשי בפלאפון ויתר ה-40% יוענק באמצעות הטבות. מנויים לא פעילים – שובר ע"ס 45 ₪ לרכישת אביזרים ומכשירים ממגוון האביזרים הקיימים ברשת פלאפון. שוברים שלא ימומשו יתורמו לעמותות, ככל שתיוותר יתרה לא ממומשת של הטבות לאחר תרומת השוברים יועבר שוברים נוספים לעמותות שניצלו 100% מהשוברים. המשיבה התחייבה להגיש הודעה על תרומת השוברים לעמותות.

גמול ושכ"ט – בשיעור של 20.5% מסכום הפיצוי הכולל. הגמול יעמוד על 25% ושכ"ט על 75% מהסכום.

התנגדות היועמ"ש:

התובענה הוגשה בגין עילה חזקה מאוד. לעניין זה צוין כי עתירה שהוגשה כנגד החלטת המאסדר להטיל על פלאפון עיצום כספי נדחתה. בהתאם לנסיבות המקרה ראוי ומתחייב כי הפיצוי יינתן לחברי הקבוצה בתשלום כספי ישיר ולא בשוברים או הטבות. היועצת מותירה לשיקול דעתו של בית המשפט האם יש מקום לאשר פיצוי שאינו בשיעור מלא (עומד על 78%). בנוסף, נדרשת העברה לקרן חלף תרומה לעמותות. זאת ועוד, לעמדת היועצת שכר הטרחה אינו סביר בנסיבות העניין.

ת"צ 18-05-14859 בר אילן נ' נקודת שיווק וסחר בע"מ

עניינה של בקשה זו בטענה כי המשיבה, נקודת שיווק וסחר בע"מ, המוכרת בשם "לוטו-דיל", הציגה בפני חברי הקבוצה מצגים מטעים ומבלבלים וזאת על מנת לצרפם כחברי מועדון וכן חייבה לקוחות שמסרו הודעת ביטול הסכם בתשלום בגין שירותיה מעבר למועד הביטול – ובכך הפרה את הוראות סעיף 2 וסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן.

בהסדר הפשרה הוסכם כי המשיבה מתחייבת ליידע בכתב כל לקוח חדש אודות אופן הביטול. במסגרת היידוע יצוין כי היא מתחייבת לבטל את ההתקשרות תוך 3 ימים מיום הפנייה של הלקוח למחלקת שירות הלקוחות, בכתובת הדוא"ל או בפקס, או תוך 6 ימים אם הודעת הביטול נמסרה בדואר רשום במשרד החברה. התחייבות זו תחול גם על לקוחות קיימים של המשיבה. כמו כן בעניין בקשה לביטול עסקה מצד צרכן בהתאם לחוק, המשיבה תעמוד בהוראות החלות עליה לפי סעיף 14ה(ב) לחוק.

המשיבה התחייבה בהסדר הפשרה לפצות את חברי הקבוצה בסך של 575,000 ₪ המהווה כ-96% מהנזק בגין עילת התביעה שאושרה, הודעה על כך תתפרסם בעיתונות שעל הלקוחות לפנות למשיבה לקבלת הפיצוי, כמו כן נקבע כי יתרה שתיוותר תועבר לעמותות.

התנגדות היועמ"ש:

מבלי לקבוע עובדות ובזהירות מתבקשת, נראה כי פעילותה של המשיבה אינה חוקית, היא מתעסקת בנושא הגרלות והימורים בניגוד לחוק העונשין, אישור הסדר פשרה עלול להכשיר התנהלות שאינה חוקית.

באשר להסדר- אופן חישוב סכום הפיצוי אינו מבוסס על נתונים ומעלה חשש שחברי הקבוצה יקבלו פיצוי בחסר. יתרת הסכום תועבר לעמותות ולא לקרן לניהול וחלוקת כספים כפי שקבוע בחוק; הסדר הפשרה מחיל ויתור ומעשה בית דין על כלל העילות לרבות עילות שלא נדחו לגופן בהליך והקבוצה לא מקבלת בגין פיצוי; הסדר הפשרה קובע הסדרה עתידית בעניין ביטול עסקה בדואר רשום שאינה תואמת את הוראות חוק הגנת הצרכן, שהן הוראות קוגנטיות. הובהר כי בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן, על ההתקשרות להתבטל בתוך 6 ימים ממשלוח הדואר הרשום, ולא בתוך 6 ימים ממסירת הודעת הביטול במשרדי החברה.

ת"צ 18-04-54526 הילה שירזי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה מוכרת לצרכניה חבילת סלולאר הכוללת שיחות והודעות וכן חבילת גלישה מבלי לעדכן אותם כי מדובר בשתי חבילות שונות. בנוסף נטען כי המשיבה מעניקה ללקוחות הטבה בדמות חבילת גלישה, וזאת על דעת עצמה, ובסיום תקופת ההטבה מתחילה לחייב את הלקוחות עבור שדרוג החבילה.

לטענת המשיבה לא מתקיימת הפרה של הורות החוק כיון שהשירות המבוקש לכתחילה כלל חבילת סלולאר הכוללת, שיחות, הודעות וגלישה בסך של 69 ₪ לשנה הראשונה, שעה שהמבקש ידע כי בסוף תקופה זו המחיר יעלה.

בהסדר נעשתה אבחנה בין קבוצות הצרכנים המנויים:

- קב' א – כוללת מנויים שמחיר חבילת השיחות וההודעות שרכשו עלה באופן זהה להעלאת חבילת הגלישה. קב' זו תקבל פיצוי בסך 60% מסכום החיוב שלהם בגין חבילת הגלישה ב-90 הימים שלאחר העלאת המחיר.

- קב' ב – כוללת מנויים שמחיר חבילת הגלישה שלהם עלה באופן שונה ממחיר חבילת השיחות וההודעות. קב' זו תקבל פיצוי בסך 40% מסכום החיוב שלהם בגין חבילת הגלישה ב-60 הימים שלאחר העלאת המחיר.

כמו כן נעשתה חלוקה בין לקוחות קיימים ללקוחות עבר. לקוחות קיימים – יקבלו את הפיצוי המוצע בהתאם לסוג הקבוצה אליה הם משתייכים בחשבונית הבאה.

לקוחות עבר- קבלת שובר רכישה בשווי 70 ש"ח (כולל מע"מ) לרכישת אביזרים לטלפון הסלולארי ולרכישת מכשירי טלפון סלולארי, השווי מוגבל כך שיינתן בשיטה של כל הקודם זוכה.

התנגדות היועמ"ש:

אין מקום לאשר את מנגנון הפיצוי בשיטת "כל הקודם זוכה" המוצע שכן עלול לפגוע בחלק מחברי הקבוצה שלא יוכלו לקבל את ההטבה, לכן מוצע מנגנון אחר- לפיו לאחר פרק הזמן שנקבע בהסדר לפנייה לקבלת הפיצוי יחולק הפיצוי הכולל שהוסכם בין כל חברי הקבוצה שיפנו, וזאת באופן שוויוני, גם אם משמעות הדבר היא שחברי הקבוצה יקבלו החזר חלקי ולא החזר כפי שהוסכם. עוד מוצע, כי התשלום לחברי קבוצת "לקוחות העבר" יהיה בדרך אוטומטית שלא תדרוש מהם מאמצים ובכך יוגדל שיעורי מימוש ההסדר וזאת על מנת לקיים את תכלית החוק בדבר מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין. לעניין זה הוצע לבצע את העברת הפיצוי באמצעות אפליקציית תשלומים סלולרית, ככל שהדבר אפשרי וככל שלא כרוכות בכך עלויות בלתי סבירות ביחס לגובה סכום ההשבה.

ת"צ 18-05-15396 שנברגר ואח' נ' הודיס בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבות מקדמות מוצרים באמצעות פרסום סמוי ברשת החברתית "אינסטגרם", באופן שאינו מאפשר למשתמשים ברשת החברתית להבחין בין תוכן אותנטי לתוכן פרסומי.

בשלב מוקדם יותר בהליך התייצב היועץ המשפטי לממשלה (דאז) והביע עמדתו כי פרסומים מהסוג הנדון באמצעות ידוענים ללא אמירה ברורה כי מדובר בפרסומות, פוגעים ביכולת של הצרכן הסביר להבין כי מדובר בפרסומות ולפיכך מנוגדים להוראות חוק הגנת הצרכן. בעמדתו צוין כי על המפרסמים בעזרת ידוענים ברשת האינסטגרם ליידע את הציבור, כי מדובר בפרסומות על ידי ציון ברור שיופיע במקום גלוי לעין (ומבלי לבצע פעולה או לחיצה נוספת לגילוי המלל), כי מדובר בפרסומות של הגורם המפרסם. עוד צוין בעמדתו כי תיוג/ האשתאג בצירוף שם הממן אינו מספק. בהליך הוגשה בקשת הסתלקות.

במסגרת בקשת ההסתלקות המשיבות מתחייבות כי תוכן פרסומי שיקודם על ידן ברשת החברתית אינסטגרם באמצעות צד שלישי, המקבל תשלום או טובת הנאה כתנאי לקידום התוכן הפרסומי, יעשה בכפוף לדרישה מהצד השלישי לסמנו באחת מהדרכים הבאות לבחירתו:

- "בשותפות בתשלום עם (שם הגורם המסחרי)". הגילוי יבוצע בשפה שאותה הגדיר המשתמש (עברית או אנגלית)

- הוספת טקסט או תגית (#) "ממומן בשיתוף" או "במימון" או "בשותפות בתשלום עם" (שם המותג המסחרי).

התנגדות היועמ"ש:

יש לפקח על הסתלקות מתובענה ראויה וטובה, אשר עלולה לפגוע בחברי הקבוצה ואף בהרתעת הנתבעים, במקרה הנדון נראה כי קיימת עילה טובה שלא ראוי להסתלק ממנה. לעניין ההסדרה לעתיד, נראה כי החלופה הראשונה אינה חפה מקשיים אך עדיפה על פני החלופה השנייה, אך בהתחשב בכך שההסתלקות אינה יוצרת מעשה בית דין נראה שאין זו המסגרת המתאימה לקיום דיון בדבר תוכן ההסדרה העתידית ולקבוע קביעות שיפוטיות כלשהן, עם זאת נראה כי אין התחייבות מצד המשיבה לאכוף את קיום ההסדר שכן הן הבהירו כי הן לא יחויבו לבחון את קיומה של ההסדרה בפרסומים המבוצעים מטעמן ובמימון או לנקוט בכל פעולה לאכיפת ההתחייבות בדבר ההסדרה העתידית, מהטעם כי אין להם שליטה על צדדים שלישיים. נראה כי קיים קושי בהסתלקות המוצעת, בין היתר לאור מהו ההסדר וכן לאור החשש כי מדובר בהתחייבות ריקה מתוכן. ראוי היה כי המשיבה תאכוף את ההתחייבויות החוזיות ככל חוזה אחר. בהליך ניתן פסק דין המאשר את הסדר ההסתלקות.

ת"צ 5211-03-17 גרי (קטינה) ואח' נ' פי. אס. איי. סחר וייזום בע"מ

עניינה של הבקשה היא בטענה כי המשיבה שולחת דברי פרסומת ושיווק הגרלות, בין השאר לקטינים, באמצעות המכשיר הסלולארי שברשותם על ידי שליחת מסרונים המעודדים קטינים לרכוש מוצרים ולהשתתף בהגרלות, ובכך מנצלת את תמימותם ופועלת בניגוד לחוק הגנת הצרכן והתקנות מכוחו וכן מטעה באשר לסיכויי זכייה בהגרלות.

במסגרת הסדר הפשרה המשיבה התחייבה כי בכל דבר פרסומת המשוגר בגבולות ישראל- המשיבה תכלול הבהרה באופן בולט וברור כי ניתן לראות את סיכויי הזכייה במסגרת ההגרלות לרוכשים ממוצריה בתקנון. המסרונים ישלחו רק ללקוחות שנתנו הסכמה וזאת בהתאם לחוק התקשרות ותכלול אפשרות להסרה. כמו כן, התחייבה המשיבה לקיים הגרלה רק בכפוף לקבלת היתר כדן. בנוסף, התחייבה המשיבה לתרום ממוצריה צעצועים ממותגים לילדים דרך הקרן לניהול ולחלוקת כספים של תובענות ייצוגיות.

התנגדות היועמ"ש:

באשר להסדרה העתידית- ישנו איסור לקיום הגרלות מכוח חוק העונשין, אלא בכפוף לקבלת היתר כללי לעריכת הגרלה לפרסומת מסחרית ולצורך מכירות. היתר זה אינו חל על פרסומת לקטינים. ללא קשר לשאלת חוקיות ביצוע ההגרלה המשיבה מבצעת פרסומות המיועדות לקטינים שיש בהן לעודד אותם להשתתף בהגרלות וזאת תוך כדי ניצול תמימותם ויכולתם להבין את סיכויי הזכייה בהגרלה והכל בניגוד להוראות החוק ולתקנות הגנת הצרכן (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), תשנ"א-1991. לפיכך ההסדרה המוצעת אינה עומדת בקנה אחד עם הוראות הדין.

באשר לפיצוי הוצע כי יועברו צעצועים לקרן, הובהר כי הקרן אינה מקבלת מוצרים אלא תרומות כספיות, ואף העברת מוצרים ממותגים יכולים לעודד שיווק של המשיבה. באשר לטענת המשיבה כי הסדרי הפשרה קודמים מהווים מעשה בית דין ולפיכך יש לסלק את התביעה על הסף, נראה כי טענה זו אינה נכונה שכן הסדר פשרה מהווה מעשה בית דין לגבי לחברי הקבוצה ולגבי העילות והמועדים שהוגדרו עד למועד האישור בלבד. בהמשך הוגש הסדר פשרה מתוקן, ולפיו תוקן נושא הפיצוי והוסכם כי חלק מהתרומה תועבר כתרומה כספית לקרן. בית המשפט אישר את הסדר הפשרה.

1. עדכון סכומי עיצום כספי

ביום 01.03.22 פורסמה הודעה על עדכון סכומי עיצום כספי (י"פ 10239, עמ' 3944).
עדכון הסכומים נעשה בהתאם למדד שפורסם בחודש דצמבר 2021 לעומת המדד שפורסם בחודש דצמבר 2020.

סכומי העיצום המעודכנים שפורסמו:

(1) בשל הפרת אחת מההוראות לפי סעיף 22ג(א) לחוק-

(א) לתאגיד – 22,530 ₪

(ב) ליחיד – 7,170 ₪.

(2) בשל הפרת אחת מההוראות לפי סעיף 22ג(ב) לחוק-

(א) לתאגיד – 46,080 ₪.

(ב) ליחיד – 610,25 ₪.

2. חוק הגנת הצרכן (תיקון 63).

ביום 04.07.22 פורסם תיקון מס' 63 לחוק הגנת הצרכן. מדובר בתיקון עקיף שבוצע בחוק התקשורת (ס"ח, 2985 עמ' 934) ובו עודכנו ההגדרות של בעלי רישיונות שונים כ"ספקים מורשים".

לאור העובדה כי בעלי הרישיונות האמורים מנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן המונה רשימה של עוסקים החבים בהוראות סעיף 18ב העוסק במתן שירות טלפוני – היה צורך לתקן את התוספת.

כמו כן תוקן פרט 1 לתוספת השלישית המונה שירותים עליהם חלות הוראות לעניין עסקה לתקופה קצובה באופן שבמקום פרט 1 בנוסחו ערב השינוי יופיע "שירות טלפוני" כהגדרתו בחוק התקשורת.

3. תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב-2022

ביום 24.7.23 פורסמו תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), התשפ"ב - 2022. התקנות, שהותקנו מכוח סעיף 16ב(ה) לחוק, קובעות את אופן השימוש במאגר הן על ידי הצרכן והן על ידי העוסק וכוללות הוראות לעניין אופן הרישום וההסרה של מספר טלפון במאגר וממנו, אופן ביצוע הבדיקה במאגר על ידי עוסקים במטרה להימנע מביצוע פנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר וכן הוראות כלליות נוספות כגון פרסום מפרט טכני המאפשר גישה למאגר באתר הרשות.

קשרי חוץ - פעילות בינלאומית

הגישה הגוברת לאינטרנט מכל מקום ובכל זמן מביאה לכך שיותר ויותר צרכנים נוטלים חלק בתהליך הטרנספורמציה הדיגיטלית בכלל, והסחר האלקטרוני בפרט. לתהליך זה יתרונות רבים בהיותו מניע חדשנות, תחרות וצמיחה כלכלית וחברתית. יחד עם זאת, מעורר התהליך אתגרים חדשים עבור הצרכנים – שינוי מבנה השווקים מעורר בעיות הקשורות לא-סימטריה במידע ובגילוי, לפרקטיקות מסחריות בלתי-הוגנות, לשימוש בדפוסים אפלים ועוד.

בסביבה דינמית ומאתגרת זו, מדיניות צרכנית אפקטיבית והגנות מותאמות חיוניות יותר מתמיד לחיזוק אמון הצרכנים במישור המקומי והעולמי.

לצורך כך נוטלת הרשות חלק פעיל בארגונים הבין-לאומיים בהם היא חברה ובעבודה הנעשית במסגרתם כפי שיפורט להלן:

OECD

במסגרת חברות הרשות בוועדה למדיניות צרכנית (CCP) נוטלת הרשות חלק פעיל בעבודה הנעשית בוועדה ואף משפיעה על סדר היום של הוועדה. בשנת 2022 התמקדה פעילות הוועדה בתחומים הבאים:

1. מדיניות צרכנים וטרנספורמציה דיגיטלית (Consumer policy and digital transformation)

במסגרת תחום זה נדונו ב-2022 הנושאים הבאים:

- התפקיד של שווקים מקוונים בהגנת ובהעצמת צרכנים (The role of online marketplaces in protecting and empowering consumers)

הושלם דו"ח בנושא על בסיס סקר שנערך בקרב החברות. מהדו"ח עולה כי למרות הפופולריות של שווקים מקוונים הם מציגים מספר סיכונים צרכניים, לדוגמה במקרים של שיווק מטעה והונאות, וכן כאשר הם מספקים מוצרים מזויפים ולא בטוחים. הרשויות מחפשות גישות חדשות לטפל בסיכונים אלה תוך שמירה על היתרונות הרבים לצרכן מהמודלים העסקיים החדשניים הללו. מדינות מתעדפות את הגנת הצרכן בשווקים המקוונים, כאשר מדינות רבות מחזקות את שיתוף הפעולה שלהן עם השווקים ובמקרים מסוימים מיישמות רפורמות משפטיות. שווקים מקוונים גם רואים בהגנה על הצרכן סדר עדיפות מרכזי, כאשר רבים מהם מפתחים יוזמות משלהם להגנת הצרכן. הדו"ח דן גם באופי חסר הגבולות של סוגיות צרכניות רלוונטיות, מה שהעלה את החשיבות של מעורבות בינלאומית מוגברת בתחום זה.

- **AI**: התקיים דיון ראשוני בשימוש בבינה מלאכותית על ידי רשויות הגנת הצרכן לאתר ולהתריע בסוגיות צרכניות מקוונות.

2. שיפור התשתית הראייתית לצורך יצירת מדיניות צרכנית אפקטיבית (Improving The evidence base for effective consumer policy making)

במסגרת זו נעשתה עבודה בנושאים הבאים:

- **דו"ח בנושא Dark commercial patterns online** - הדו"ח הושלם. בדו"ח נסקרו ומופו דפוסים אפלים שונים, לרבות שכיחותם ונסקרה הספרות ההתנהגותית העומדת בבסיסם. בדו"ח ישנם גם מקרי בוחן של רשויות שונות ופעילותן בתחום. בתוך כך קיימת בדו"ח התייחסות והפנייה להנחיה בעניין איסור על השימוש בברירת מחדל ותפיסתו כדפוס אפל, שהוציאה הרשות. לצורך כך הרשות תרגמה את ההנחיה לאנגלית. בנוסף בצוות העבודה בו חברה הרשות, הוצעה הגדרת עבודה לדפוס אפל, הגדרה אשר חסרה במחקר בתחום. סוכם על מחקר אמפירי בנושא במספר מדינות. הרשות הביעה את רצונה כי ישראל תהיה אחת המדינות והציעה סיוע.
- **מדידת נזק** – הושלם הדו"ח בנושא מדינת נזק צרכני פיננסי אשר נערך בעקבות סקר מדידת נזק צרכני פיננסי בסחר אלקטרוני שנערך בקרב 13 מדינות ובהן ישראל.
- **הגברת אפקטיביות של גילוי מקוון (Enhancing Online Disclosure Effectiveness)** - סוגיית האפקטיביות של גילויים מעסיקה רשויות רבות. דו"ח זה סוקר מאפיינים מרכזיים של גילויים מקוונים; מספק הדרכה כיצד לעצב גילויים יעילים יותר, בהתבסס על ראיות אמפיריות, דן באתגרים ליעילות הגילוי שקשה לתפוס בניסויים התנהגותיים, ומציע דרכים להתמודד עם אתגרים אלו.
- **מדידת אפקטיביות של פעילות רשויות הגנת הצרכן** – מדובר בנושא שהרשות העלתה על סדר היום של הוועדה ופעלה לקידומו. הרשות ביקשה למדוד את ההשפעה הכלכלית הרחבה של רשויות הגנת הצרכן על המשק, הצמיחה והצריכה. הוחלט בוועדה כי הנושא יבחן בשלבים. בשלב הראשון נערך סקר מדידת סקר צרכני פיננסי בסחר אלקטרוני. בשלב השני בו אנו נמצאים כרגע הוחלט למדוד את האפקטיביות של פעילות רשויות הגנת הצרכן. לקראת הדיון האחרון בוועדה הופץ בקרב חברי הוועדה מסמך המדגים את השפעת הפעילות של הרשות ע"י מספר אינדיקציות שנמדדו ונלקחו ממספר שווקים בהם פעלה הרשות.

International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN

הרשות חברה מלאה (משנת 2013) בארגון ICPEN המורכב מרשויות הגנת הצרכן הפועלות ב-70 מדינות.

הגידול בסחר האלקטרוני מעורר בכל רשויות הגנת הצרכן בעולם אתגרים חדשים ומורכבים. לאור העובדה כי הרשויות נתקלות בפרקטיקות דומות ומתמודדות לא פעם מול אותן חברות גלובליות, קיימת חשיבות רבה לשיתוף במידע, בחשיבה ובגיבוש אסטרטגיה ודרכי טיפול בפרקטיקות האמורות כמו גם בעבירות חוצות גבולות. לצורך כך נבחנות, בין היתר, במסגרת הארגון אפשרויות לפעילויות משותפות ומתואמות מול חברות גלובליות. במסגרת החברות בארגון משתתפת הרשות בכנסים הארגון ובפעילויות השוטפות של הארגון. החברות בארגון מסייעות לרשות בהחלפת מידע עם רשויות מקבילות בנושאים הנמצאים על סדר היום שלה, כמו גם לגבי פעילות אכיפה מקבילה מול חברות בינלאומיות מפרות.

במהלך שנת 2022 נטלה הרשות חלק בפעילויות השונות של הארגון ביניהן :

- השתתפות בכנסים, בובינריים ובשיחות ועידה.
- מענה לבקשות מידע ועזרה.
- מענה לשאלונים ולדו"חות – כמדי שנה השיבה הרשות בשנת 2022 לדו"ח איסוף מודיעין אשר מהווה כלי שימושי לצורך איתור וזיהוי מגמות והכנת תשתית לתוכנית העבודה לשנת 2023.
- Econsumer.gov - הרשות חברה ובעלת גישה לפורטל התלונות חוצות הגבולות היושב על מסד הנתונים של רשות הסחר הפדרלית של ארה"ב.

נושאים מרכזיים על סדר היום של הארגון בשנת 2022 :

- פרסום המכוון לקטינים – החלפת מידע ושיתוף של חקיקה, אתגרים, ואכיפה.
- פירמידות – החלפת מידע ולימוד משותף של רגולציה ודרכי התמודדות בעולם. מסלולי אכיפה ומדיניות סנקציות
- דפוסים אפלים – אפיון של דפוסים אפלים והדרכים בהם אפשר לזהות אותם. דוגמאות לאכיפה.
- תיקים חוצי גבולות – מקרי בוחן בולטים של תיקים חוצי תחומי שיפוט.
- יישוב סכסוכים אלטרנטיבי – אפיון מנגנוני יישוב סכסוכים אלטרנטיבי.
- הצהרות סביבתיות מטעות – שיתוף במידע לגבי גישות ואכיפה.
- פרקטיקות מיטביות בטיפול בהטעיות בביקורות מקוונות ובהמלצות במדיה חברתית

חוות דעת, מחקרים וסקרים סיכום שנה-אגף הכלכלנית הראשית

המונח פרסום סמוי משמעותו היא שיטת פרסום שבאמצעותה מועברים מסרים שיווקיים, בתכנים תקשורתיים שונים, באופן מסווה או גלוי למחצה. בשנים האחרונות חל גידול משמעותי בהיקף השימוש של משווקים בפרסום סמוי. הסיבה המרכזית לכך נובעת משינויים משמעותיים שעוברים על אמצעי התקשורת המסורתיים (למשל טכנולוגיות שמאפשרות "לדלג" על פרסומות, עליית כוחן של רשתות חברתיות ועוד). שינויים אלו מפחיתים את יעילות הפרסומות הגלויות ובמקביל מגבירות את היקף השימוש בפרסום סמוי. ממצאי המחקר מעידים כי ככלל אנשים מתקשים מאוד לזהות פרסום סמוי. גם כאשר לפרסום הסמוי מתלווה גילוי נאות לגבי היותו תוכן פרסומי בתשלום, גם אז ישנו קושי רב לזהות אותו כפרסום סמוי (Wojdyski & Evans, 2016). מבחינת הגורם המסחרי פרסום סמוי עדיף במקרים רבים על פני פרסום מסורתי גלוי ממספר סיבות. ראשית תוכן פרסומי נתפס כפחות אמין ומהימן בהשוואה לתוכן עיתונאי שאינו פרסומי, לכן מנקודת מבט של המפרסם ההסוואה של הגורם המסחרי העומד מאחורי הפרסום היא רצויה כדי להגביר את אמינות המסר הנתפס על ידי הצרכן (Cameron, 1994; Pornpitakpan, 2004). בנוסף בחשיפה למסר פרסומי מופעלים מנגנוני הגנה שונים (למשל התעלמות מהמלל, התייחסות

בספקנות למסקנות, העלאת נימוקים נגד), אולם כאשר צרכנים קוראים "כתבה עיתונאית" הם אינם מפעילים מנגנונים אלו (Van Reijmersdal, Neijens, & Smit, 2009).

בשנת 2020 ערכה הרשות מחקר מקיף בכל הנוגע לפרסום סמוי בפרסומות המתחזות לכתבות עיתונאיות.¹ מסקנות הרשות והמלצותיה בעקבות תוצאות המחקר היא שישנה חשיבות רבה בשימוש בביטוי אחד ויחיד לשם גילוי אפקטיבי לצרכן. השימוש בביטוי אחד, תחת השימוש במגוון של ביטויים כפי שנהוג היום, ייצר בהירות עבור הצרכן ויקדם למידה יעילה בנוגע לזיהוי פרסום סמוי. לכן, ההמלצה למדיניות היא שימוש בביטוי פרסומת + הוספת שם הגורם המסחרי אשר יסמן את הפרסומת. ביטוי זה מוכר לצרכן, תואם את לשון החוק ונמצא במחקר כאחד הביטויים היעילים ביותר להגדלת שיעורי הזיהוי. על אף שעד כה, הרשות עסקה בפרסום סמוי באמצעים עיתונאיים. ב-2021 הרחיבה הרשות את המחקר ובחנה את השפעות הפרסום במדיה החברתית. מחקר זה כלל דגימה מייצגת של האוכלוסייה בישראל, לרבות קטינים (בגילאי 12-17) הפעילים ברשתות חברתיות. המחקר בחן את היכולת של משתמשי הרשתות החברתיות לזהות פרסום סמוי. על בסיס ממצאי המחקר לגבי רשתות חברתיות, בשילוב עם ממצאי המחקר הקודם של הרשות, אשר עסק ביכולת לזהות פרסום סמוי הנחזה לכתבות עיתונאיות, גיבשה הרשות נוסח סופי לתיקון חקיקה בנוגע לפרסום סמוי.

פרסום לקטינים

כחלק מעבודת הרשות, ובהמשך לסדרת הניסויים ברשתות החברתיות, בהם נדגמו גם קטינים, פרסם האגף סקירה מקיפה על פרסום לקטינים.² סקירה זו שימשה את הרשות, בין היתר, לחוות שנתנה השנה במסגרת תובענות ייצוגיות (ראו בהמשך), ותהווה בסיס ראשוני לעבודת הרשות בתחום.

בניית מודלים לפעילות האכיפה

בניית מודלים להכוונת פעילות הרשות נעשית באופן שוטף במהלך כל השנה. מודלים אלו מסייעים באיסוף מידע לגבי הליכים שמנהלת הרשות ומאפשרים ניתוח סטטיסטי של מידע רלוונטי. בנוסף נבנים לטובת הרשות מודלים לגזירת שיעור העיצום בגין כל הפרה. מודלים אלה מאזנים בין הצורך לתת קנס מרתיע לבין הרצון שלא לגרום לקריסה כלכלית שלהם.

מאגרי מידע

אגף הכלכלנית הראשית מעמיד לרשות כלל עובדי הרשות מאגרי מידע שונים (לדוגמה נתוני נילסן, סקר הוצאות משקי הבית ועוד). המאגרים מתרחבים לתחומים נוספים כגון מאגר הנתונים של סטורנקסט אליו ניתנה גישה במהלך 2020.

¹ חלק מתוצרי המחקר מפורסמים באגף כלכלנית ראשית באתר הרשות. לעיון https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/cpfta_multi_market_contact2021/he/docs_dalia_estimation%20the%20potential%20effect%20of%20multimarket%20contact%20February%202021.pdf

² לעיון

דפוסי צריכה של ישראלים בתחום מוצרי ה-FMCG)

בהמשך לפעילותה בשנה שעברה המשיכה הרשות לעסוק במחקר בתחום מוצרי ה-FMCG, בהיבטים שונים, כגון אמידת ביקושים, אפיון דפוסי צריכה, תגובת צרכנים להקטנת מוצרים ועוד. ממצאי המחקר עתידים לשמש את הרשות על מנת לנסות ולבחון היבטים לעידוד צרכנים לרכוש מוצרים תחליפיים כחלק מהמאבק ביוקר המחיה. חלק ממצאי מחקרים אלו היוו בסיס לעבודת הרשות בכל הנוגע לשיפור השימוש של צרכנים בנתוני שקיפות לשם השוואת מחירים וקבלת החלטות צרכניות טובות יותר. הפרויקט טרם הבשיל לכדי סיום במהלך 2022.

מכר מקוון- מיפוי אתרים

במדיניות האכיפה של הרשות יש הבחנה בין עסק גדול לבין עסק שאינו גדול (בינוני, קטן וכדומה), בכל הנוגע להטלת עיצומים. למרות שהחוק מתייחס להטלת עיצומים ביחס להפרה עצמה (ולא למשל הדבר נובע מהבנה שלעסק קטן יש מחזור כספי קטן יותר, בהשוואה לעסק גדול, בשילוב היקף הפגיעה

במהלך 2022 ערך האגף מחקר מעמיק על אתרי מכר מקוון. הרשות השתמשה וטייבה בסיסי מידע שכללו את כלל אתרי המכר המקוון שבהם ישנה פעילות של קניות שמתבצעת ע"י ישראלים. לאחר בדיקה וטיוב של כלל האתרים הללו הרשות הגיעה לרשימה סופית מטייבת של אתרים מכר (הן ישראלים והן זרים), שבהם ישראלים מבצעים רכישות. מאגר ייחודי זה יסייע לרשות להגדיר גודל יחסי של כל חברה, ובמילים אחרות לקבוע את המדרג של חברות מכר מקוון הפונות לכלל הציבור הישראלי, כך שיתאפשר עבור כל חברה לקבוע האם מדובר בחרה גדולה, קטנה וכדומה.

דפוסים אפלים

האגף ממשיך את עבודתו בתחום של דפוסים אפלים. ראשית בהשתתפות פעילה כחברים בוועדה המייעצת לוועדת הצרכנות של ה-OECD. וועדה זו מורכבת מנציגי ה-OECD ובוחרת את הטיפול בדפוסים אפלים, לרבות טיפול בהם. הוועדה הוציאה ב-2022 את המסמך הסופי של בנושא.³ במסמך זה הובא גם מקרה בוחן של הטיפול בחלק מדפוסים אלו ע"י הרשות.

בנוסף כחלק מעבודת האגף במסגרת הוועדה המייעצת מתוכננים מספר ניסויים אמפיריים בתחום זה אשר יעמיקו את ההבנה בתחום של דפוסים אפלים. במהלך שנת 2023 יתברר סופית האם ישראל תיבחר כאחת מהמדינות בהן יערך המחקר האמפירי הנ"ל.

אינדיקציות להשפעת הרשות בשטח

עבודה שנעשתה ע"י האגף בשיתוף עם אגף חקירות, במסגרתה נבחנו מספר אינדיקציות אשר בחנו את היעילות של פעילות האכיפה במספר תחומים בהם פעלה הרשות. העבודה התפרסמה באתר הרשות.⁴

³ לעיון
⁴ לעיון

מבצעים

האגף ביצע ניתוח כלכלי משפטי לאומדן הנטל המשקי בגין אי אסדרה של נושא המבצעים. לרשות ישנו תזכיר חוק בנושא המבצעים, והיא מקווה לקדמו במהלך 2023.

חוות דעת כלכליות

חוות דעת בתובענות ייצוגיות

הרשות מעבירה את חוות הדעת שלה לבית המשפט בהקשר לתובענות ייצוגיות, בהקשר להסדרי פשרה בתחומי צרכנות. במהלך 2022 העביר האגף מספר חוות דעת כלכליות, אשר הוגשו יחד עם חוו"ד משפטיות כעמדה הכוללת של הרשות. חוו"ד הכלכליות ניתנו בתחומים הבאים:

פרסום סמוי

כאמור האגף המשיך בעבודה על מחקר בנושא הפרסום הסמוי והרחיב אותה. במהלך 2022 ניתנו מספר חוות דעת כלכליות בנוגע להסדר פשרה בתובענות ייצוגיות בנושא של פרסום סמוי. עניין זה ממחיש את הצורך באסדרה רגולטורית בתחום.

מבצעים

כאמור האגף המשיך בעבודה מבצעים. במהלך 2022 ניתנו מספר חוות דעת כלכליות בנוגע להסדר פשרה בתובענות ייצוגיות בנושא של מבצעים, ובפרט בנושא של מחיר ייחוס ומשך זמן שאורך מבצע. עניין זה ממחיש את הצורך באסדרה רגולטורית בתחום.

אתרים המתחזים לאתר ממשלתי

ניתנה חוו"ד בעניין זה במסגרת תובענה ייצוגית אשר עסקה באתר אשר יצר מצג שווא מול צרכנים, ותחת הרושם שמדובר באתר ממשלתי גבה סכומים גבוהים באופן משמעותי מהסכום שנלקח ע"י הממשלה.

הערכת רגולציה – קול קורא ו-RIA

במהלך שנת 2022 פרסמה הרשות את דו"חות ה-RIA הבאים:

1. **חובת מסירת מסמך עיקרי עסקה בשפה שבה נעשתה הפניה השיווקית** - הצעת חוק זו נולדה בשל כשל שוק העוסק בפערי מידע בין העוסק לצרכן, ובפרט במקרים בהם נעשתה פניה שיווקית שאינה בבית העסק לצרכנים בשפה זרה אותה הצרכנים דוברים ומבינים, אך לאחר ביצוע העסקה, הצרכנים קיבלו מסמך בכתב בשפה העברית שבה אינם שולטים. הצעת חוק זו, משתלבת גם כחלק מתוכנית החירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים. דו"ח ה-RIA עסק בהשפעות החברתיות ובנטל הטמעת דרישת החוק החדשה במערכות המחשוב של העסקים אשר יידרשו לעמוד בחובה זו.
2. **מכירה מיוחדת** – הליך חקיקה זה החל עוד בשנת 2017. לאור ההערות שהתקבלו בפעם השניה, ערכה הרשות בחינה נוספת של חלופות שונות, במטרה להציע חלופה שתעניק גמישות רבה יותר לעוסקים, תוך שמירה מרבית על אינטרס הצרכן. בעקבות זאת, פורסם מתווה מעודכן בשנה זו. ההצעה המעודכנת שנבחרה ומפורטת בדו"ח קובעת שני פרמטרים

שיש להתחשב בהם במכירות מיוחדות (מבצעים), האחד מחיר הייחוס, והשני משך זמן המכירה המיוחדת.

בשנת הדו"ח זו לא פורסם קול קורא.

בשנת הדו"ח זו לא פורסם מסמך הפחתת נטל רגולטורי.

יום הצרכן הבינלאומי

יום הצרכן הבינלאומי מצוין משנת 1983 בכל העולם ב-15 במרץ מדי שנה, כדי להגביר את מודעות ציבור הצרכנים לזכויותיו ולעודד צרכנות נבונה ואחראית. הנשיא ג'ון פ. קנדי קבע ב-15.3.62 את זכויותיו הבסיסיות של כל צרכן, ואלה אושרו ב-1995 על ידי האו"ם. הרשות מקיימת את הכנס השנתי שלה ביום זה.

בהמשך לשיח הציבורי אודות יוקר המחיה, הוחלט על קיום כנס בסימן "יוקר מחיה והגנת הצרכן".



מדינת ישראל

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

הכנס השנתי העשירי של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

"יוקר המחיה והגנת הצרכן"

יום שלישי, 15 במרץ 2022, יום הצרכן הבינלאומי
ב- הרמוז החדש - אולם אירועים, מודיעין

שימו לב! הכנס עבר למתכונת פיזית

9:00-10:00

התכנסות וארוחת בוקר קלה

10:00-10:45

סקירה של פעילות הרשות
עו"ד מיכאל אטלן, הממונה על הרשות
אניטה יצחק, סגנית הממונה וראש אגף חקירות ומודיעין

10:45-11:15

הגנת הצרכן, התנהגות צרכנים והשפעה על יוקר המחיה
ד"ר דליה שיליאן, הכלכלנית הראשית של הרשות

11:15-11:30

הפסקה

11:30-11:45

דברי ברכה
השרה אורנה ברביבאי, שרת הכלכלה והתעשייה

11:45-12:30

פאנל - העצמת כוחו של הצרכן בהתמודדות עם יוקר המחיה
מנחה: ד"ר דליה שיליאן, הכלכלנית הראשית של הרשות
עו"ד עופר פיינשטיין, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות
עו"ד לינור דויטש, שותפה מייסדת ומנכ"לית לזבי 99
דפני לוי
ד"ר שי נ. לביא, אוניברסיטת תל אביב (הפקולטה למשפטים)

12:30-13:15

פאנל - חוזים אחידים
מנחה: עו"ד חנה יונטווק טירי, היועצת המשפטית של הרשות
פרופ' איל זמיר, הפקולטה למשפטים, האוניברסיטה העברית
עו"ד רני נויבאר, ייעוץ וחקיקה אזרחי, משרד המשפטים
עו"ד ירון לוינסון, מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

13:15-13:30

הפסקה

13:30-14:15

פאנל - רפורמת חוק המבצעים
מנחה: ענת בן עזרא דוקן, סמנכ"לית אסדרה, מנהל וארגון ברשות
רוני רגב כביר, מנהל פיתוח מקצועי, אמון הציבור
פרופ' דורון קליגר, חוקר ויועץ מומחה בכלכלה התנהגותית. אוניברסיטת חיפה
רמי שביט, מנכ"ל ובעלים המשביר 365

14:15

ארוחת צהריים

הכנס פתוח לכולם

השתתפות מותנת בהרשמה מראש

להרשמה לחץ כאן

פעילות הדוברות

פעילות הדוברות לשנת 2022

תחום דוברות אחראי על ניהול יחסי הציבור של הרשות, ניהול ההתנהלות התקשורתית, העלאת מודעות הציבור לפעילות האכיפה והוראות החקיקה הצרכנית, לקידומה של צרכנות נבונה ולקידומו של סחר הוגן, יצירת כלים, פעילות הסברתית לכל ציבור הצרכנים, ניהול אתר ודף הפייסבוק של הרשות. שנת 2022 אופיינה כשנת היציאה ממשבר הקורונה ולקראת סופה הושק מאגר אל תקשרו אליי.

בשנה זו נערכו מבצעי הסברה רבים וביניהם :

רשתות חברתיות - קמפיין כללי ברשתות החברתיות :

קונים ות בגדים ברשת?

שימו

1. מדדו את מידות הגוף שלכם.
2. השתמשו במחשבון המרה שיעורו לכם, ולגלות את המידה שלכם בחו"ל
3. רכשתם? נבדד שהתאים בגודל? רשמו את שם המותג, המותג וגודל הפריט כך שתוכלו להנות מרכישת מוצרים נכונים גם בעתיד



קונים חכם יותר- קונים בזול יותר!

להתמקד בהווה

**אל תקנו רק בגלל שיש מבצע, חשבו על עצמכם
מהם הצרכים האמיתיים שלכם והאם המוצר
באמת נחוץ!**



עושים קניות ברשת?

שימו

משקללים עלויות נוספות
בדקים את עלות המכס והמשלוח לארץ

מודאים אמינות
קונים רק מאתרים מוכרים ובטוחים

בודקים את זכויותיכם
מבררים את תנאי הביטול והחזרת המוצר




רשתות חברתיות - קמפיין לדוברי רוסית:

Право на отмену фронтальной сделки

Согласно Закону о защите потребителя и
правилам отмены сделок, покупатель
имеет право
отменить фронтальную сделку при
следующих условиях:

- Цена товара более 50 шекелей.
- Товар не был поврежден и
покупатель им не пользовался.
- Возврат товара в
первоначальной упаковке
является достаточным
доказательством того, что им не
пользовались.



Комиссионные за отмену фронтальной сделки (дмей-битуль)

При отмене сделки покупатель должен заплатить комиссионные за отмену.

Установленные комиссионные для всех видов сделок – **5% от суммы сделки либо 100 шекелей** (меньшая из этих сумм)

Это не касается случаев, в которых продавец не имеет права требовать комиссионные: дефект товара, несоответствие товара или услуги предварительному описанию, недоставление товара в срок

Отмена фронтальной сделки

При покупке ювелирного украшения до 3.000 шекелей покупатель имеет право отменить сделку в течение двух рабочих дней (не считая самого дня покупки)



רשתות חברתיות - קמפיין לדוברי אמהרית:

እድርግ

እና አታድርግ


አትድርግ!




አድርግ

ውሉን ወይም ኩነትን የበለጠ የጎልጋግሎት ውል ሊያስጥንማንም ግኝት እየወደቁ። የግኝቱ መላክ ትርፍሮች በዕረፍ እና ከካፅና በፊት ይጠይቁ። የተጻፈው ከሀይል ከመገንጠው ጋር የሚሳማማ መሆኑን የማግለግል ውሉ እንዲገንጠም ለሌላ ሰው ይሰጡ።

አገልግሎት ለሚሰጣቸው ኩነትን በመስመር ላይ ያርጋግጡ፤
ከአደጃችን ጋር የማይተካ እና ስለ ኩነትን ውሉ ትርፍ ይጠይቁ። ስም፣ የግጥም ኩነትን ስልክ ቁጥር እና አድራሻ።

የሰረዛ ክፍያዎች

ግብይትን የሰረዛ ገዥ የመሰረዛ ክፍያ እንዲከፍል ይገደዳል። የሰረዛ ክፍያ ለሁሉም ዓይነት ግብይቶች ተወስኗል- ከግብይቱ **5%** ወይም ከ  **100 ትሼል** - ከችተኛውን ነው። በእነዚህ እርግጫዎች አከፋፋይ የሰረዛ ክፍያ ማስከፈል አይችልም ። በምርቱ ላይ ጉድለት ፣ በምርቱ ወይም በአገልግሎቱ መካከል ያለው ልዩነት እና በቀረጡ ገርዘርቶች መካከል አለመግባባት ፣ በሰላት አለመላክ ።

ፊት ለፊት የተገዙ ጉብረቶችን
የመመለስ መንገዶች፡

አንድ ሽማግሌ ወይም ገዢ ከገዛበት ቀን
ጀምሮ (ከተገዛበት ቀን በስተቀር) አንድ
የጌጣጌጥ ገዢ ግብይት እስከ 3 ሺህ
የሚደርስ ዋጋ (ከአረፍት ቀፍት በስተቀር)
እስከ ከሁለት ቀን መጨረሻና ከዚያም
በኋላ መሰረዝ ይችላል።



רשתות חברתיות - קמפיין לדוברי ערבית:



אתרי אינטרנט - קמפיין צרכנות נבונה 2022



קמפיין אל תתקשר אליי



הרצאות בנושא צרכנות נבונה ועוקצים במרכזי יום לאזרחים ותיקים ובתי דיור מוגן



ניוזלטר – הרשות מפיצה ניוזלטר לנרשמים

תאריך	נושא
פברואר	ביטול עסקת תיירות שנעשתה באופן פרונטלי
מרץ	יוקר המחיה
אפריל	טיפים לקנייה חכמה בסופר
יולי	סקר מוצרים בתחפושת
נובמבר	טיפים לצרכנות נבונה אונליין
דצמבר	ניוזלטר אל תתקשר אליי

הסברה בשטח לחיילים – נערך מבצע חלוקת פליירים לחיילים במוקדי ריכוז (ימי ראשון וחמישי)



קמפיין מוביל מאגר אל תתקשרו אליי:



מאגר
אל תתקשרו אליי
הכניסו את מספר הטלפון שלכם למאגר
ותפסיקו לקבל שיחות שיווקיות
להרשמה לשירות

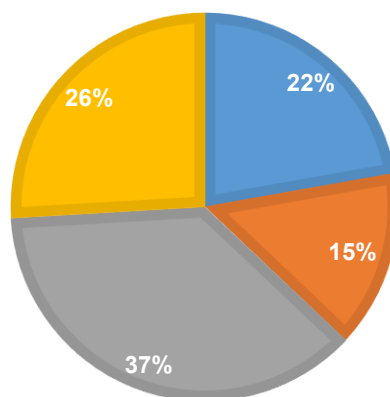
נמאס לכם לקבל שיחות שיווקיות?

בשנת 2022 יצאו הודעות לעיתונות בנושאים הבאים:

רגולציה	משפטי	כללי	אכיפה
הנחיית ממונה IOT	בוקינג הודעה מטעם היועמ"ש	בדיקות אנטיגן	דרישת תשלום באדג'יט
הנחיית ממונה ברירת מחדל	דחיית ערעור בת שבע מחלוף	הגשת דוח 2021 לממשלה	כוונת חיוב אופטיקה הלפרין
הנחיית ממונה מסמך עיקרי בשפת הפנייה	ייצוגית אגודה	הכלכלנית הראשית אותו מוצר ספק אחר	כוונת חיוב בי היפ
חוק המבצעים	עתירה לשכות המסחר	הכלכלנית הראשית סקר מוצרים בתחפוש	כוונת חיוב הוט
מאגר אל תקשרו אליי		הכלכלנית הראשית סקר מוצרים תחליפיים	כוונת חיוב המרכז לייצור תוספות שיער
סימון ארץ מקור על תוצרת חקלאית		הצרכן הישראלי פראיר	כוונת חיוב מאסטר שופ
		השוואה מוצרי חלב חופשות לקראת החגים	כוונת חיוב קרדיט
		מבחן תמיכות לאפליקציות	
		סקירת הכלכלנית סל מוצרים ממותג	

הודעות לעיתונות - חלוקה לפי נושאים

■ רגולציה ■ משפטי ■ כללי ■ אכיפה

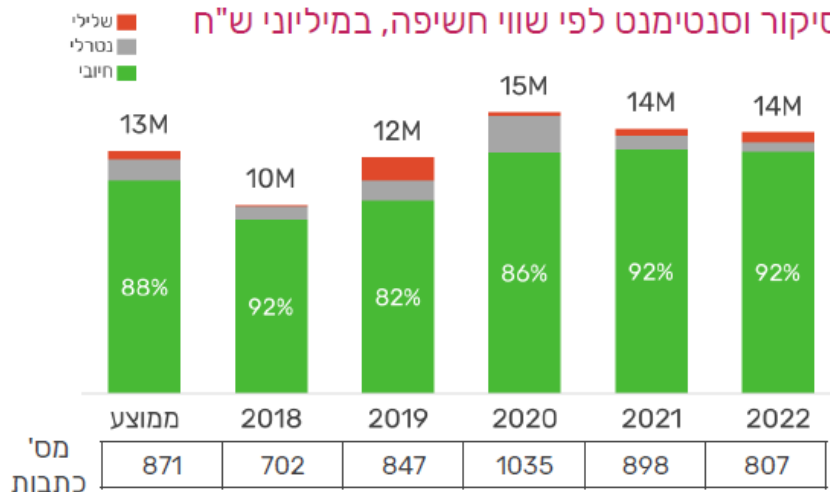


נתוני יפעת (מתוך דוח סיכום שנתי שהופק על ידי חברת יפעת):

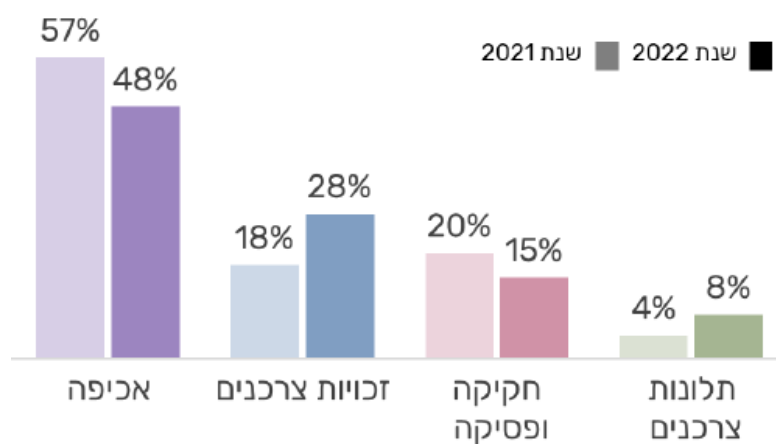
- הרשות להגנת הצרכן סוקרה השנה במסגרת 807 כתבות בשווי של 13.7 מיליון ש"ח. שווי החשיפה של הרשות נשאר דומה ביחס לשנה שעברה. מדובר על שווי חשיפה מעט גבוה יותר מהממוצע השנתי.

- סנטימנט הסיקור ממשיך להיות חיובי כמו שנה שעברה כאשר רוב מוחלט מסיקור הרשות היה חיובי. ציון החשיפה השנה גבוה יותר מהממוצע השנתי.
- הרבעון האחרון השנה רשם שווי חשיפה גבוה יותר משאר השנה בעקבות שני אירועים גדולים: אכיפה בכפר ברטעה והשקת מאגר "אל תתקשרו אלי".

היקפי וציון החשיפה נשאר יציבים | היקפי סיקור וסנטימנט לפי שווי חשיפה, במיליוני ש"ח



נתח תחום האכיפה ירד, אך הוא ממשיך להיות דומיננטי | פילוח נושאי הסיקור, לפי נתח מהסיקור הכללי



סיפורי אכיפה לוקחים נתח גבוה מהסיקור | חלוקה לפי אירועים כנתח מהשווי הרבעוני

