



הרשות
להגנת הצרכן
ולסחר הוגן
דו"ח לשנת

2023



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
4.....	מבנה הרשות
6.....	אודות הרשות
8.....	מינהל וארגון
9.....	פניות ציבור
13.....	מחשוב
14.....	דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה
16.....	אכיפה - חקירות ומודיעין
29.....	סיכום פסיקה בהליכי אכיפה
38.....	תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות – עמדות הרשות שהוגשו
44.....	התנגדויות להסדרי פשרה
47.....	התייצבות יועצ/ת
50.....	תחום אזרחי - חקיקה
50.....	גילויי דעת
51.....	קשרי חוץ - פעילות בינלאומית
53.....	מחקר וחוו"ד כלכליות
55.....	יום הצרכן הבינלאומי
56.....	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, כח המיקוח וחוסר השוויון בעמדות המיקוח מול העוסק, מחייבת רשות חזקה ועצמאית הפועלת באופן מקצועי, נחוש וללא משוא פנים. הרשות מתנהלת מול כ-600,000 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 ושל העוסק תוך מתן הגנה לצרכן והעצמתו מול העוסק, הגברת הצריכה הנבונה, שכלול התחרות והורדת יוקר המחיה.

מצבת כוח האדם

בשנת 2023 : 59.5 עובדים בתקן, 16 סטודנטים ו-4 אזרחים ותיקים.

תקציב

הבסיס של הרשות לשנת 2023 עמד על 32,122,000 ₪ (כוח אדם : 20,587,000 ₪, תפעול 11,535,000 ₪).

אכיפה

במהלך שנת 2023 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך המשך מתן דגש בתחומי העוקץ הפיננסי, ענף המזון, שוק הרכב, סחר מקוון, פרסום סמוי, שוק התקשרות, ריהוט ומוצרי חשמל. הרשות שמה בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בתופעות של פגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, אנשים עם מוגבלויות, עולים חדשים וותיקים, מיעוטים, חרדים, ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית. במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות, מבוצע באופן שוטף מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית. פעולות אלה מתבצעות בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, ניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח.

במהלך שנת 2023 השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפריס בסכום של 23,275,310 ₪, נשלחו הודעות התראות ל-21 עוסקים מפריס ו-9 צווים.

פניות ציבור

הרשות להגנת הצרכן פועלת כגוף מרכזי להבטחת זכויות הצרכנים. אחד מהכלים המרכזיים שבידי הרשות הוא מנגנון קבלת תלונות וטיפול בפניות הציבור, המאפשר לצרכנים להתלונן ולקבל מענה הולם.

הרשות מקפידה כי המערכת תאפשר לכל צרכן לפנות לרשות בכל דרך נוחה – טלפון, פקס, דואר וטופס מקוון.

הפניות נבדקות ומטופלות בזמן קצר ככל האפשר, תוך הקפדה על איכות הטיפול ומתן מענה מקצועי ומפורט לצרכן.

כל פניה נבחנת באופן שוויוני ובלתי תלוי, ללא קשר למעמדו החברתי או הכלכלי של הפונה.

מערך פניות הציבור דואג להגברת המודעות לזכויות הצרכן על ידי מתן מענה לפניות והפצת מידע. המערכת מסייעת לצרכנים להבין את זכויותיהם ולהיות מודעים להן. כמו כן, ניתוח מאגרי הפניות מאפשר לרשות לזהות מגמות ובעיות חוזרות בשוק, ולנקוט בצעדים רגולטוריים מתאימים לשיפור הסחר ההוגן.

מאגר אל תתקשר אלי

בשנת 2023 עלה לאוויר מאגר "אל תתקשר אלי"

המאגר הוקם על רקע תופעות "עוקץ הקשישים" ו"העוקץ הפיננסי" שפגעו בעיקר באוכלוסיות המוחלשות וכן על רקע שיחות השיווק הרבות שמתבצעות לכלל האוכלוסייה. המאגר הוקם במטרה להגן על ציבור הצרכנים המוחלשים ולמנוע פגיעה בהם. בנוסף, מתן זכות בחירה לכלל הצרכנים באם הם מעוניינים לקבל שיחות שיווק. כיום מאגר "אל תתקשר אלי" מכיל 1,620 עוסקים שמבצעים שאילתות טרם פניה שיווקית ו-447,000 צרכנים אשר מבקשים להיות מוגנים משיחות שיווק.

פיתוח מערכת נתוני שקיפות

מערך המחשוב, בשיתוף המחלקה הכלכלית ואגף אכיפה ומודיעין ברשות ועם נותן שירותי הענן, מקדמים פרויקט שקיפות מחירים: הקמת מאגר מידע שקוף ומתקדם של המחירים אותם מפרסמים הקמעונאים בכפוף להנחיות חוק המזון.

מחקר

בהמשך לפעילותה בשנה שעברה המשיכה הרשות לעסוק במחקר בתחום מוצרי ה-FMCG, בהיבטים שונים, כמו אומדן ביקושים, אפיון דפוסי צריכה, תגובת צרכנים להקטנת מוצרים ועוד.

האגף ממשיך את עבודתו בתחום הדפוסים האפלים ברשת, ראשית בהשתתפות פעילה כחברים בוועדה המייעצת לוועדת הצרכנות של ה-OECD. בנוסף, במהלך שנת 2023 נעשתה עבודת הכנה לקראת המחקר האמפירי בתחום של דפוסים אפלים. באופן ספציפי נבחרו עשרים מדינות בהן עתיד להיערך מחקר אמפירי בתחום של דפוסים אפלים במהלך 2024, ישראל נבחרה כאחת מהמדינות בהן עתיד להיערך מחקר אמפירי.

דוברות והסברה

הרשות הוציאה לפועל 3 קמפיילים גדולים (אל תתקשר אלי, עוקץ פיננסי, מוצרים תחליפיים).

הרשות סוקרה השנה במסגרת 721 כתבות בשווי של כ-7.7 מיליון ש"ח.

ביחס לשנה שעברה, שווי החשיפה חווה ירידה חדה לצד ירידה קלה בכמות האיטמים. הגורם לכך הוא ירידה בכמות האיטמים בהם הרשות נמצאת בבולטות מלאה, לצד עלייה של 8% בנוכחות משרד הכלכלה בכתבות בהם אוזכרה הרשות.

סנטימנט הסיקור ממשיך להיות חיובי בעיקרו, עיקר העיסוק התקשורתי האוהד עסק בקנס שהוטל על חברת סימילאק ובהטלת צו מנהלי האוסר את העלאת מחירי המשקאות הקלים.

נתח הסיקור השלילי עלה מעט השנה והוא גבוה מהממוצע. עיקר הסיקור הביקורתי השנה היה ברבעון האחרון, ועסק בהחלטת הרשות לבטל את אכיפת ההוראות המחייבות לציין את מחיר המוצר על גביו.

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, ביניהם חקיקה ואכיפה. חלק לא מבוטל מן העוסקים הם 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 תיאום עם מנהלי היחידות המקצועיות. ביצוע מעקב, בקרה, מדידת תפוקות, יישום תכנית העבודה וסיוע בהערכת מדיניות. אופטימיזציה של המידע ודרכי השימוש בו. שימור, פיתוח, שיתוף והגשה של הידע.
- **קשרי חוץ** - ניהול קשרי החוץ של הרשות מול רשויות זרות. חברות והשתתפות בארגונים בין-לאומיים וביניהם: OECD, ICPEN ; פיתוח קשרי עבודה עם רשויות מקבילות ברחבי העולם ובכלל זה הפעלת כלים וטיפול בסוגיות; החלפת מידע בדבר מגמות, כלים וחידושים 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, קידום צרכנות נבונה וקידום של סחר הוגן, יצירת כלים ופעילות הסברתית לכלל 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, הדרכה, ניהול רכש ומשאבים חומריים, פיתוח תפעול מערך המחשוב ברמת החומרה והתוכנה ואחריות כוללת לניהול תקציב הרשות.
- **פניות ציבור** - מתן מענה, בחינה, ניתוח וניתוב פניות הציבור המגיעות לרשות.

- **אסדרה רכה ואכיפה עצמית** - היחידה אחראית מקצועית לייסוד, ולפתח מנגנוני אכיפה עצמית מבוקרת בקרב עוסקים, הדרכה והכוונת עוסקים.

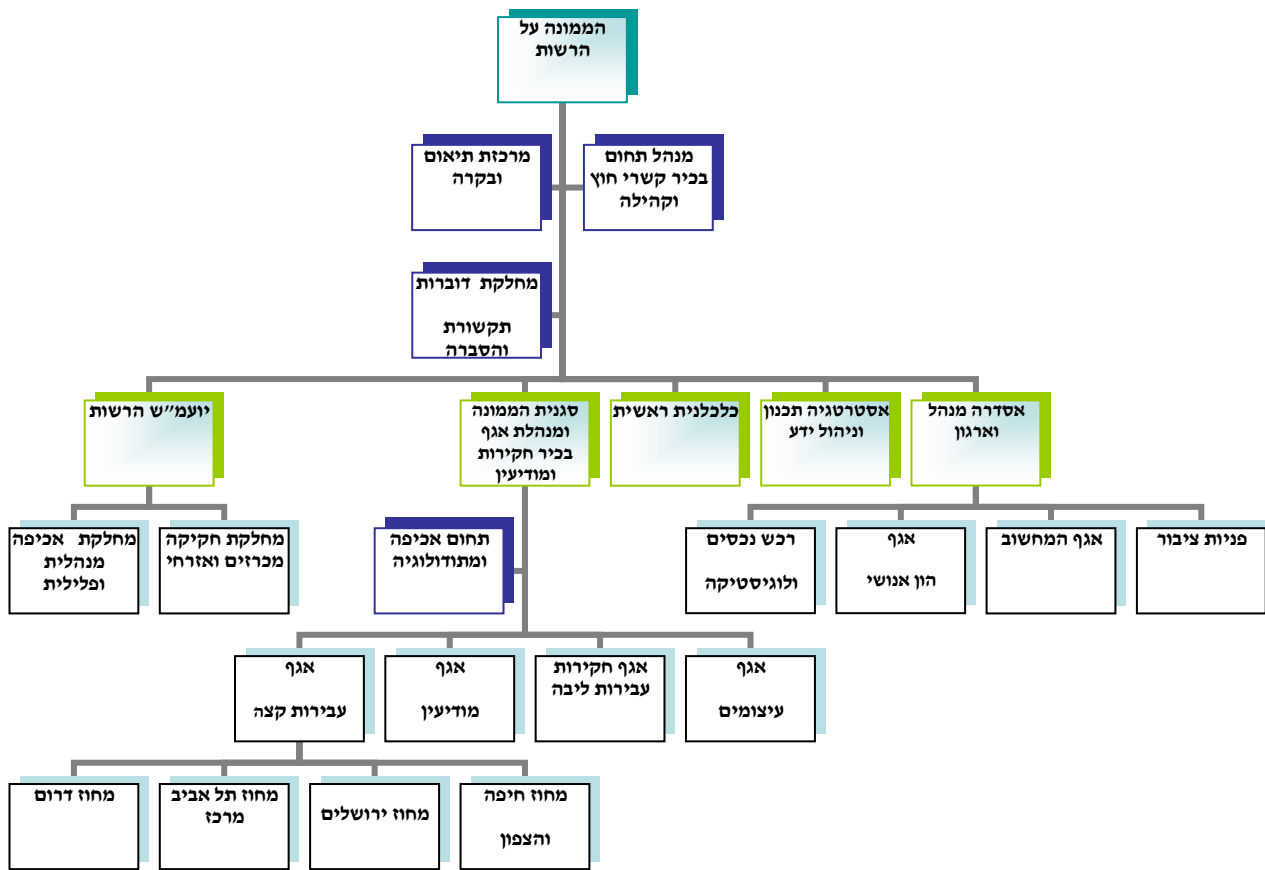
4. יחידת חקירות ומודיעין :

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 כוללת 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. הביקורת כוללת בדיקת מסמכים, דוגמאות וטובין ותפיסת כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה; חקירת כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בעניין ודרישה ממנו להתייצב ולמסור מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לענייני החקירה; דרישה 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, ניתוח כלכלי של הרגולציה והכנת תחשיבי עלות-תועלת של כלי אכיפה ושינויים רגולטוריים, בניית מודלים לחישוב שיעור העיצומים לסוגיהם וניהול 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, הפועלת תחת אחריותו הישירה של שר הכלכלה והתעשייה (שר תעשייה, המסחר והתעסוקה בכינויו אז). הרשות נועדה לאגד 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, הגברת הצריכה הנבונה, שכלול התחרות והורדת יוקר המחיה.

מטרות הרשות

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

יעדי הרשות

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

כח אדם

ברשות קיים כוח אנושי איכותי שנבחר בקפידה רבה המבצע את עבודתו במקצועיות, בצורה מיטבית. העבודה מבוצעת תוך הקפדה 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 :

59.5 עובדים בתקן, 16 סטודנטים בכמות ו-4 אזרחים ותיקים

תקציב

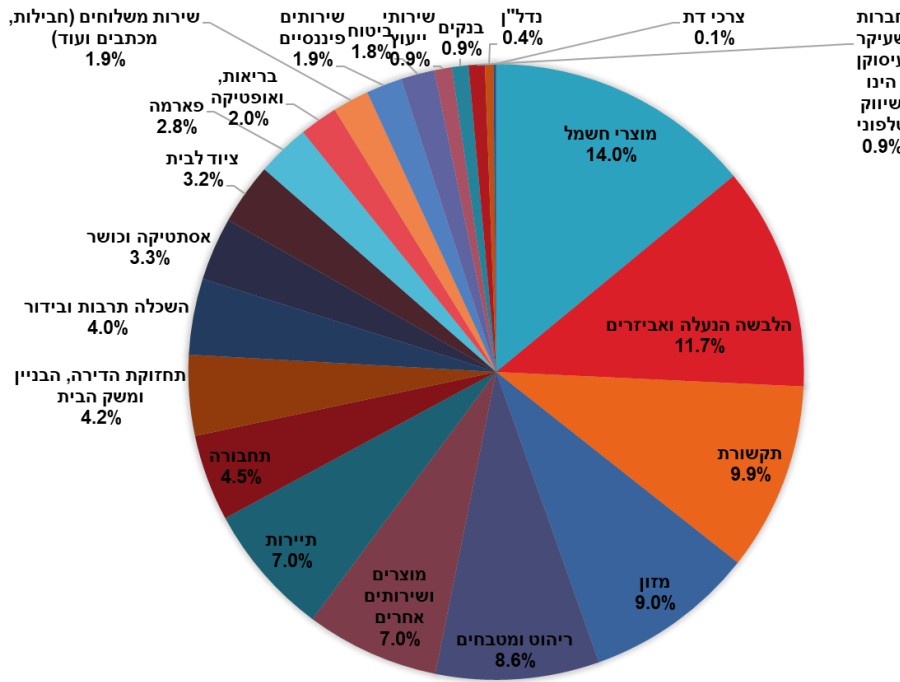
הבסיס של הרשות לשנת 2023 עמד על 32.122.000 ₪ (כוח אדם - 20,587,000 ₪, תפעול - 11,535,000 ₪).

פניות ציבור

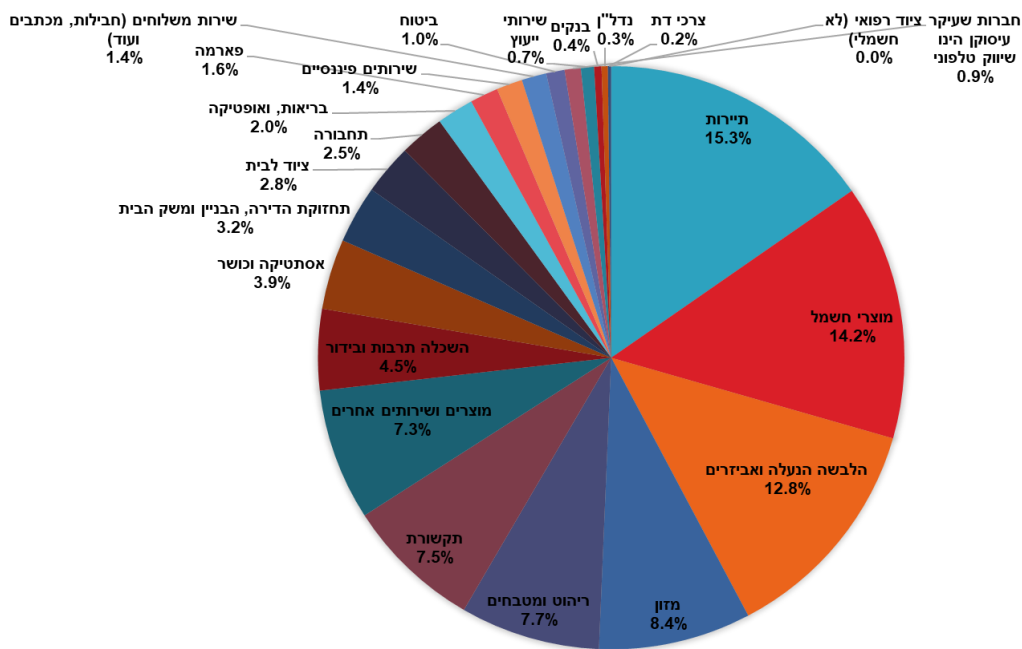
בשנת 2023 המשיכה מגמת העלייה בפניות והתקבלו 37,070 פניות בנושאים שונים. שנת 2023 נחלקת לשתי תקופות, האחת טרם מלחמת חרבות ברזל והשנייה בתקופת המלחמה. ניתן למצוא כי חל שינוי בתחום התלונות בין שתי התקופות.

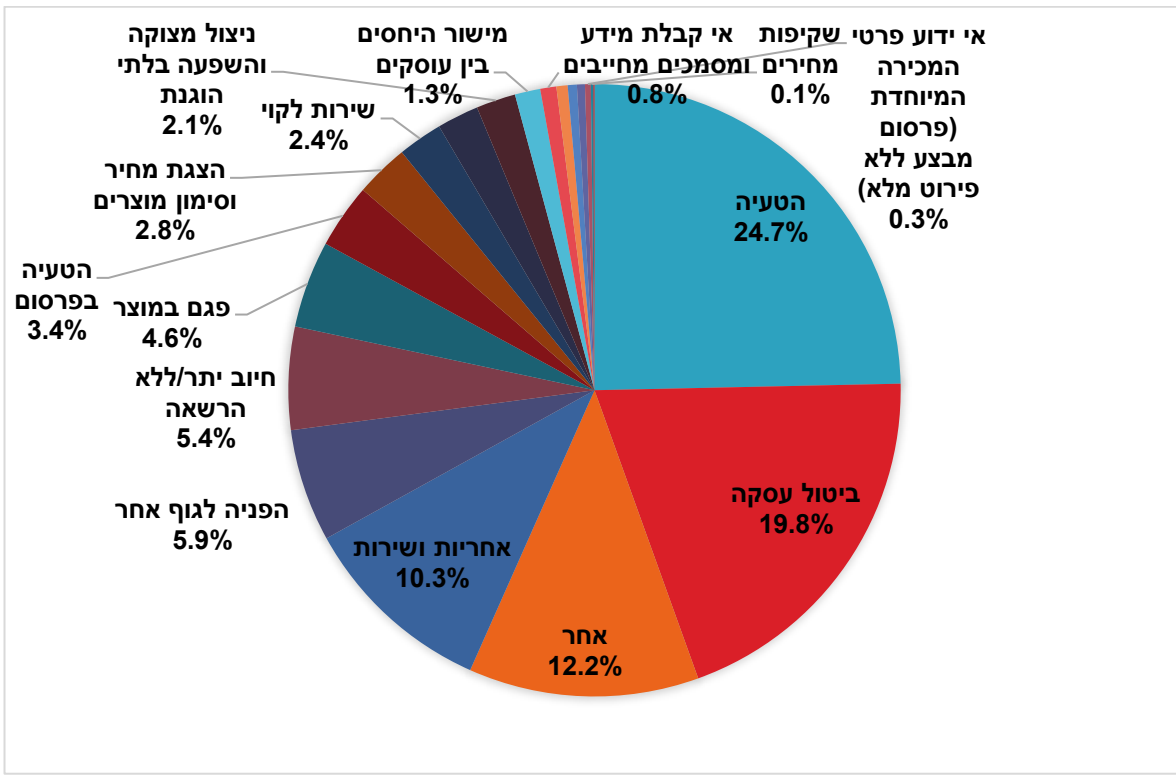
פילוח פניות לפי ענפים

עד 7/10

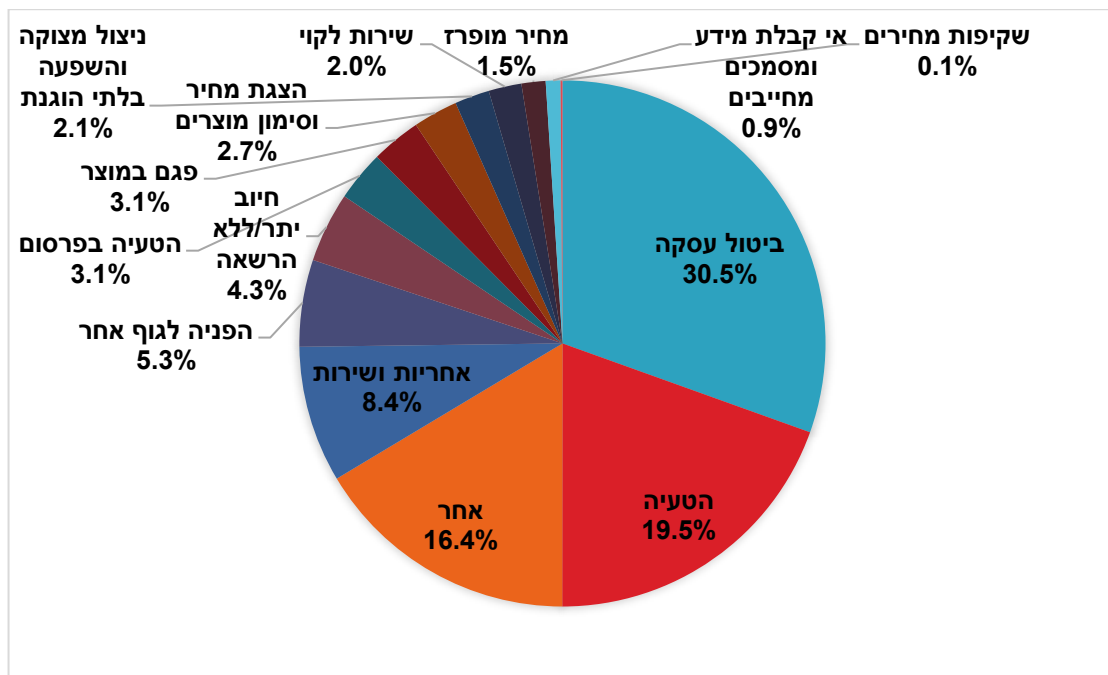


בתקופת המלחמה

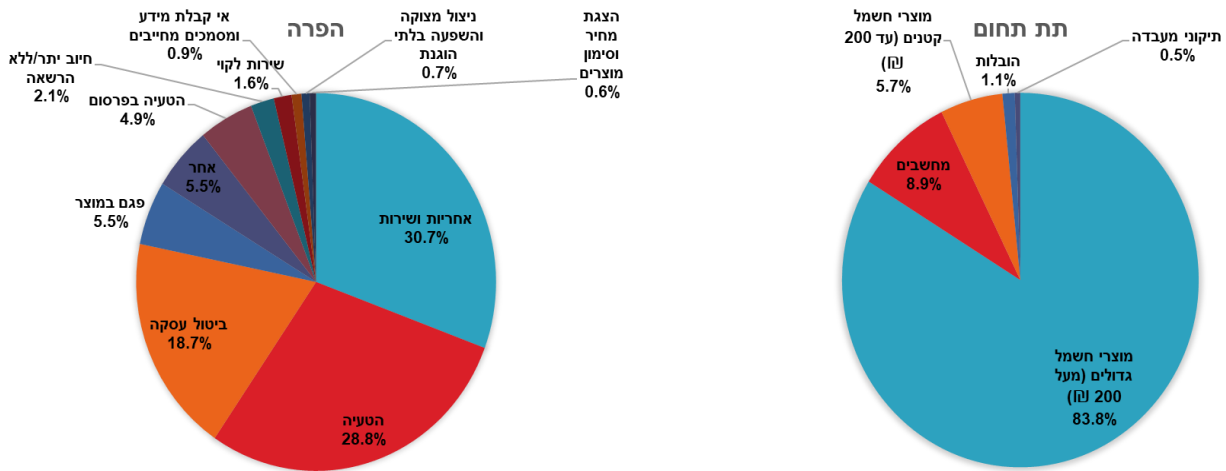




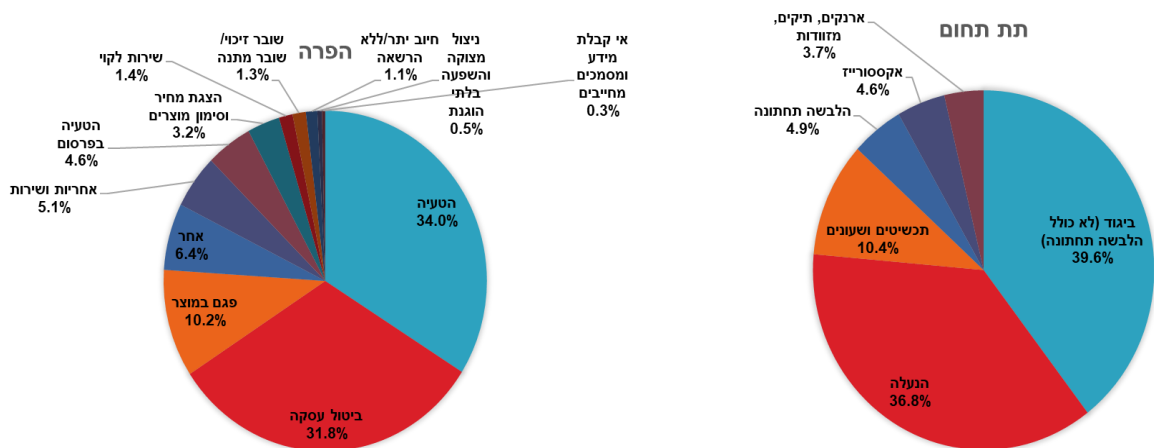
תקופת מלחמת חרבות ברזל



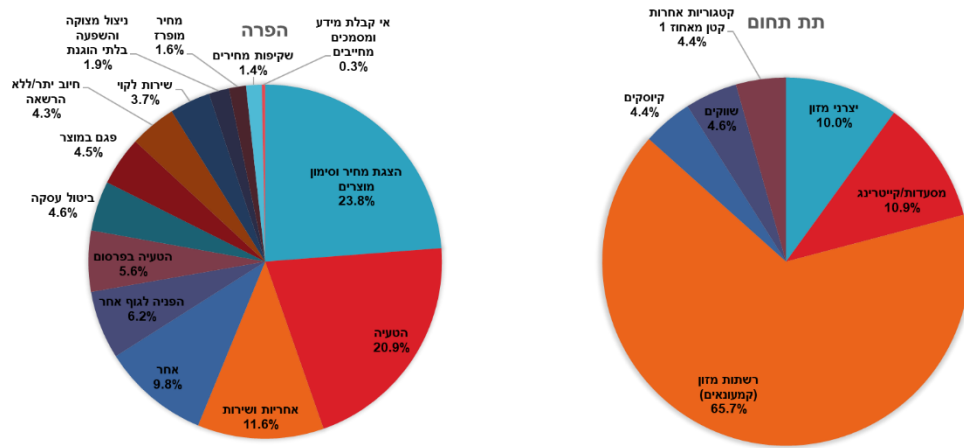
מוצרי חשמל - חלוקה פנימית



הלבשה הנעלה ואביזרים - חלוקה פנימית

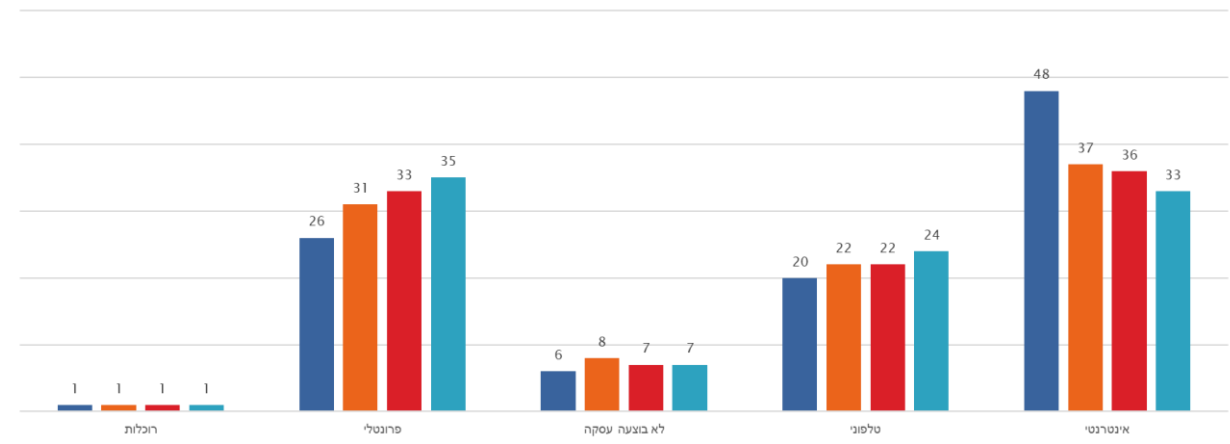


מזון – חלוקה פנימית



אופן ביצוע העסקה - נתוני 2021-2023

■ 2021 ■ 2022 ■ תחילת 2023 ■ סוף 2023



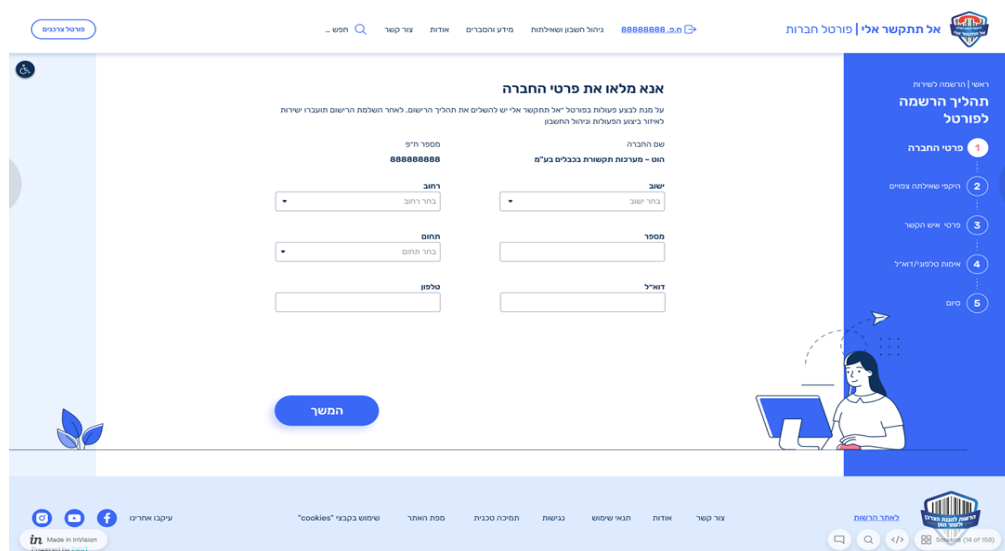
על הקמת המאגר זכתה הרשות לאות הוקרה בקטגוריית "טרנספורמציות דיגיטליות וחדשנות"

- 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 על דרכי הרישום השונות, מידע על הגשת תלונה, הצגת 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.



כיום מאגר "אל תקשר אלי" מכיל 1620 עוסקים שמבצעים שאלות טרם פניה שיווקית ו-447,000 צרכנים אשר מבקשים להיות מוגנים משיחות שיווק.

פיתוח מערכת נתוני שקיפות

מערך המחשוב בשיתוף המחלקה הכלכלית ואגף אכיפה ומודיעין ברשות, ועם נותן שירותי הענן, מקדמים פרויקט שקיפות מחירים: הקמת מאגר מידע שקוף ומתקדם של המחירים אותם מפרסמים הקמעונאים בכפוף להנחיות חוק המזון. הנתונים נאספים באופן אוטומטי על ידי Dedicated Web-Crawlers ונשמרים בשתי תשתיות מסדי נתונים בענן - נותן השירות- RAW Data ו-DynamoDB שנאסף ומידע מטויב ומאונדקס שיאוחסן באופן יעיל וחסכוני בקבצי Parquet באחסון S3 של נותן השירות והגישה אליו תבוצע באמצעות Athena SQL Access. על המידע יופעלו הכלים המתקדמים ביותר של נותן השירות בתחום ה-Machine Learning וה-AI על מנת להפיק תובנות מתקדמות ולבנות מודלי חיזוי חדשים ומתקדמים. המידע יוגש פנימית וחיצונית על ידי שימוש ב-API Gateway של נותן השירות תוך שימוש במנגנוני אבטחת המידע המתקדמים ביותר. על בסיס המידע יפותחו גם כלי אכיפה ובקרה שימשו את הרשות וייעלו את עבודת המחלקות הרלוונטיות. חשוב לציין שהפרויקט יוקם ב-Landing Zone הממשלתי ויופעל על תשתיות ענן שמרביתן נמצאות כבר כיום ב-Region הישראלי. עוד נציין כי חלק מהמודלים יעשה שימוש בלמידת מכונה ובינה מלאכותית לבניית פונקציות לאמידת ביקוש וחיזוי מחירים.

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 מסמיך 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 בגינן היא פלילית בלבד, לצד הוראות חוק שקיימת לגביהן סנקציה מנהלית 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 אשר אושר על ידי היועץ המשפטי לממשלה.

אכיפה - חקירות ומודיעין

במהלך שנת 2023 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך המשך מתן דגש בתחומים בעוקף הפיננסי, ענף המזון, שוק הרכב, סחר מקוון, פרסום סמוי, שוק התקשרות, ריהוט ומוצרי חשמל. הרשות שמה בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בתופעות של פגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, אנשים עם 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, ניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח. במהלך שנת 2023 השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפרים בסכום 23,275,310 ₪, נשלחו הודעות התראות ל- 21 עוסקים מפרים ו- 9 צווים.

ענף הרכב

במהלך שנת 2023 המשיכה הרשות במיקוד אכיפה בתחום הרכב בדגש על פגיעה בצרכנים במסגרת עסקאות למכירת רכבי "אובדן להלכה".

כפי שכבר הצגנו בדוחות קודמים, 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 על עוסקים ועל עסקאות 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 היות ו -

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

דוגמאות להליכים

❖ מר טלמון שמעון אלון

העוסק מפעיל עסק לקנייה ומכירה של רכבי יד שניה וטרייד אין. בין היתר, העוסק קונה רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ו/או נזק משמעותי והוגדרו על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה", ומוכר אותם הלאה לצרכנים. מחקירה שנערכה עולה כי העוסק מטעה צרכנים באשר למצב הרכב אותו רוכשים ולא מגלה להם כי הרכב ניזוק באופן משמעותי ומוגדר "אובדן להלכה", דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א)(1) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 665,860 שקלים.

❖ חברת י.ח.ד מוטורס בע"מ

החברה עוסקת במכירת רכבי יד שניה, רוכשת ומתקנת רכבים שעברו תאונה והוגדרו ע"י חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה", ומוכרת אותם לצרכנים. מחקירה שערכה הרשות, עולה כי החברה הטעתה את הצרכנים באשר למצב הרכבים אותם רכשו ולא גילתה להם כי הרכבים ניזוקו משמעותית ומוגדרים "אובדן להלכה", דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 1,059,840 שקלים.

בשנת עבודה זו נעשתה אכיפה גם לעניין הטעיה בפרסום, רכבי אובדן להלכה בהמשך לגילוי דעת בדבר חובת גילוי בפרסום מכירת רכב, וכי לרכב נגרם נזק בטיחותי או שנקבע לגביו שפרסמה הרשות בחודש פברואר 2023

❖ **עדן כהן-ארי קאר פוינט ותיק ו "נטלי כהן-נטלי סחר רכב"**

אותרו עשרה רכבי אובדן להלכה שהעוסק פרסם למכירה ולא גילה בפרסום כי "הרכב הוא רכב שנקבע לגביו כי הוא אובדן להלכה" ולפיכך, פרסום זה מהווה הפרה של הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק וכן, הפרה של אי גילוי בניגוד לסעיף 4 לחוק.

❖ **מגרש המוביל בע"מ**

אותרו אחד עשרה רכבי אובדן להלכה שהעוסק פרסם למכירה ולא גילה בפרסום כי "הרכב הוא רכב שנקבע לגביו כי הוא אובדן להלכה" ולפיכך, פרסום זה מהווה הפרה של הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק וכן, הפרה של אי גילוי בניגוד לסעיף 4 לחוק.

❖ **עזאם עלא (מגרש הגשר תיווך רכב)**

העוסק מפעיל בטייבה, מגרש רכב למכירת רכבים יד שנייה (להלן: "המגרש"). אותרו ארבעים רכבי אובדן להלכה שהעוסק פרסם למכירה ולא גילה בפרסום כי "הרכב הוא רכב שנקבע לגביו כי הוא אובדן להלכה" ולפיכך, פרסום זה מהווה הפרה של הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק וכן, הפרה של אי גילוי בניגוד לסעיף 4 לחוק.

העוקף הפיננסי

הרשות פועלת באינטנסיביות מזה מספר שנים למאבק בעוקף הפיננסי, בשנת 2023 המשכיה הרשות את פעילותה בתחום זה ועשתה צעד משמעותי במאבק בתופעה פוגענית זו, כפי שניתן לראות בגרף שלהלן (מספר חברות בתחום).



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 היחידות והונאה של משטרת ישראל. במסגרת פעולות האכיפה הוגשו כתבי אישום כנגד מספר והושתו כוונות חיוב על עוסקים בלמעלה מ-20 מיליון שקלים.

דוגמאות להליכים

❖ עידן פרץ מור - קפטן חיסכון

העוסק מפעיל אתר בשם "קפטן חיסכון" במרשתת (אינטרנט) בכתובת www.captain.org.il ומציג עצמו כמספק לצרכנים מגוון שירותים בתחום הפיננסי בנושאים שונים כגון: איתור 'כספים אבודים', 'מחיקת רישום BDI שלילי', סיוע בקבלת החזר מס לשכירים, ועוד. העוסק פרסם את שירותיו במגוון אתרים במרשתת. בפרסומיו העוסק השתמש באמירות אשר באמצעותן הציג מצג מטעה על יעילות שירותיו ובאמצעות חוות דעת פיקטיביות. מצג מטעה זה מהווה הפרה של סעיף 2 לחוק. סכום כוונת החיוב: 164,415 שקלים.

כמו כן נוהלו חקירות כנגד החברות הבאות אשר הסתיימו וממתינות לקבלת החלטה באשר להמשך ההליך

❖ י.פ. (גבריאל) פיננסים בע"מ ו תיק י.פ. פתרונות פיננסים (ע.מ.)

חב' י.פ. (גבריאל) פיננסים בע"מ (להלן: "החברה") מציעה שירות תיווך להלוואות ואיתור כספים אבודים. פעילות החברה מתבצעת בעסקאות מכר מרחוק בלבד באמצעות שיחות מכירה בטלפון

החקירה העלתה שורה של הפרות לכאורה וביניהן:

- החברה מציעה מצג שווא בפני הצרכן לפיו על פי ת.ז. של הצרכן יש "אור ירוק" המעיד על כך כי קיימים לו כספים מעבודת קודמות כמו: פיצויים, גמל, השתלמות וכד' שניתן למשוך.
- החברה מבטיחה לצרכן לאתר "כספים אבודים" ומציגה בפניו כספים הידועים לצרכן
- החברה מטעה בסכום שעל הצרכן לשלם בעבור השירות
- אי יידוע הצרכן בפרטים מהותיים הנוגעים לאובדן כספים כתוצאה מפרעון הכספים לדוגמה, שבפירעון מוקדם שהנו מתחת לגיל הפרישה יחול שיעור מס בגובה 35% על סכום המשיכה.

- **הטעיה בדמי הביטול**
- החברה הבטיחה בחלק מהעסקאות כי תפעל לבדיקת זכאות להחזר מס בעבורם לצד איתור כספים אבודים / מעבודות קודמות בפועל לא ניתן שירות הזה.
- נציגת העוסק, התחזתה לנציגת משרד עורכי דין שאוחז בשטר חוב עליו חתמו הצרכנים במסגרת ביצוע העסקה במטרה לאלצם לשלם לחברה את הכספים.

❖ קרדיטקלין בע"מ

- החברה עוסקת במתן שירות שמטרתו שיפור/מחיקת דירוג האשראי. במסגרת שיחת המכירה לא מוסבר לצרכנים המשמעות של מחיקת נתוני האשראי (לא צוין כי לאחר המחיקה לא יהיה ניתן לשחזר את הנתונים וכי מחיקה לאו דווקא תשפר את הסיכוי לקבל אשראי).
- אי ציון תנאי ביטול עסקה בשיחת השיווק. תנאי ביטול העסקה מופיעים בהסכם שהצרכן חותם עליו בזמן שיחת המכירה. מהאזנה לשיחות עולה שהצרכן אינו מעיין בהסכם, ואף אינו מתבקש/ מבקש לעיין בו. מהשיחות עולה כי הצרכן מתבקש לפתוח את הקישור למסמך ולחתום למטה לאישור.
- אי גילוי הסיכונים לפיהם מחיקה גורפת של נתוני האשראי עשויה לפגוע בדירוג ובנכונות נותני האשראי לבצע עסקה עם הצרכנים. כמו כן אין ציון כי מחיקה תמנע שחזור הנתונים בהמשך.

❖ א.ד. הזכויות בע"מ

העוסק מציע שירות של פניה וטיפול אל מול משרד התחבורה, לטובת הנפקת תג חניה לנכה בעלות של 3,480 ₪. הנ"ל מפרסם עצמו ברשת כאשר העסקה מתבצעת טלפונית אל מול נציג העוסק. החקירה העלתה את החשדות הבאים:

- אי גילוי זכות הביטול
- אי ביטול עסקה ואי השבת התמורה במועד הקבוע בחוק
- אי הצגת מחיר כולל

תקשורת

בהמשך לפעילות אכיפה מאומצת שעשתה הרשות בשנים האחרונות בתחום התקשורת, אנו רואים המשך ירידה במספר תלונות צרכנים על פגיעה כפי שמוצג בטבלה שלהלן. גם בשנת עבודה זו נמשכה פעילות האכיפה נגד מס' חברות שנמצאו מפרות.

אחוז התלונות בתחום התקשורת - אחוז מכלל התלונות באותה שנה						
2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
6.4	9.6	12.2	14.88	16.67	27.21	25.75

12

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ©

חברת הוט מובייל בע"מ

החברה היא חברת תקשורת המספקת שירותי סלולאר בתשלום חודשי ובמסלולים שונים. בנוסף, משווקת ומוכרת טאבלטים, אוזניות, מצלמות ועוד. במהלך השנים 2020-2021 קיבלה הרשות תלונית מצרכנים, מהם עולה דפוס פעולה חוזר ונשנה של החברה, לפיו ביצעה מעשים העלולים להטעות את הצרכנים במחיר העסקה, בשיעורי הריבית, בתנאי הביטול של העסקה ועוד. בנוסף, מקום בו הצרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות עם החברה, זו לא ביטלה את ההתקשרות במועד הקבוע בחוק והמשיכה לחייב את הצרכנים גם לאחר מועד בקשת ביטול העסקה. כאשר צרכנים הלינו על חיוב בסכום עודף, החברה לא השיבה להם את כספם בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק. החברה אף לא גילתה לצרכנים פרטים המחויבים בגילוי לפני עסקה ולאחריה ולא ביטלה עסקאות לרכישת טובין כאשר נדרשה לכך עפ"י חוק. כמו כן, בבקורת פיזית שנערכה בבית העסק נמצא כי החברה לא הציגה מחירים על גבי מגוון מוצרים. סכום כולל של כוונת החיוב: 1,560,600 שקלים.

❖ תיק חקירה המותג REST TV - תיק פלילי

מדובר בחברה המספקת שירות צפייה בתכני טלוויזיה בשפה הרוסית, אינטרנט ומכירת ציוד קצה כגון סטרימרים וטלוויזיות. עיקר לקוחות החברה הינם צרכנים מבוגרים דוברי רוסית.

המדובר בשני עוסקים מורשים שחברו לאדם נוסף, בעל חברה והמנכ"ל בה, כדי להוציא את תוכניתם לפועל.

המבצעים בצוותא חברו יחדיו על מנת לקשור צרכנים, כ-580 צרכנים, מהאוכלוסייה הרוסית בארץ, בעסקאות של מכירת חבילות של מאות ערוצי טלוויזיה, בשפה הרוסית, תמורת תשלום של סכומים גבוהים בסך אלפי שקלים.

הפרקטיקה שבה נקטו המבצעים בצוותא היא **קשירת חיוב צרכנים בהלוואות ללא ידיעתם**, זאת תוך חלוקת תפקידים מוגדרת בין השותפים וחלוקת הכספים ביניהם, וזאת ע"מ לאפשר את המשך הפעילות העסקית של העוסקים המורשים ומימונה, באמצעות חברת הלוואות חיצונית.

פירוט הפרקטיקה: אחד מהנאשמים הגיע לבית הצרכן ושכנע אותו להיקשר בעסקה הכוללת צפייה במאות ערוצי טלוויזיה ממדינות שונות בשפה הרוסית ובמרבית המקרים גם אינטרנט (ספק +תשתית), כל זאת במחיר חודשי קבוע וקבלת מתנת הצטרפות כגון מסך טלוויזיה.

הנאשמים החתימו את הצרכנים על חוזה ברוסית ותוך כדי כך הקימו מרחוק, בזמן שהייה בבתי הלקוחות, או בסמוך לכך, בקשה בעברית, לקבלת הלוואה שנשלחה לחברת הלוואות, והחתימו את הצרכנים על מסמך זה ללא ידיעתם. הבקשה אושרה במקום, ללא הסכמת הצרכנים כאמור.

הצרכנים לא ידעו על ההלוואה, ורק לאחר שחוו בעיות בחיבור לטלוויזיה /אינטרנט והתקשרו לחברה ע"מ לבטל את העסקאות, גילו להפתעתם שחויבו בהלוואה, זאת ללא ידיעתם והסכמתם.

בנוסף, בחוזה היו סעיפים המנוגדים לסעיפי החוק העוסקים בתנאי ביטול עסקה וכן לא גולו מספר פרטים המחויבים לפי החוק והתקנות בעסקאות ברוכלות.

בדוח לשנת 2022 עדכנו בדבר קיומה של חקירה במהלך שנת 2023 החקירה הסתיימה ובמועד כתיבת דוח זה הוגש אישום כנגד 4 נאשמים

פרסום סמוי

פרסום סמוי 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). במסגרת פרקטיקה זו פעמים רבות מציגים מצג שווה בפני הצרכן שהמידע המובא

בפניו הוא מידע מקצועי ואינו פרסומת שבאמצעותה מקדם העוסק את הטובין ו/או השירותים אותם הוא מציע לציבור. הרשות פועלת לאסדרה בתחום זה מזה מספר שנים. במסגרת זו נעשו מחקרים ופעולות אכיפה כנגד עוסקים מפריים.

❖ חברת עוז מורן ייעוץ למשכנתאות בע"מ

החברה מפעילה עסק למתן שירותי ייעוץ בתחום המשכנתאות והפיננסים בשם "עוז משכנתאות ופיננסים" ובין היתר מבצעת מחזור משכנתאות. החברה פרסמה את שירותיה בערוצי תקשורת שונים תמורת תשלום שהעבירה לערוצי התקשורת. פרסומים אילו בוצעו בין היתר תוך הצגת מצג שווא כי מדובר בכתבה עיתונאית המציגה כביכול תוכן מקצועי ניטרלי בעוד שלמעשה מדובר בפרסומות ממומנות על ידי החברה, דבר המהווה הפרה של סעיף 7(ג) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 1,105,920 שקלים.

❖ חברת איי אי טי וי תקשורת בע"מ

החברה מפעילה ערוץ טלוויזיה ישראלי הפונה לקהילת יוצאי אתיופיה בשם "IETV" המשדר רצועת חדשות שבועית, עדכונים מהשטח על המתרחש בקהילה האתיופית ותכניות אולפן. במהלך שידוריה, החברה פרסמה בתשלום את חברת עוז מורן ייעוץ למשכנתאות בע"מ באמצעות פרסומות הנחזות לראיונות עיתונאיים בהן מרואיינים אנשים המוצגים כלקוחות של חברת עוז מורן הממליצים על שירותיה. דבר המהווה הפרה של סעיף 7(ג) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 138,240 שקלים.

❖ חברת קול ברמה בע"מ

החברה מפעילה ערוץ רדיו בשם "רדיו קול ברמה" המשדר בין היתר תכניות אקטואליה ויומני חדשות. במהלך שידוריה, החברה פרסמה בתשלום את חברת עוז מורן ייעוץ למשכנתאות בע"מ באמצעות הקראה מדף מסרים שנכתב על ידי חברת עוז מורן תוך יצירת הרושם כי מדובר בחלק אינטגרלי מהשידור בעוד שאין כך הדבר. דבר המהווה הפרה של סעיף 7(ג) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 483,840 שקלים.

❖ חברת רדיו גלי ישראל בע"מ

החברה מפעילה ערוץ רדיו בשם "רדיו גלי ישראל" המשדר תכניות אקטואליה, כלכלה, תרבות ועוד. החברה פרסמה בתשלום פרסומות הנחזות לכתבות עיתונאיות בהן מרואיין מנכ"ל חברת עוז מורן ייעוץ למשכנתאות בע"מ במסגרת תכניות אקטואליה בכסות של ראיון עיתונאי, בעוד אין כך הדבר. דבר המהווה הפרה של סעיף 7(ג) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 138,240 שקלים.

ריהוט וציוד לבית

❖ בי אלקטריק

העוסק מפעיל עסק למכירת מוצרים שונים לבית ובכללם רהיטים ומוצרי חשמל. ביצוע העסקאות נעשה במכר מרחוק באמצעות הטלפון ובמרשתת (אינטרנט).

החקירה העלתה כי לחלק מהצרכנים לא סופקו המוצרים, או סופק דגם שונה מזה שהוזמן, בדרך כלל נחות יותר במחיר; לא נמסרו לצרכנים מסמכי גילוי; האחריות לא הייתה של היבואן הרשמי כפי שהובטח; הפרות הנוגעות לחובות הגילוי באתר האינטרנט של העוסק ואי ביטול עסקאות כמחוייב בדין. התיק נמצא בשלב בחינה באשר להמשך נקיטת הליכים כנגד העוסק.

❖ בי אלקטריק - צו מינהלי

במקביל לניהול החקירה כנגד החברה, בגין אי ביטול עסקאות של צרכנים אשר ביקשו לבטל במסגרת הזמנים המותרים בחוק, מעשים המהווים הפרה של סעיף 14(ה) לחוק. נשלח לעוסק צו מנהלי המורה לו לבטל את העסקאות ולהימנע מלבצע הפרות אלה.

❖ חברת ליווינג דיזיין א.ל בע"מ

החברה מפעילה חנות רהיטים בשם "ליווינג רוס". החברה ביצעה עסקה אשר התקיימה בחנות עצמה, במסגרת העסקה נמכר מזנון ללקוח שביקש לרכוש מזנון זהה לזה שהוצג בחנות. ללקוח הוצגו תנאי הביטול שהיו בניגוד לאמור בחוק. יממה לאחר מכן, הלקוח ביקש לבטל את העסקה וזאת במסגרת הזמנים המותרת בחוק. החברה ביטלה את העסקה אולם גבתה דמי ביטול גבוהים מאילו המותרים בחוק והשיבה את הכספים לצרכן תוך זמן ארוך יותר המותר על פי חוק. מעשים אלו מהווים הפרות הטעיה (סעיף 2) ואי ביטול עסקה (סעיף 14) כאמור בחוק.

סכום העיצום הכספי: 68,610 שקלים.

❖ חברת א.ש. שיווק מערכות בע"מ (מוכרות כ"אפיקים" ו"נועם 1")

החברה מוכרת ומשווקת ברי מים בדגש על מכשירים המותאמים לשימוש בשבתות, והמיועדים לאוכלוסייה הדתית. החברה גם מספקת מערכות סינון מים, סננים ושירותי אחריות ותיקון לברי המים אותם היא מוכרת. החברה מבצעת עסקאות מכר מרחוק של ברי המים ולאחר ביצוע העסקה הטלפונית, החברה מתאמת אל מול הצרכן הגעה של טכנאי לצורך התקנת בר המים. במעמד ההתקנה, טכנאי החברה מציע לצרכנים עסקה נוספת - עסקת רוכלות לרכישת מערכת סינון נוספת, סננים ותכנית אחריות ושירות של טכנאי לשלוש שנים. מהתלונות שהתקבלו ברשות ומחקירת הרשות עולה כי החברה מבצעת הטעיה של הצרכנים בנושא תנאי הביטול של שתי העסקאות – הפרת סעיף 2 לחוק; החברה לא מבטלת עסקאות במקום בו היא מחויבת לכך בדיון, מחייבת את הצרכנים בדמי ביטול גבוהים מהמותר – הפרת סעיפים 14 ו-14(ה); החברה לא מגלה לצרכנים פרטים שונים כנדרש בחוק, לפני העסקה ואחריה - הן באשר לעסקת המכר מרחוק, והן לעניין עסקת הרוכלות בבית הצרכן – הפרת סעיפים 14 ו-14(ג).

סכום העיצום הכספי: 3,469,950 שקלים.

❖ חברת אי. בר - מים בע"מ

החברה מייבאת ומשווקת בשיווק מרחוק לצרכנים ברי מים יחד עם חבילת שירות ברי מים שכוללת אחריות מורחבת לשלוש שנים והספקה של נוריות ומסננים לתקופת האחריות. החברה משווקת בנוסף ובנפרד תכנית אחריות לברי מים. מתלונות הצרכנים ומחומר החקירה נמצא כי החברה ביצעה מגוון הפרות הכוללות הפרות הטעיה בניגוד לאמור בסעיף 2 לחוק - החברה לא סיפקה הזמנות במועד המובטח, החברה רשמה על החשבונות מידע מטעה על תניי ביטול העסקה; וכן הפרות אי ביטול עסקה בניגוד לאמור בסעיף 14 לחוק - החברה לא ביטלה עסקאות של צרכנים שביקשו לבטל במסגרת הזמנים המותרת על פי חוק.

סכום העיצום הכספי: 459,780 שקלים.

❖ מי יולי בע"מ

בית העסק מי יולי פרסם ושיווק ברי מים ומסננים באתר האינטרנט וביצע עסקאות במכר מרחוק מכר מרחוק. בנוסף סיפק שירותי תחזוקה למכשירים כחלק מהסכם כולל מול הצרכנים.

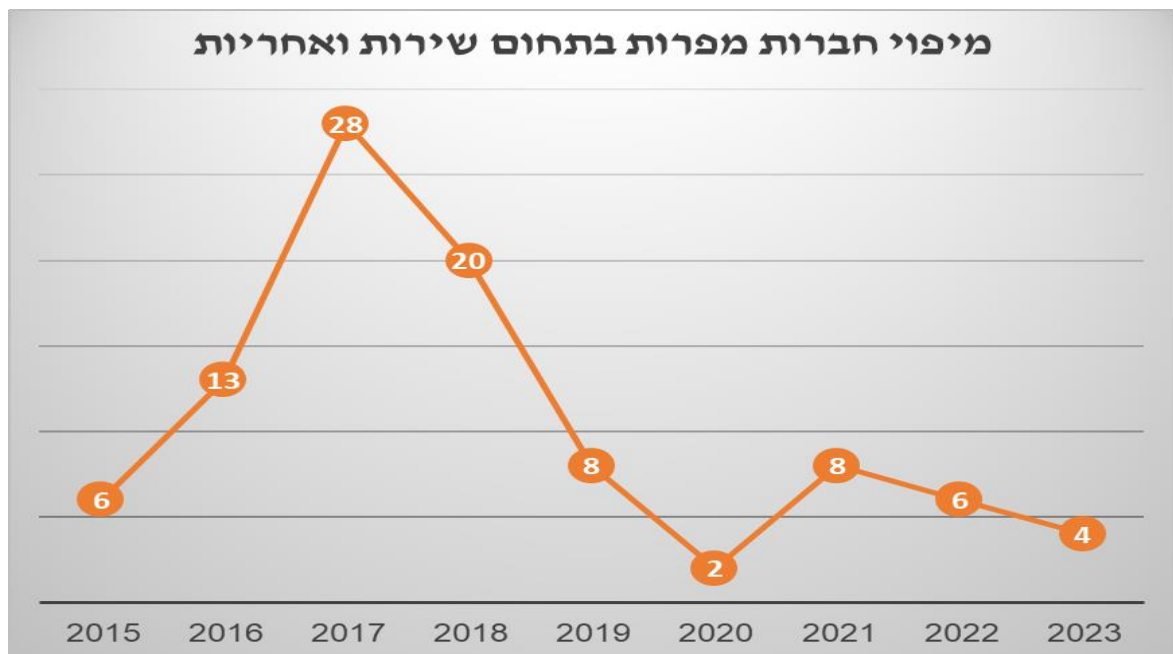
החקירה העלתה חשדות להפרה לכאורה ובהן: אי מסירת מסמכי גילוי לצרכנים; אי ביטול עסקה במועד; אי מתן תעודת אחריות לצרכנים על פי חובתו של העוסק הנגזרת **מתקנות אחריות ושירות**; אי תיקון מוצרים של צרכנים והחזרתם למצבם הקודם במועדים הקבועים בחוק; הטעיות בתנאי ביטול עסקה במסמכים שכן נמסרו לצרכנים; הפרות באתר האינטרנט של העוסק הנוגעות לחובות הגילוי. התיק נמצא בשלב בחינה באשר להמשך נקיטת הליכים כנגד העוסק

בית העסק הציע ברי מים ושירותי תחזוקה לברי מים, השיווק בוצע גם לאוכלוסייה מבוגרת באמצעות שיווק מרחוק וכן בעסקאות רוכלות.

מחקירת החברה עולה כי במסמכי הגלוי שנמסרו לצרכנים – לא הוכללו כל פרטים המחויבים להימסר על פי חוק בעסקאות מכר מרחוק ובעסקאות רוכלות, לחלק מהצרכנים לא נמסר מסמך גילוי כלל וכלל, לא נמסרו תעודות אחריות בניגוד לחוק ולתקנות אחריות ושירות לאחר מכירה, לא בוטלו עסקאות על פי חוק על אף בקשות הצרכנים, וכן בוצעו הטעויות בחלק מעסקאות המכירה.

ביטוח מכשירי חשמל

תחום ביטוח מכשירי חשמל זוהה על ידי הרשות זה מכבר כתחום בו חברות רבות פועלות בשיטות שיווק אגרסיביות תוך מהטעה ופגיעה בציבור הצרכנים. שיאה של התופעה היה בשנת 2017. הרשות פעלה בצורה אינטנסיבית כנגד חברות שנמצאו מפרות בתחום זה ועם הבשלת תיקי החקירה שניהלה הרשות לכדי עיצומים כספיים. צומצם משמעותית מס' החברות שפעלו בתחום תוך כדי פגיעה בציבור הצרכנים כפי שמוצג בגרף שלהלן. תחום זה נשאר תחת מעקב מערך המודיעין של הרשות. במהלך השנים האחרונות זיהינו פעילות פוגענית של מספר מצומצם של חברות בתחום, אלה נחקרו ונחקרות ע"י הרשות בנחישות למיגור התופעה.



❖ חברת שרות אחד למוצרי חשמל ביתיים בע"מ

החברה עוסקת במתן אחריות ואספקת שירות למוצרי חשמל ביתיים שונים, כגון מקררים, מקפיאים ועוד. החברה יוצרת קשר עם הצרכנים ומציעה לשלוח טכנאי לבדיקת תקינות המוצרים בביתם, וכשנציג החברה מגיע לבית הצרכנים, הוא מצרף אותם לשירותי החברה בעסקת רוכלות. עסקאות מסוג זה מוגדרות כעסקה מתמשכת קצובה. במהלך השנים 2018-2019 קיבלה הרשות תלונות כנגד החברה, מהן עולה כי החברה סירבה לבטל עסקאות מקום שנדרשה לעשות זאת. בנוסף, החברה עשתה מעשה העלול להטעות את

הצרכנים בתנאי הביטול של העסקה, לא גילתה לצרכנים מידע כמתחייב בחוק, ולא מסרה לצרכנים מסמך גילוי באופן הנדרש בחוק ובתקנות. סכום כולל של כוונת החיוב: 800,790 שקלים.

בשל תלויות שהתקבלו ברשות על המשך פעילות מפרה של החברה לצד חברה נוספת הקשורה לאותם הבעלים, נוהלה חקירה נוספת ברשות אשר הסתיימה. התיקים נמצאים בשלב בחינה באשר להמשך נקיטת הליכים כנגד העוסקים

❖ קבוצת פל – קבוצה המאגדת בתוכה 4 עוסקים שונים בתחום הספקת שירותים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

קבוצת פל מספקת שירותי התקנה, תיקון, חלפים ומתן הסכמי ביטוח למוצרי חשמל כנותנת השירות הבלעדית למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים של יבואנים ומותגים שונים בתחום זה וזאת, באמצעות 4 עוסקים (חברות ושותפויות) הנמצאים בבעלותה. הקבוצה משווקת בנוסף הסכמי שירות/ביטוח מטעמה למוצרי החשמל הללו מתום שנת האחריות הראשונה שלהם.

מרום שירותים ואחזקה, שותפות מוגבלת (שם שיווקי: "שירות מרום")

העוסק מספק שירותי התקנה, תיקון ומכירת אביזרים נלווים למוצרי חשמל כנותן השירות הבלעדי למכשירים מבית ניופאן, ראלקו, שארפ, דה דיטריש, קנדי ולופרה סול.

פלרום שירותים – שותפות מוגבלת (שם שיווקי: "שירות אלקטרה פלרום")

העוסק פלרום שירותים מספק שירותי התקנה, תיקון ומכירת אביזרים נלווים למוצרי חשמל כנותן השירות הבלעדי למכשירים מבית אלקטרה, סאוטר, מילה, פיליפס, ליבהר, ווירלפול וטושיבה.

סי.אס.בי מוצרי חשמל בע"מ

העוסק סי.אס.בי בע"מ מספק שירותי התקנה, תיקון ומכירת אביזרים נלווים למוצרי חשמל כנותן השירות הבלעדי למכשירים מבית בוש, סימנס, קונסטרוקטה וגגנאו.

שירותי רטפון (1998) בע"מ (שם שיווקי: "רטפון")

העוסק רטפון מספק שירותי התקנה, תיקון ומכירת אביזרים נלווים למוצרי חשמל כנותן השירות הבלעדי בתחום מסכי הטלוויזיה לחברות האחרות בקבוצת פל במסכים מבית שארפ, פילפס, לופרה, סול ועוד.

החקירה העלתה כי החברה הפרה לכאורה את החוק בין היתר בכך שנציגיה נקבו במועדי הספקה שונים ובפועל, לא סיפקו את ההזמנה; הטעיה בקיומם של חלפים... המתאימים לתיקון הנכס – העוסק מכר הסכמי שירות למוצרי חשמל ישנים כך, שאין באפשרותו לספק בגינם חלפים; הטעיה במחיר; אי הצגת המחיר הכולל; אי ביטול עסקה; התיקון לא הושלם במועד שנקבע בתוספת השנייה; אי גילוי פרטים בדבר זכות הביטול ועוד.

החקירה הסתיימה התיקים נמצאים בשלב בחינה באשר להמשך נקיטת הליכים כנגד העוסקים

ענף המזון

הרשות פועלת לאורך השנים לאסדרה ואכיפה בתחום המזון. פעילות הרשות בתחום זה היא חלק מהמאבק ביוקר המחיה הרשות פועלת לאכיפה במסגרת ביקורות בבתי עסק לוודא עמידה של העוסקים בשורה ארוכה של הוראות שתכליתן מתן מידע וכלים לצרכן שיאפשרו לבצע השוואות מחירי מוצרים וסלי קניות להן מחוייבים בתי עסק בתחום המזון. ההוראות כוללות: הצגת מחיר, מחיר ליחידת מידה, הנגשת מוצרים בפיקוח ממשלתי, הבדל בין המחיר על המדף לזה שנגבה בקופה ועוד. כמו כן מבצעת הרשות חקירות בגין חשד להפרת הוראות החוקים שעל אכיפתם אמונה הרשות.

במהלך שנת 2023 בוצעו 326 ביקורות בתחום המזון לוודא עמידה של העוסקים בהוראות החוק הביקורות כללו עמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן וכן בהוראות חוק המזון.

אכיפה במהלך מלחמת "חרבות ברזל"

לאור המצב הביטחוני והשפעתו על פעילותם של עוסקים רבים עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל, בין היתר בשל גיוס מילואים המשפיע על מצבת כוח האדם, חוסר הוודאות המשפיע על גידול בביקוש רחב היקף של טובין שונים ולאור העובדה כי נסיבות הצרכים מתן הקלות, פורסמה בתאריך 08.10.23 הנחיית ממונה אשר יש בה כדי להקל על העוסקים באופן הצגת המחיר. לפי ההנחייה, לא קיימת חובה להציג מחיר על כל מוצר ובלבד וקיים מחיר המוצג על המדף באופן ברור. לאור כך יצאה הרשות במבצע אכיפה נרחב בקרב רשתות המזון, סופרמרקטים, מכולות וחנויות הפארים במטרה לבדוק את העוסקים בעניין עמידתם בהנחיית אי אכיפה זו והוראות חוק נוספות כגון חובת הצגת מחיר, מחיר ליחידת מידה, אי גילוי ואי הקצאת שטח לעניין מוצרים בפיקוח, הטעיה במחיר והטעיה בארץ הייצור של ירקות ופירות. בהמשך להנחיית הממונה שפורסמה, בוצעה אכיפה בלמעלה מ-100 בתי עסק. נשלחו כוונות חיוב לעוסקים מפריס בסכום כולל של 7,477,715 שקלים.

❖ הודעה על כוונה להוציא צו מנהלי בהתאם לסעיף 3(א)

בחודש יוני 2024 שלחה הרשות הודעת כוונה להוציא צו מינהלי להפסקת הפרה לשלושת חברות המשקאות הקלים השולטות בקטגוריה - החברה המרכזית לייצור משקאות קלים בע"מ, טמ"מ, טמ"מ משקאות בע"מ, יפאורה-תבורי בע"מ. החברות משווקות ומוכרות מגוון מוצרי שתיה הכוללים שתיה מוגזת, שתיה קלה, משקאות אלכוהוליים, מים ועוד, בין בעצמן ובין באמצעות חברות בנות. במהלך השנים החברות הפכו לשולטות בקטגוריה ולגורם משמעותי ובעל כוח בתחום המשקאות הקלים, חלקן במגוון סוגי משקאות.

במהלך חודש מרץ-אפריל 2023, הודיעו החברות במקביל על העלאת מחירם של משקאות קלים ומוגזים שונים מתוצרתן. שלושת החברות שולטות בקטגוריית המשקאות הקלים באופן מוחלט. החברות יצאו בהודעה דומה על העלאת המחירים למוצריהן, מהלך זה הביא להתייקרות של המוצרים האמורים מצד כל החברות.

החלטת החברות להעלות את מחירי מוצריהן במקביל, כאשר שלושתן שולטות ברובו המכריע של שוק זה, פוגעת בחופש הבחירה של הצרכנים, והצרכנים נאלצים לרכוש את המוצרים על אף ההעלאה במחיר, דבר זה מהווה הפעלת השפעה בלתי הוגנת על הצרכן הישראלי.

- סעיף 3(א) לחוק אוסר על עוסק להפעיל השפעה בלתי הוגנת. הוראות הסעיף אוסרות על עוסק לבצע, במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו.
- החלטת החברות להעלות את מחירי מוצריהן במקביל, כאשר שלושתן שולטות ברובו המכריע של שוק זה, פוגעת בחופש הבחירה של הצרכנים, בכך שהצרכנים נאלצים להכח למעשה לרכוש את המוצרים על אף ההעלאה במחיר, דבר זה מהווה הפעלת השפעה בלתי הוגנת על הצרכן הישראלי.

הודעה על הוצאת הצו טרם התקבלה.

חוק קידום התחרות בענף המזון (שקיפות מחירים)

החוק והתקנות מכוחו, מחייבים קמעונאי גדול לפרסם באתר אינטרנט את רשימת כל חנויותיו, את כל מוצרי המזון ומחיריהם הנמכרים בחנויות ומכלול המבצעים הקיימים בחנות. מידע גלוי, מלא ועדכני לגבי המוצרים ברשתות השונות, הניתן לצרכן בכל רגע נתון, מעצים את יכולתו לבחור במוצר וברשת העונים לצרכיו. יש במידע זה כדי לאפשר לצרכן להשוות מחירים ולכלכל את צעדיו בצורה מושכלת טרם הרכישה.

בשנת 2023 נערכו 24 ביקורות לבדיקת הקבצים המפורסמים על ידי הקמעונאים וב-11 מהביקורות נמצאו הפרות.

סימון ארץ ייצור לתוצרת חקלאית

תיקון 65 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 קובע חובת סימון ארץ ייצור לתוצרת חקלאית. התיקון לחוק נכנס בשתי פעימות. ב-24/12/23 נכנסו לתוקפן החובות כאמור בחנויות פיזיות בלבד וביום 24/02/4 נכנסו לתוקפן החובות על טובין כאמור המשווקים באופן מקוון.

התיקון מחייב את כלל העוסקים לסמן את ארץ המקור של תוצרת חקלאית שאינה ארוזה בעת הצגתה למכירה לצרכן או תוצרת חקלאית הנארזת במקום העסק שבו היא נמכרת או משווקת לצרכן ובכך להביא מידע חשוב זה לציבור הצרכנים.

על פי הוראות החוק יש לסמן את ארץ הייצור של פירות וירקות טריים, מוצרי חלב, בשר טרי, עופות ודגים. על הסימון להיות מוצג באופן בולט וצמוד לתוצרת החקלאית.

עם כניסת השלב הראשון של התיקון לתוקף חוקרי הרשות פקדו למעלה ממאה בתי עסק ובהם עסקים קטנים, בינוניים וגדולים, ונערכו ביקורות חוזרות בבתי עסק בהם נמצאו הפרות חמורות וגורפות של אי סימון ארץ ייצור ו/או הטעיה. מבצע האכיפה גלש לשנת 2024.

עיקר ההפרות היו באי הצגת ארץ מקור בפירות וירקות טריים, ולאחריהם במוצרי בשר, עוף, דגים וחלב.

בעת ביצוע הביקורות היה מדובר בהפרת הוראה חדשה שנקבעה בחוק וטרם חלפו 3 חודשים ממועד כניסתה לתוקף ולכן הסנקציה בגין הפרת הוראת חוק במסגרת פעילות זו היא התראה.

המגזר הערבי

בהמשך למיקוד פעולות אכיפה במגזר הערבי במסגרת שולחנות עגולים (פעילות משולבת עם רשויות אכיפה נוספות למיגור הפשיעה במגזר הערבי) נשלחו הודעות על כוונות חיוב ל-39 עוסקים. ההודעות על כוונות החיוב נשלחו בגין מגוון הפרות ובהן: הטעיה, אי הצגת מחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי גילוי ואי הקצאת שטח לעניין מוצרים בפיקוח.

סכום כולל של כוונות החיוב: 958,850 שקלים.

"אל תתקשר אליי"

כפי שדיווחה הרשות בדוח הפעילות לשנת 2022, בשנת 2022 הושלמה בניית מאגר "אל תתקשר אליי" אשר הוקם על רקע תופעות "עוקץ" שונות במטרה להגן על ציבור צרכנים מסוים ומניעת פגיעה בהם. מטרת המאגר היא מתן זכות בחירה לכלל הצרכנים באם הם מעוניינים לקבל שיחות שיווק.

בעקבות תלונות שהגיעו אל הרשות על אי מילוי הוראות סעיפים 16ב ו-16ג לחוק והמשך ניסיונות התקשרות עם צרכנים על אף הרישום במאגר, ביצעה הרשות אכיפה בנושא. במסגרת זו נשלחו **התראות מנהליות ל 21 עוסקים אשר הפרו את סעיפי החוק האמור.**

קורסים

❖ חברת לימודי חוץ אס. איי בע"מ

החברה מפעילה רשת מכללות להכשרות מקצועיות ומציעה מגוון רחב של קורסים בתחומים שונים.

החברה מפרסמת קורס "מיישם הגנת סייבר - בשילוב מאמן הסייבר של התעשייה האווירית" כקורס הנמצא תחת פיקוח של משרד העבודה אשר בסיומו מוענקת תעודה ממשלתית. בעוד שבפועל, הקורס אינו בפיקוח משרד העבודה ובסיומו לא מוענקת לבוגריו תעודה ממשלתית, דבר המהווה הפרה של סעיף 2(א) לחוק. סכום כולל של כוונות החיוב: 69,120 שקלים.

❖ חברת בי.די.או – בית הספר לפיננסים בע"מ

החברה המפעילה מכללה להכשרה מקצועית בתחום הפיננסים ומציעה מגוון רחב של קורסים שונים. תהליך ההתקשרות של החברה עם הצרכנים נעשה באמצעות שיחות טלפוניות של נציגי החברה עם הצרכנים. החברה ביצעה הפרות שונות וביניהן: **הטעיה בתנאי ביטול עסקה** בכך שציינה במסמכי ההתקשרות התניות העלולות להטעות, אי גילוי **דרכי ביטול עסקה** במסמכי ההתקשרות שניתנו לצרכנים, **אי ביטול עסקה** בכך שלא השיבה לצרכנית את כספה בגין ביטול העסקה אלא לאחר המועד הקבוע בחוק. כנגד החברה התקיים הליך עיצום כספי.

סכום כוונת החיוב: 389,130 שקלים.

❖ **מכללת גורילה**

מכללת גורילה הינה מכללה המציעה קורסים בשיווק דיגיטלי במתכונת לימוד מרחוק תוך הקניית גישה לסדרה של הרצאות וידאו מצולמות. למכללה שיתוף פעולה עסקי כאשר את כלל השיחות והעסקאות ביצעה חברת **א.ש.מרקטינג סנטר** (מוקד טלמרקטינג) **ופז גרופ** (ע.מ.) ובהמשך **מכללת גורילה** (ח.פ.) היו אחראים על התוכן והליווי המקצועי.

לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הגיעו תלונות אודות מכללת גורילה שעיקרן הטענה כי נציגי העוסק בקיומם שיחת מכירה מסוג מכר מרחוק מבצעים "בדיקת זכאות" בחברת מימון חוץ בנקאית כאשר בפועל קושרים את הצרכנים להלוואה תוך הובלתם לשם אגב בדיקת זכאות ואמירות מטעות לאורך השיחה.

ההפרות שעולות לכאורה:

הטעיה בסוג השירות וזהות נותן השירות על ידי שימוש באמירות "המכללה מממנת/המכללה משלמת/המכללה מלווה" בהתייחס למימון (הלוואה), **כאשר ממצאי החקירה עולה כי הצרכן משלם בצורה מלאה על הקורס ולא המכללה**

הטעיה בשיחה - בשימוש באמירה "בדיקה" ו/או "בדיקת זכאות" במהלך ביצוע שיחת המכירה כאשר בפועל הכוונה הינה להגשת בקשה להלוואה

הטעיה בשיחה - הודעת ה-SMS המתקבל בשיחת המכירה ע"י מערכת ההלוואות מוצג על ידי הנציג בתור "ביצוע הזדהות" בלבד ולא כאישור בקשת הלוואה

הטעיה בתנאי הביטול נציגי העוסק לא מוסרים פרטים בשיחת המכירה אודות זכות הביטול ו/או תנאי הביטול או אמירתם באופן חלקי ובחוסר גילוי.

הפעלת השפעה בלתי הוגנת על ידי יצירת רושם לזכיייה בהטבה על ידי שימוש באמירה "מלגה מדינית" בעת הצגת הנחה לצרכן.

הפעלת השפעה בלתי הוגנת על ידי אספקת שירות בתשלום ללא בקשה מפורשת או ידיעת הצרכן על ידי נטילת הלוואה ורישום הצרכן ללא בקשתו הפורשת או ידיעתו.

החקירה הסתיימה והתיק נמצא בשלב בחינה באשר להמשך נקיטת הליכים כנגד העוסק

דוגמאות להליכים נוספים

חברת נאו אייר בע"מ

החברה משווקת מוצר בשם 'Libirette' הכולל מכשיר סיגריה אלקטרונית וכן נוזל לאידוי המיועד לשימוש עם מכשיר זה. החברה מפרסמת את המוצרים באתר החברה במרשתת בכתובת ecigneoair.com וברשתות חברתיות: טיקטוק ואינסטגרם. בפרסומיה החברה מעלה מצג כי למוצר קיימות השפעות רפואיות חיוביות לרבות:

- נוזל העוזר לחיזוק הריאות.
- נוזל המילוי היחיד שאינו מזיק לריאות ואפילו עוזר לחיזוק בריאות הריאות.
- הנוזל עשוי מחומרים טבעיים בלבד ומבוסס על צמחי מרפא.
- מנקה את המעברים. שומר על המערכת החיסונית. לעשן בריא – רק ליברט.
- מחזק את המערכת החיסונית.
- ניסויים מדעיים הראו כי libirette עוזר עם:

- שיקום ובניית יכולת נשימה
- הגנה על מערכת הלב וכלי הדם
- שיפור רמת החמצן בדם
- הפחתת דלקות באיברי הנשימה
- איזון המערכת החיסונית
- הפחתת מצב של יתר לחץ דם ריאתי
- תכונות אנטי אוקסידנטיות

החקירה העלתה כי אין בידי החברה תימוכין לסגולות הרפואיות המיוחסות למוצר. העלאת מצג מטעה מהווה הפרת הטעיה וזאת בניגוד לאמור בסעיף 2 לחוק. סכום העיצום הכספי: 345,600 ₪.

חברת ויאגוגו (VIAGOGO)

החברה, ללא נציגות בארץ מוכרת כרטיסים לאירועים שונים כגון הופעות, אירועי ספורט ואירועי תרבות בארץ ובח"ל ועושה זאת באמצעות אתר אינטרנט (המוצג בעברית). הצרכן המבצע עסקה, מקבל אישור רכישה כדוא"ל. מחקירה שניהלה הרשות עולה כי החברה מטעה צרכנים באשר לתנאי הביטול של העסקה (סעיף 2 לחוק) ומסרבת לבטל עסקאות (סעיף 14 לחוק) גם במקום בו היא מחויבת לכך על פי החוק. בנוסף החברה לא מגלה לצרכנים (סעיף 14ג) את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי לפני העסקה ולאחריה, דבר הבא לידי ביטוי הן בפעילותה אל מול הצרכנים בעסקאות ספציפיות, והן באתר החברה. סכום העיצום הכספי: 845,340 שקלים.

חברת אוסקה פלוס בע"מ

החברה עוסקת בשיווק ומכירה של מכשירי עיסוי חשמליים להפגת כאבים, באמצעות הגעה לבתייהם של צרכנים. בשנים 2020-2021 ביצעה החברה עסקאות עם קהל יעד של צרכנים קשישים מהמגזר הרוסי. בסיום העסקה, מסרו נציגי החברה לצרכנים חשבונית וחוברת מידע אודות המוצר. חקירת הרשות העלתה כי במידע שמסרה החברה בחוברות מידע והוראות שימוש של המכשירים, החברה עשתה מעשה העלול להטעות צרכן במהות העסקה ובתועלת שניתן להפיק ממנה, וכן לא גילתה בכתב, בשפה שבה נעשתה העסקה את תנאי ביטול העסקה. בנוסף לכך החברה מסרה את המכשירים ללא מדבקת אחריות. סכום כולל של כוונת החיוב: 1,364,040 שקלים.

בוקינג B.V Booking.com

האתר Booking.com הציג באופן שיטתי את מחיריו בשקלים חדשים בלא לכלול את שיעור המע"מ החל על העסקה. זאת, תוך הפרה בוטה של חוק הגנת הצרכן, המחייב הצגת "מחיר כולל" ומונה במפורש את מסי החובה החלים על העסקה כחלק מן המחיר הכולל.

זוהי פרקטיקה הגורמת בפועל להטעיית הצרכן באשר למחיר של השירות. הצרכן גילה את המחיר האמיתי של העסקה רק בשלב קבלת השירות (במקום האירוח). פרקטיקה זו גם הטעתה את הצרכן בשלב השוואת מחירים בין אתרי הזמנות שונים, בטרם הרכישה. החסרת המע"מ ממחיר השירות המוצע איפשרה לאתר booking.com להציג מחיר נמוך יותר לשירות, בעוד שלא בהכרח כך הדבר בפועל.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן מנהלת הליך משפטי מול חברת בוקינג, במהלכו היא הטילה על החברה עיצום כספי בשיעור 2.5 מיליון ₪ בגין הפרת החובה להציג את המע"מ במחיר הכולל. הרשות ובהמשך אף פורסמה אזהרה לציבור לגלות ערנות בעת הכניסה והשימוש באתר booking.com, ועדכנה את הצרכנים כי **המחיר המוצג באשר לשירותים המוצעים בישראל אינו המחיר הסופי והצרכן יצטרך להוסיף, בעת התשלום בפועל, 17% על המחיר המוצג באתר.**

בהמשך להליכים אלה התקיים שיח בין החברה לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן על מנת לבחון מה הם הצעדים שיספקו את הרשות וימנעו אכיפה עתידית מולה בנושא המע"מ.

הרשות הנחתה את החברה באופן חד משמעי, לציין את המחיר הסופי וכולל מע"מ בשיעור 17% לצרכנים ישראלים ברכישת לינה במלון ונופש בישראל. והחל מה- 1.7.23 אתר בוקינג מציג מחיר מלא וסופי הכולל מע"מ לצרכנים ישראלים שרוכשים לינה במלון ונופש בישראל. הצגת מחיר הכולל מע"מ בשיעור 17% בפני כל מי שיבקר ב Booking.com - מכתובת IP המזוהה עם מדינת ישראל; הצגת מחיר הכולל מע"מ בשיעור 0% בפני כל מי שיבקר ב Booking.com - מכתובת IP שאינה מזוהה עם מדינת ישראל.

סיכום פסיקה בהליכי אכיפה

1. **ע"א 37615-11-22 א.ס.א.ס.אן יזום ושיווק נדל"ן בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית משפט השלום בת"א, לפני כבוד השופט עדי הדר :**

החברה מנהלת עסק בתחום הנדל"ן במסגרתו היא מציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "הרשות" או "הרשות להגנת הצרכן") ערכה ביקורת בשנת 2021 שבה נבחנו פרסומי החברה. מהביקורת עלה כי בפעולות השיווק והמכירה, החברה ביצעה מעשים העלולים להטעות צרכן, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" או "החוק"). בתוך כך, החברה שיווקה את הקרקעות המצויות בשטחים חקלאיים אשר אין צפי לשינוי ייעודם תוך יצירת מצג ממנו עלול להתפרש כי הקרקעות זמינות לבנייה ומיועדות למגורים, וזאת בניגוד לסעיפים 2(א) ו-2(א)(4) לחוק. בנוסף, החברה שיווקה קרקעות והציגה את פני הדברים כך שתכנית הבנייה הצפויה לכאורה מקודמת על-ידי משרד השיכון ועיריית אשדוד, באופן מטעה ובניגוד לסעיף 2(א)(10) לחוק. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך של 221,184 ₪ לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014 (להלן: "תקנות ההפחתה"). על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 31.1.2023 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור תוך מתן תוקף להסכמת הצדדים, לפיה תינתן הפחתה בגובה 30% נוספים מסכום העיצום מכח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. הוסכם כי ההפחתה תאושר ככל שהמערערת תעביר אסמכתאות להוכחת פעולות שננקטו למניעת הישנות ההפרות ולהקטנת הנזק, להנחת דעתה של המשיבה. לפיכך, סכום העיצום הועמד על סך 138,240 ₪.

2. **ע"א 32844-09-22 רשת חנויות רמי לוי שיווק השקמה 2006 בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, לפני כבוד השופטים מיכל נד"ב, עירית כהן וחנה קיציס: החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות בענף המזון, התשע"ד-2014 (להלן: "חוק 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 דינו של בית משפט השלום בראשלי"צ (פסק דינו של כבוד השופט מוטי פירר בעש"א 21-05-26070), 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 הכספיים הוטלו על רמי לוי בגין הפרות ביחס לסניפי קופיקס, בהן חברת רמי לוי היא בעלת השליטה. על פסק דינו של בית משפט השלום הוגש הערעור לבית המשפט המחוזי.

ביום 23.1.2023 ניתן פסק הדין של בית המשפט המחוזי, במסגרתו הערעור נדחה במלואו תוך הטלת הוצאות משפט בסך 10,000 ₪ על המערערת. בית המשפט המחוזי קבע כי החובה המנויה בחוק המזון לפיה יש לפרסם את קבצי המחירים והמבצעים, מוטלת על בעל השליטה – רמי לוי. כך, נקבע שבהתאם להוראות חוק המזון, הקמעונאי הגדול הוא המחויב בפרסום – הן בחנויות בהן הוא מחזיק באופן ישיר והן בחנויות בהן הוא מחזיק בעקיפין באמצעות "אדם קשור".

3. **רע"א 2479/23 רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006 בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית המשפט העליון, לפני כבוד השופט שטיין:

על פסק דינו של בית המשפט המחוזי מיום 23.1.2023 בע"א 32844-09-22 רשת חנויות רמי לוי שיווק השקמה 2006 בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (נסיבות המקרה מפורטות לעיל – ר' סעיף 2 למסמך זה) הוגשה בקשת רשות ערעור לבית המשפט העליון.

ביום 17.4.2023 ניתנה החלטה הדוחה את בקשת רשות הערעור, ולמעשה נדחה הערעור באופן מלא. בית המשפט העליון ציין כי העיצום הכספי שהוטל על המבקשת בשל היותה "בעלת המאה ובעלת הדעה" גם בהקשר של חנויות קופיקס. כן נקבע כי סמכותה של הרשות להטיל אחריות על "בעל המאה" מעוגנת היטב בחוק המזון וקיומה אינו מוטל בספק.

4. עש"א 42708-12-21 פדרמן – בית השקעות נדל"ן ופיננסים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן

ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, לפני כבוד השופטת ליאת ירון

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן המספק בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות במספר פרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ. הרשות להגנת הצרכן ערכה ביקורת באתר החברה במרשתת, במסגרתה נבדקו תוכן הפרסומים בקשר לשירות שמציעה החברה. מהביקורת עלו ההפרות הבאות: הטעיה בטיב, המהות הכמות והסוג של הנכס לגבי הפרויקטים שפורסמו באתר החברה, בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק; הטעיה בנוגע לחסות, לעידוד או ההרשאה שניתנו למכירת נכס, בניגוד לסעיף 2(א)(10); אי-גילוי פרט מהותי לגבי הנכס שפורסם, בניגוד לסעיף 4(א)(3) לחוק. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 296,400 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 12(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 14.3.2023 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור במלואו, תוך הטלת הוצאות על המערערת בסך 8000 ₪. נקבע כי המערערת הפרה את סעיפי החוק שיוחסו לה במסגרת הודעת כוונת החיוב. מעבר לכך, ביחס להיקף הביקורת השיפוטית נקבע שככלל ימנע בית המשפט מהתערבות בשיקול הדעת של הרשות ושנטייה זו גוברת ביתר שאת מקום החלטה הנבחנת מצויה בתחום המומחיות של הרשות.

5. עש"א 8302-01-22 צלליכין נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, לפני כבוד השופטת רבקה ארד

העוסק מפעיל עסק בשם "רייף" המספק בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות במספר פרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ. הרשות להגנת הצרכן ערכה ביקורת בעיתונות ובאתר העוסק במרשתת, במסגרתה נבדק תוכן הפרסומים לגבי השירות המוצע. בביקורת עלה כי בתהליך השיווק של הפרויקטים נקט העוסק בפעולות של הטעיה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, ובפירוט: הפרת סעיף 2(א)(1) לחוק – הטעיה בקשר לטיב, למהות, לכמות ולסוג הנכס המוצע – בשל שהעוסק שיווק זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים, כאשר במועד הפרסום הקרקע כלל לא הייתה מאושרת למגורים; והפרת סעיף 2(א)(4) לחוק – הטעיה ביחס לשימוש שניתן לעשות בנכס וביחס לתועלת שניתן להפיק ממנו – בשל שהעוסק יצר מצג לפיו הקרקע תהיה זמינה לבנייה בעתיד הנראה לעין בעוד שבמועד הפרסום לא ניתן לדעת מתי הקרקע תהיה זמינה. על כן הוטל על העוסק עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 240,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 12(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 22.2.2023 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור במלואו, תוך הטלת הוצאות על המערערת בסך 7000 ₪. נקבע כי המערערת הפרה את סעיפי החוק שיוחסו לה במסגרת הודעת כוונת החיוב. בפרט, בית המשפט נדרש לתוכן הפרסומי לפיו הקרקע המפורסמת "אינה זמינה לבנייה מיידי" והדגיש שגם ניסוח זה עלול להטעות. עוד נקבע ביחס לטענת השיהוי כי המערער לא הציג נזק שנגרם לו כתוצאה מחלופי הזמן ויש לדחותה.

6. עש"א 49584-04-22 קבוצת סיאם לפירות וירקות בע"מ נ' מדינת ישראל

בבית משפט השלום בנצרת, לפני כבוד השופט אלעד טל

החברה משווקת למכירה תותי שדה. על גבי קופסאות התותים ששיווקה החברה הודבקו מדבקות ובהן הכיתוב: "פתרונות הדברה ביו-משולבות מבית יד מרדכי". המדבקה האמורה מונפקת על-ידי שירותי האבקה והדברה בקיבוץ יד מרדכי, אשר מעניק את הזכות להשתמש בה לכל מי שרוכש את שירותי ההדברה שמציע הקיבוץ. חקירת הרשות העלתה כי החברה לא

רכשה את שירותי ההדברה של יד מרדכי ולא הייתה זכאית להשתמש במדבקות. חרף זאת, הפיצה החברה מאות קרטוני תותים לחלוקה ברחבי הארץ, ועליהם המדבקה. מכאן, העלתה חקירת הרשות כי בפעולתה הפרה החברה את איסור ההטעיה המנוי בסעיף 2(א) לחוק. בפרט, הפרה החברה את סעיף 2(א)1 לחוק – הטעיה לגבי הטיב, המהות, הכמות וסוג המוצר המוצע – בשל שהצהירה שהתותים הודברו בשיטה "ביו-משולבת" בעוד שלא כך הדבר; ואת סעיף 2(א)10 לחוק – הטעיה ביחס לעידוד או להרשאה שניתנו למוצר – בשל שהחברה עשתה שימוש במדבקות שעליהן שמו של קיבוץ יד מרדכי (הנהנה ממוניטין רב) וכללו אמירות מפורשות לגבי אחריותו של יד מרדכי להדברה שמבוצעת לתותים שמציעה. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 108,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 3.5.2023 ניתן פסק דין מנומק הדוחה את הערעור במלואו, לרבות בשל הגשתו באיחור וכן דחיית טענות המערערת לגופן וקביעה כי: אין צורך במודעות לקרות הפרות, לא הוטל עיצום כפול בגין אותה הפרה ולא הוכחה הטענה לאכיפה בררנית. עוד נקבע כי המערערת תישא בהוצאות המשיבה בסך כולל של 10,000 ₪.

7. עש"א 49068-11-22 י.ל גבעות ישראל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

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

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן ומציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. החברה פרסמה את הקרקע באתר החברה במרשתת. הרשות להגנת הצרכן ערכה ביקורת במסגרתה בחנה את פרסומי החברה. הביקורת העלתה כי בפעולות השיווק נקטה החברה בפעולות העלולות להטעות צרכן, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק. בפירוט, החברה שיווקה את הקרקע כזו המיועדת לדוור, בעוד שהקרקע הייתה מצויה בעת ההיא בשטחים חקלאיים אשר אין צפי לשינוי ייעודים, בניגוד לסעיף 2(א)1 לחוק האוסר על הטעיה הנוגעת לטיב ולמהות הנכס וכן בניגוד לסעיף 2(א)4 לחוק האוסר על הטעיה באשר לשימוש שניתן לעשות בנכס. בנוסף, הפרה החברה את סעיף 2(א)10 לחוק – הטעיה בנוגע לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנה לייצור הנכס או למכירתו – בשל ששיווקה את הקרקעות תוך יצירת מצג שניתנה חסות לבניית יחידות מגורים על-ידי עיריית אשדוד ולפי תכנית מתאר ארצית, כאשר בפועל תכניות אלו אינן קודמו. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 110,592 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 21.2.2023 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור על כל חלקיו. טענתה המרכזית של המערערת הייתה כי הסתמכה בפרסומיה על פרסום אחר. ביהמ"ש דחה את טענת ההסתמכות. עוד הוסיף ביהמ"ש כי עצם קיומן של תקנות ספציפיות – תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי פרטים במכירת קרקע שאינה זמינה לבנייה), התשע"ז-2016 – אינו מגביל את הממונה להטיל עיצום כספי בשל הפרת הוראות חוק אחרות. וכן כי עמידה בהוראות התקנות, המאוחרת למועד הפרסום, אינה מרפאת את ההטעיה. בנוסף, ביהמ"ש דחה את הטענות הבאות: היה מקום להטיל עיצום כספי אחד בלבד; יש לבטל את העיצום הכספי בגין מצג שווא של חסות עיריית אשדוד לפרויקט; וכי לא מדובר בהפרות בנסיבות מחמירות. כך, הערעור נדחה וביהמ"ש הטיל על המערערת הוצאות משפט בסך 12,000 ₪.

8. עש"א 38497-01-21 זול ובגדול בע"מ נ' מדינת ישראל – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופטת קרן מילר

בביקורת שביצעה הרשות עלה כי בניגוד לחובות המוטלות עליה בחוק המזון, החברה לא פרסמה במרשתת ביחס למספר מסניפיה את הפרטים הבאים: קובץ רשימת המוצרים, מחירים הכולל וכן כל מידע בעניין שיש לפרסמו לפי הוראות החוק או התקנות; קובץ רשימת המבצעים, תנאיהם ומועדי פקיעתם; ואת רשימת החנויות במלואה כפי שיש לפרסמה על פי הוראות החוק או התקנות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 252,000 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 1(1) 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 5.2.2023 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, לפיה הערעור יידחה במלואו תוך השארת סוגיית הוצאות המשפט לשיקול דעת בית המשפט. בית המשפט עמד על כך שאין

מקום להתערבותו, שכן לפי חומר הראיות קיימים צילומים המעידים על הפרות שבוצעו. לפיכך, הערעור נדחה במלואו ללא צו הוצאות.

9. ע"א 33535-08-21 מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ נ' מדינת ישראל
בבית המשפט המחוזי ת"א, לפני כבוד השופטים סגן הנשיא שאול שוחט, עינת רביד ונפתלי שילה

החברה היא רשת קמעונאית המפעילה עשרות סניפים בפריסה ארצית, בין היתר, בערים תל אביב ופתח תקווה. בביקורות שבוצעו בשני סניפים בערים אלו נתגלו הפרות של אי גילוי שילוט ומחירי מצרכים בפיקוח (סעיף 4(א)(3) לחוק); אי הקצאת שטח ייעודי למצרכים בפיקוח (סעיף 4(ד) לחוק); אי הצבת שלט עליו מחיר ממוצע בשקלים על פי צו סימון טובין; אי הצגת מחיר כולל על מוצר (סעיף 17(א)-(ב) לחוק); אי הצגת מחיר ליחידת מידה (סעיף 17(ה) לחוק); אי הצבת מכשיר שקילה (סעיף 17(ח) לחוק); והטעיה במחיר המוצר (סעיף 2(א) לחוק). בגין הפרות אלו הוטל על החברה עיצום כספי בסך 252,000 ₪ לאחר הפחתה של 40% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות וביצוע פעולות למניעת הישנות ההפרה. (בנוסף, הוטלה על החברה התראה מינהלית בגין אי סימון מוצרים המנויים בתיקון לצו סימון טובין). על העיצום הכספי הוגש הערעור עש"א (שלום ת"א) 20-10-23158 מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ נ' מדינת ישראל. ביום 10.6.2021 ניתן פסק דינו של בית משפט השלום (כב' השופט עדי הדר) הדוחה את כל טענות החברה. נקבע כי לא נמצא כל גסם בהטלת העיצום הכספי אשר הוטל כדין וכן כי לא נדרש קיומו של יסוד נפשי לביצוע ההפרה הואיל והאמור בהליך מינהלי (ולא פלילי) שמטרתו השגת ציות בדרך של הרתעה מהירה. עוד קבע בית המשפט כי בהליך זה אין לחקור עדים מהרשות וכי לא הוכח שמדובר בטעות אנוש ביחס להפרות. כן הושתה על החברה הוצאות משפט בסך 45,000 ₪. על פסק דינו של בית המשפט השלום הוגש הערעור לביהמ"ש המחוזי.

בתום הדיון בביהמ"ש המחוזי הומלץ למערערת לחזור בה מן הערעור. לפיכך, המערערת קיבלה את הצעת בית המשפט וביום 29.5.2023 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור במלואו, תוך פסיקת הוצאות משפט לחובת המערערת בסך 5000 ₪.

10. עש"א 65436-05-22 בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בבית משפט השלום בראשל"צ, לפני כבוד השופטת רבקה ארז
החברה מספקת תשתית אינטרנט לגלישה ביתית הפרוסה ברחבי הארץ. המערערת הציגה לצרכנים חבילת גלישה עם מהירות הורדה מינימלית של 40 מגה ומקסימלית של 100 מגה (להלן: "TOP100") במהלך שנת 2018 הרשות ביצעה ביקורת שמטרתה לבחון האם החברה סיפקה לצרכנים את מהירות הגלישה המובטחת המינימלית. מחומר הראיות שנאסף עלה כי אלפי צרכנים לא קיבלו את מהירות הגלישה המינימלית שהובטחה להם, אלא מהירות גלישה נמוכה יותר. מעשה זה מהווה דבר העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 6,912,000 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 2.4.2023 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, אשר הושגה בהתאם להמלצת בית המשפט, לפיו בהינתן הצעת בית המשפט שהונחה בפני הצדדים, בנסיבותיו המיוחדות של התיק ומבלי שצד יודה בטענות משנהו, סכום העיצום הכספי יעמוד על 3,386,880 ₪. בהתאם לכך, נקבע כי המשיבה תשיב למערערת את יתרת העיצום הכספי ששולמה.

11. בג"ץ 3353/22 לשכת המסחר תל אביב והמרכז נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בבית המשפט העליון, לפני כבוד השופטים אלרון, כבוב וכשר

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. העתירה תוקפת את חוקתיות ההסדר הקבוע לעניין מכר מרחוק בסעיף 14ג(ג) לחוק, בטענה שהסעיף פוגע פגיעה שאינה מידתית בזכות לקניין של העוסקים בישראל, שעה שהוא מקנה לצרכן זכות להחזיר מוצר שנקנה ושנעשה בו שימוש (במהלך תקופת הביטול ולמעט חריגים) ומעמיד את תקרת הפיצוי אותו העוסק יכול לדרוש על סך 100 ₪ או 5% הנמוך מביניהם וכי הסעיף

שמאפשר לעוסק לתבוע את נזקיו מן הצרכן, באם בוצעה הרעה משמעותית במצבו, אינו מספק ואינו מעשי. בכך נפגעת זכות הקניין של העוסק שהינה זכות יסוד ומכאן שיש לפסול סעיף זה ולבטלו.

ביום 31.5.2023, לאחר שבית המשפט המליץ לעותרת לחזור בה, ניתן פסק דין הדוחה את העתירה. בית המשפט העליון, לאחר שמיעת מלוא טיעוני באי-כוח הצדדים, הבהיר כי אין בדעתו להיעתר לעתירה ודינה להידחות. עוד נקבע כי בנסיבות העניין לא יינתן צו להוצאות.

12. **עש"א 35456-07-22 מכללת באקה (ע"ר) נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

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

העמותה פועלת כמכללה ומציגה עצמה כמוסד לימודי שמטרתו מתן מענה לביקוש ללימודי השכלה גבוהה במגזר הערבי. בתוך כך, מציעה המכללה תכניות לימוד אשר מפורסמות במרשתת. הרשות להגנת הצרכן ביצעה ביקורת בשנת 2021 בה בחנה את אתר האינטרנט ודף הפייסבוק של המכללה. במסגרת הביקורת נמצא שהעמותה פרסמה כי קיבלה אישור מהמועצה להשכלה גבוהה לכ-3 תכניות לימוד בתחומי מנהל עסקים, תקשורת וביוטכנולוגיה; זאת, בעוד שבעת הפרסום למכללה כלל לא עמד רישיון בתוקף מהמועצה להשכלה גבוהה להעניק תארים אקדמיים, ולמעשה העמותה איננה הייתה מוכרת כמוסד להשכלה גבוהה. על סמך העובדה שהמועצה להשכלה גבוהה הינה הגוף היחיד המוסמך להעניק הכרה למוסד ולתואר אקדמי בישראל, קבעה הרשות כי הפרסום שבוצע על-ידי המכללה עולה לכדי הפרת סעיף 2(א)(4) לחוק, קרי, פרסום העלול להטעות צרכן במהות השירות ובתועלת שניתן להפיק ממנו. על כן הוטל על העמותה עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 55,296 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 1(2) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 4.6.2023 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, אשר הושגה בהתאם להמלצת בית המשפט, לפיו הערעור יתקבל, וזאת מבלי שצד יודה בטענות משנהו ללא צו להוצאות.

13. **ע"א 63531-05-22 קיי 1914 (1997) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט המחוזי בת"א, בפני ההרכב כב' השופטים יהודית שבח (סג"נ), יונה אטדגי, עידית ברקוביץ.

החברה עוסקת בשיווק ומכירת מערכות ניקוי שואבי אבק) מתוצרת" קירביי" באזור ב"ש. בשנת 2019 הגיעה תלונה לרשות אודות החברה בנוגע לאי ביטול עסקה והשבת כספים בניגוד לחוק הגנת הצרכן. הרשות פתחה בחקירה ומצאה כי החברה הפרה את סעיף 14(ב) לחוק ביחס לעסקה ברוכלות – אי השבת הכספים לאחר ביטול עסקה, את ס' 2(א) לחוק בכך שעשתה מעשה שעלול להטעות לעניין תנאי ביטול עסקה ואת ס' 14(ה) לחוק לעניין אופן ודרכי ביטול העסקאות. על כן, הוטל עליה עיצום כספי בסך 89,600 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 1(2) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש ערעור עש"א 44549-01-22 שנדחה כולו ע"י כב' ביהמ"ש השלום בת"א (כב' השופט עדי הדר ביום 6.4.22).

על פסק הדין הוגש ערעור לביהמ"ש המחוזי על ידי החברה. ביום 6.7.23 ניתן פסק דינו של ביהמ"ש המחוזי בת"א, בו נתן תוקף להסכמת הצדדים לאחר שהמליץ לפתור את הסוגיה בנסיבות הקונקרטיים, ללא קביעה עקרונית, תוך שהעיצום הכספי הועמד על סך של 72,000 ₪ (במקום 89,600 ₪).

14. **עש"א 30481-08-19 עבאדי יוסף ושמחה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופטת חוי טוקר

מדובר בחברה מובילה וידועה לציבור בישראל, כחברה שמייצרת ומשווקת עוגיות מסוגים שונים. במהלך ביקורת שבוצעה ע"י הרשות בשנים 2017-2018, נמצא כי בשנים 2015-2017 החברה לא ציינה על מוצריה מסוג עוגיות מזרחיות (שומשום) את העובדה כי אריזות המוצר הוקטנו ממשקל של 500 גרם למשקל של 300 ו-350 גרם, זאת בניגוד לקבוע בחוק (ס' 2(א)(2) לחוק)-מעשה שעלול להטעות את הצרכן ובניגוד לקבוע בהנחיית הממונה על הגנת הצרכן וסחר הוגן לעניין הקטנת המוצרים מיום 26.9.06, לפיה יש לציין את שיעור ההקטנה באחוזים או בכמות. משכך, הוטל עליה עיצום בסך של 900,000 ₪ (25 מחזורי ייצור), לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 1(2) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור לבית המשפט השלום.

ביום 11.7.23 ניתן פסק דין בביהמ"ש השלום בירושלים המקבל את הערעור מהסיבה שלטעם כב' ביהמ"ש תכלית ההנחיה היא למנוע הפקת רווחים של העוסק ועליית מחירים ע"י ההקטנה וכי במקרה דנן הקטנת האריזה לא הביאה להטעיה של הצרכן, שעה שמחיר המוצר הופחת בהתאם למשקלו והחברה לא הפיקה רווחים מהעניין (וכי תכלית ההנחיה היא לעניין המחיר). כן חייב ביהמ"ש את הרשות בהוצאות בסך 30 אלף ₪.

הרשות ערערה על פסק הדין לבית המשפט המחוזי-ע"א 23-09-26656 ופס"ד של בית המשפט קמא בוטל בהסכמה בהמלצת בית המשפט המחוזי וכן נקבעו קביעות שונות ביחס להפחתת העיצום, ראה להלן.

ב. ע"א 23-09-26656 הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' עבאדי יוסף ושמחה בבית המשפט המחוזי בירושלים, לפני כב' ההרכב כב' השופטים דנה כהן-לקח, דוד גדעוני, ועינת אבמן-מולר

הרשות ערערה כאמור לכב' בית המשפט המחוזי בירושלים, על פסק דינו של כב' בית המשפט השלום, וזאת מהסיבה העיקרית שתכלית ההנחיה הינה למנוע מעשה שעלול להטעות את הצרכן וגם במקרה של התאמת מחיר ואי הפקת רווחים הרי שהמעשה עלול להטעות צרכן ביחס לאיזה מוצר מדובר ומניעת בחירה מושכלת ביחס למוצרים השונים. כמו כן, הרשות ערערה על הקביעה ביחס להיקף הביקורת השיפוטית לעניין ערעור מנהלי וכן על קביעות עובדתיות בתיק שלא נסמכו על ראיות מספקות לטעמה.

ביום 26.12.23 ניתן פסק הדין בבית המשפט המחוזי בירושלים, בהסכמה לפיו לאחר המלצות כב' בית המשפט, פסק הדין של בית המשפט קמא בטל. כמו כן, תחת פסק הדין של בית משפט קמא, הוסכם כי העיצום הכספי יעמוד בעינו בכפוף לקביעות שלהלן: מנין שבועות הייצור לצורך חישוב העיצום הכספי יופחת בשלושה שבועות (יעמוד על 22 במקום 25 הפרות), תינתן למשיבה אפשרות להפחתה לפי תקנה 2 (3) לתקנות ההפחתה בשיעור של 30% בכפוף לכך שהמשיבה תעמוד בדרישות שיוציא לה הממונה, והמשיבה תשיב למערערת את ההוצאות ושכר הטרחה שנפסקו לטובתה בהליך קמא בסך של 30,000 ₪.

15. **עש"א 22-09-57313 דוד לובינסקי בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית משפט השלום בראשל"צ, לפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר
החברה, יבואנית רכב, עוסקת בין היתר במכירת רכבים חדשים ורכבי יד שניה כעסקאות "טרייד אין". בשנת 2021 פתחה הרשות בחקירה כנגד החברה בשל קבלת תלונות בעניינה. נמצא כי החברה הפרה את החוק ביחס לשני עניינים. אחד- היא לא גילתה פרטים לצרכן אודות תאונות קודמות ברכב, פרט המחויב בגילוי לפי החוק-בהפרה של סעיף 4(א)1 לחוק, שניים- היא פרסמה פרסום מטעה לגבי מחיר רכב באתר המרשתת שלה- הפרה של סעיף 4א(13) לחוק. בעקבות זאת, הוטל עליה עיצום כספי בסך 103,680 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור

ביום 11.7.23 ניתן פסק דין הדוחה את רוב הערעור. ביהמ"ש קבע כי קיימת חובה לידע הצרכן בדבר התאונות שהרכב עבר (הגם שנמסר לצרכן דוח בדיקה) וכי בוצעה הטעיה במחיר. אולם ביהמ"ש קיבל את הטענה לעניין רכיב הנסיבות מחמירות וביטל רכיב זה. אשר על כן סכום העיצום הועמד על סך של 82,944 ₪.

16. **עת"מ 22-12-20183 אבוט מעבדות נ' הממונה על חופש המידע ברשות להגנת הצרכן**

בבית המשפט המחוזי בירושלים, לפני כבוד השופט יורם נועם
עתירה של צד ג' על החלטת הממונה על חופש המידע למסור הודעה על כוונת חיוב שקיבל למתחרה עסקית. העתירה הוגשה לאחר שהועברה הודעה על כוונת חיוב עם השחרות לפונה (טבע).

ביום 20.4.2023 ניתן פסק דין המוחק את העתירה. המידע נמסר ובית-משפט אינו דן בעתירות שהפכו להיות אקדמיות ותיאורטיות. העתירה הפכה לתאורטית גם לנוכח הפרסום היוזם של הרשות לפי ס' 22כא לחוק הגנת הצרכן אודות ההחלטה הסופית בדבר הטלת העיצום. מעט מהמידע שלא פורסם, מותר לרשות לפרסם במסגרת הודעת דוברות והדבר אינו נתון לביקורת ביהמ"ש. החומר נמסר בתום לב. אין צו הוצאות.

17. עת"מ 70401-01-23 סינסיפיק אנטרפרייז בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן בבית המשפט המחוזי בירושלים, לפני כבוד השופט יורם נועם
 עתירה של צד ג' על החלטת הממונה על חופש המידע למסור הודעה על כוונת חיוב שקיבל וטיעונים כנגדה למתחרה עסקית. העותרת קיבלה לידיה מסמכי אכיפה של החברה המתחרה (כל אחת משתי החברות ביקשה מידע אודות ההליך המנהלי על החברה השניה). בעקבות המלצת בית המשפט העותרת חזרה בה מהעתירה והעתירה נמחקה.
18. עש"א 54567-06-23 קבוצת סיאם לפירות וירקות בע"מ נ' מדינת ישראל משרד הכלכלה והתעשייה
בבית המשפט המחוזי נצרת, לפני כבוד השופט אשר קולה:
 על פסק דינו של בית המשפט השלום מיום 3.5.2023 בעש"א 49584-04-22 קבוצת סיאם לפירות וירקות בע"מ נ' מדינת ישראל (נסיבות המקרה מפורטות לעיל – ר' סעיף 6 למסמך זה) הוגשה בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי.
ביום 1.8.2023 ניתנה החלטה המוחקת את הערעור, בשל אי תשלום האגרה ועירבון.
19. רע"א 37625-07-23 אולגה בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בבית המשפט המחוזי חיפה, לפני כבוד הרשמת שופט עידית וינברגר:
 על פסק דינו של ביהמ"ש השלום מיום 18.8.21 בצ"א (חיפה) 16883-07-21 אולגה בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הוגשה בקשה לביהמ"ש המחוזי. **ביום 9.8.23 ניתן פסק דין המוחק את הערעור בשל אי תשלום אגרה.**
20. ע"א 18768-09-22 אורי אלמלן נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן
בבית המשפט המחוזי בת"א לפני הרב השופטים, סגנית הנשיא כבוד השופטת יהודית שבה, כבוד השופט יונה אטדגי וכבוד השופטת שלומית יעקובוביץ:
 ערעור על פסק דינו של בית משפט השלום מיום 29.6.22 (הש' עדי הדר) עש"א 68813-03-22 אורי אלמלן נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן.
 העוסק פרסם והציג את העסק כגוף המסייע לצרכנים שכירים בקבלת החזרי מס ובאיתור הלוואות מחברות שונות. הרשות קיבלה תלונות בגין עסקאות שבוצעו בין השנים 2019 – 2020 ופתחה בחקירה שבסופה הוטלו עיצומים על העוסק בגין הפרת סעיפים 2(א)(1), 2(א)(21), 5(ב), 14(ג), 14(ג) (לחוק הגנת הצרכן בסך 337,600 ₪. בהליך בביהמ"ש השלום, בוטל העיצום הכספי שהוטל בגין הפרת סעיף 5(ב) לחוק והוטלו הוצאות על העוסק בסך 50,000 ₪.
בדיון ביום 7.9.23 ביהמ"ש המחוזי המליץ על מתן הפחתה נוספת לעוסק לפי תקנה (3) והיא ניתנה בהסכמת הצדדים. ביום 7.9.23 ניתן תוקף של פס"ד להסכמת הצדדים כאמור וכן ביהמ"ש ביטל את הוצאות המשפט שנפסקו לחובת המערער בשלום.
21. עש"א 54365-08-21 אייס קפיטל קמעונאות (2016) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן- מדינת ישראל
בבית משפט שלום בראשל"צ, בפני כב' השופטת כרמית בן אליעזר
 המערערת היא חברה העוסקת במכירת מוצרים לבית ולגינה הן באמצעות אתר אינטרנט והן באמצעות סניפיה. במשרדי הרשות נתקבלו תלונות רבות מצרכנים כנגד העוסק (במהלך שנת 2018 ובעיקר במהלך שנת 2020 בחודשים מרץ-מאי 2020, קרי בתקופת הקורונה), בעיקר בנוגע לאי הספקת מוצרים במועד שהתחייבה אליהם המערערת במסגרת עסקאות מכר מרחוק שבוצעו דרך האתר וכן בנוגע לאי השבת כספים במועד הקבוע בחוק לאחר ביטול עסקאות. בעקבות כך, בוצעה חקירה של הרשות בעניין ונמצאו הפרות רבות של החוק – הטעיה במועדי האספקה לפי ס' 2(א)(13) (31 הפרות) וכן של סעיף 14(א) לחוק - אי השבת כספים במועד הקבוע בחוק (2 הפרות). כמו כן, נמצאו הפרות של סעיף 14(ג) לחוק - אי מסירת מסמך גילוי שלם על כל פרטיו כנדרש בחוק שם היצרן, ארץ הייצור של המוצרים, מידע בדבר האחריות לנכס והאופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה (50 הפרות) וכן הפרות באתר החברה של סעיף 2(א)(21) לחוק-הטעיה בתנאי ביטול עסקה וכן של סעיף 2(א)(13)-הטעיה במחיר. (סה"כ 2 הפרות). בנוסף, בביקורת שבוצעה בסניף בת"א נמצאו הפרות של סעיף 2(א)(13) הטעיה במחיר (שני סוגי מוצרים שהוצגו במכירה מיוחדת, נמכרו במחיר גבוה יותר בקופה).

בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 2,248,000 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות).

על עיצום כספי זה הוגש הערעור לביהמ"ש.

ביום 5.9.23 ניתן פסק הדין של כב' ביהמ"ש, לפיו:

בכל הנוגע להפרות סעיף 2(א)(3) (הטעיה במועד הספקה) (31 מקרים) – הערעור נדחה לרבות הטענה כי החלטת הממונה להטיל את העיצום בתקופת הקורונה לא סבירה ומידתית, וכן נדחתה הטענה בדבר אכיפה בירנית והפליה. כך גם נדחתה הטענה ביחס לתקנות ההפחתה. יחד עם זאת, בכל הנוגע להפרות סעיף 14ג(ב) (חובת מסירת מסמך גילוי בעסקת מכר מרחוק) (50 מקרים) – הערעור התקבל והחלטה להטיל 50 עיצומים בוטלה ובמקומה הושת על המערערת עיצום כספי אחד בנסיבות מחמירות וכן בוטלו שתי הפרות נוספות של הטעיה במחיר בעדר תשתית ראייתית מספקת וכן בוטל עיצום אחד של סעיף 14ה(ב). בסופו של יום, סכום העיצום הועמד על סך של 1,286,400 ₪.

22. **ע"א 46198-09-21 יודקביץ' שירותים פיננסיים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.**

בביהמ"ש השלום בחיפה אצל כב' השופט א' סלאמה

המדובר בחברה העוסקת במתן שירותי חוזרי מס לשכירים ועצמאיים, שהוטל עליה עיצום כספי בסך 193,600 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה), בשל 2 הפרות של ס' 14ג(א) בשיחות שיווק (אי גילוי מספר ח.פ., כתובת ותנאי ביטול) ו-9 הפרות של ס' 17ד' אי ציון מחיר כולל בהסכמים כפי שנדרש.

ביום 10.9.23 ניתן פס"ד הדוחה את הערעור על כל רכיביו תוך דחיית כל טענות המערערת וקבלת טענות הרשות לעניין זה, לרבות הקביעות הבאות: על הערעור להיבחן בפריזמה של תקיפה החלטה מנהלית לכל דבר – סבירות ההחלטה ולא קיום דיון זה נובו וכניסה בנעלי הרשות, לגבי הפרות של שיווק מרחוק – נדחתה הטענה לשיהוי ולכך שמדובר בלקוחות חוזרים ומשכך לא היה לגלות להם מידע זה, לגבי אי הצגת מחיר כולל – נקבע כי בוצעה הפרה שכן הצרכן לא צריך לבצע חישובים כדי להגיע למחיר הכולל, כדי שיוכל בנקל לדעת כמה עליו לשלם אודות השירות. כמו כן, נקבע כי לא מדובר בהפרה אחת שכן מסמך זה נשלח בנפרד לצרכנים שונים ומובחנים, במקום וזמן שונה. בנוסף, כב' ביהמ"ש לא מצא להתערב בשיקול דעת הממונה לא ליתן הפחתה נוספת למערערת.

23. **ע"א 48833-12-20 יאיר שרון נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית המשפט השלום בראשל"צ לפני כבוד השופט מוטי פירר:

המערער מפעיל עסק "המרכז למימוש זכויות". השירות המוצע הוא בין היתר "איתור כספים אבודים" מקרנות פנסיה, שכביכול קיומם לא ידוע ללקוח ופדיונם והחזרי מס. כעולה מהראיות, בפועל מדובר ב"איתור" כספים שאינם אבודים, הידועים לצרכנים, תוך גביית עמלה גבוהה ביותר (נע בין 20% ל-60%) ותשלום חד פעמי בגין פתיחת התיק (795 ש"ח). לעתים אף לא נפדו הכספים כפי שהובטח או נפדו פנסיות פעילות ללא ידיעת הצרכנים. כפי שעולה מעדויות הצרכנים המתלוננים, מדובר בהתנהלות שיטתית, שחזרה על עצמה שוב ושוב. בביקורת הרשות נמצא שהמערער הפר את סעיפים 2(א) (16 הפרות), 2(ג) – הפרה אחת וסעיף 14ג(ב) (47 הפרות). בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערער עיצום כספי בסך 607,600 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות).

על עיצום כספי זה הוגש הערעור לביהמ"ש. ביום 15.2.2023 ניתן פסק הדין של בית המשפט השלום, במסגרתו הערעור נדחה ברובו פרט ל-4 עיצומים שבוטלו תוך קביעה כי "החלטת הרשות שלא להיעתר לבקשת המערער להפחתה מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה סבירה ומידתית בנסיבות העניין, ולא מצאתי להתערב בה." ביהמ"ש הטיל על המערער הוצאות משפט בסך 25,000 ₪. ביום 4.4.23 הוגש ערעור על פסק דין זה לביהמ"ש משפט המחוזי בלוד.

24. **ע"א 49579-01-22 רמדש קפיטל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.**

בביהמ"ש השלום בראשל"צ אצל כב' השופט מוטי פירר

החברה מפעילה עסק בתחום הנדל"ן המציע קרקעות להשקעה במיקומים שונים ברחבי הארץ הכוללים בין היתר, רכישת קרקעות חקלאיות. הרשות ערכה ביקורת באתר החברה במרשתת

שכתובתו: www.karkaot.biz/he/node/320, בביקורת נבדקו תוכן הפרסומים בקשר לשירות שמציעה החברה. בתהליך השיווק נקטה החברה פעולות של הטעיה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, וכן הפרת חובות המוטלות עליה מכוח תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי פרטים במכירת קרקע שאינה זמינה לבנייה), תשע"ז – 2016. החברה לא מסרה לצרכנים תמצית שומה כנדרש בתקנות שיווק ומכירת קרקעות. בעקבות זאת, הוטל עליה עיצום כספי בסך 196,000 ₪. לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 12(1). על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 10.7.2023 ניתן פסק דין הנותן תוקף להסכמת הצדדים, אשר הושגה בהתאם להמלצת בית המשפט, לפיו בהינתן הצעת בית המשפט שהונחה בפני הצדדים, בנסיבות העניין בוטלו שני עיצומים כספיים בגין אי מסירת תמצית שומה וזאת לאור עדותם של שני צרכנים שלא זכרו האם קבלו תמצית שומה או לא, סכום העיצום הכספי הועמד על סך של 160,800 ₪.

25. **עש"א 60365-09-22 דומיקאר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

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

החברה עוסקת במכירה, השכרה וליסינג של רכבים לצרכנים שונים. בשנת 2019 פתחה הרשות בחקירה כנגד החברה בשל קבלת תלונה בעניינה לפיה החברה הטעתה צרכן, עת נאמר לו בע"פ ע"י נציג החברה בשיחת השיווק טרם מכירתו של הרכב, כי מדובר ברכב שהינו רכב ליסינג, למרות שזה היה רכב שהושכר בעברו. בעקבות כך, נמצא כי החברה הפרה את החוק פעמים רבות, ביחס 93 צרכנים שונים, עת הוצג להם כי המדובר ברכב ליסינג, למרות שאלו היו רכבים ששימשו גם או רק להשכרה. המדובר ב93 הפרות של סעיף 2(א) לחוק מעשה שעלול להטעות צרכן. כמו כן, נמצא כי החברה הפרה את הוראות 2(א) ו(ג) לחוק מעשה שעלול להטעות גם בפרסומים במרשתת, עת פרסמה בשנת 2021, 28 פרסומים שונים בשני אתרים לפיהם מקוריות הרכבים/ בעלות נוכחית ליסינג, למרות שאותם הרכבים שימשו גם או רק להשכרה. בעקבות זאת, הוטל על החברה עיצום כספי בסך 5,598,72 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנה 12(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 13.12.23 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור על כל חלקיו וכן חיוב המערערת בהוצאות בסך 200,000 ₪, לרבות חיוב המערערת בהשבת הוצאות חלקה של המשיבה בהוצאות החוקר שמונה ע"י כב' ביהמ"ש. לעניין דחיית הערעור, כב' ביהמ"ש דחה כאמור את כל טענות המערערת, תוך שהוא קובע את הקביעות הבאות: המערערת ביצעה מעשים שעלולים להטעות את הצרכנים עת הוצג כי המדובר ברכב ליסינג בעוד אלו היו רכבים שגם או רק הושכרו בעבר, כי ציון המידע הנכון בהסכם המכירה לאחר מכן אינו מרפא את הפרות שהתבצעו בשיחות השיווק בע"פ קודם לכן, כי אין להתערב בהחלטת הרשות בקביעתה כי עברו של הרכב הוא פרט מהותי בעסקה, כי אין מניעה להסתמך על תשאולים טלפונים שערכה הרשות כשמנגד לא הוצגו ראיות שמפריכות אותו, כי לא התקיימה מחלוקת כנה המצדיקה הסתפקות בהתראה שכן אין מדובר בסוגיה משפטית מורכבת אלא בהטעיה של הצרכנים על ידי המערערת על ידי הצגת מצג שווא בע"פ ואין רלבנטיות להנחיית משרד התחבורה אשר מקומה הוא בשלב הצגת הרישיון שהוא מאוחר למצג בע"פ בשיחות המכירה, כי לא היה על הרשות לנקוט בדוקטרינת עבירת רבת פריטים שכן הדבר נוגד את תכלית החוק, אלא המדובר בהפרות רבות כלפי כל צרכן בנפרד ומשכך אין מקום להתערב במספר עיצומים שהוטלו. כן דחה כב' ביהמ"ש את בקשתה של המערערת לדחות את דו"ח החוקר תוך שקבע שהוא עשה שימוש רק בחלק בו נעשה ניתוח של הראיות וכן קבע כי לא היה מקום ליתן לחברה הפחתה בגין נקיטת פעולות למניעת הישנות ההפרות.

26. **עש"א 11793-05-23 קבוצת נ.ק.ש בע"מ נ' מדינת ישראל- הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

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

החברה עוסקת בשיווק תוספי תזונה מוצר בשם "קולגן ליפט". בשנת 2019 ביצעה הרשות ביקורת באתרי החברה מהם עלו מספר הפרות: ביצוע מעשה העלול להטעות צרכן ביחס למהות המוצר והתועלת שניתן להפיק מהמוצר במרשתת (היגדים) כמו למשל "יתוכלי לטפל בקמטים ממש מבפנים, בלי מאמץ וביעילות". "הפורמולה הייחודית מסייעת בשיפור כמות הקולגן בעור ובהאצת הליכי ההתחדשות של תאי העור". "האצת תהליכי ההתחדשות של תאי העור וגורמת לכך שעורך יראה קורן וזוהר מתמיד". (ועוד), ביצוע מעשה שעלול להטעות את הצרכן לעניין תנאי ביטול עסקה, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, בנוסף, החברה לא גילתה לצרכן פרטים שונים

המחויבים בגילוי, הן לפני העסקה והן לאחריה, בניגוד לסעיפים 14ג(א) ו(ב) לחוק, וכן לא קיימה את תתי הסעיפים בסעיף 14ט לחוק לעניין הצבת קישור ייעודי לביטול עסקה וגילוי אופן דרכי ביטול עסקה.

בעקבות זאת, הוטל על החברה עיצום כספי בסך 177,055 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה על כל ההפרות, וכן 30% נוספים על שלוש מתוך שש ההפרות, לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 24.12.23 התקיים דיון בפני כבוד ביהמ"ש. לאחר שמיעת הטענות מטעם הצדדים, המליץ כב' ביהמ"ש למערערת למשוך את הערעור וכך נעשה. הערעור נדחה.

תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות – עמדות הרשות שהוגשו

1. ת"צ 20-06-25011 יוליה סבירוב נ' סופר-פארם (ישראל) בע"מ

עניינה של התובענה הייצוגית בטענה כי המשיבה, חברת סופר-פארם, מפרה את תקנות הגנת הצרכן בכך שמוצרים המוצגים באפליקציית השיווק שלה, מוצגים ללא ציון מחירם לפי יחידת מידה, כמתחייב מתקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה).

האפליקציה של חברת סופר-פארם, אינה מאפשרת רכישה באופן ישיר, אך מאפשרת פעולות שונות ביניהן ביצוע תשלום בעת הקנייה בסניף, מימוש קופונים, קבלת עדכוני מבצעים ובדיקת המלאי בחנות. האפליקציה מפנה לרכישה בחנויות הפיזיות או באתר הסחר האינטרנטי של החברה באמצעות קישור.

המשיבה טענה כי לא חלה על האפליקציה החובה להציג מחיר ליחידת מידה, מכיוון שלא ניתן לבצע באמצעות האפליקציה רכישה ישירה, ומדובר בכלי שיווקי-אינפורמטיבי בלבד, מעין "פרסומת". עוד טענה המשיבה כי לאור העובדה שהמחירים בין סניפי הרשת אינם אחידים, המשיבה פטורה מלציין את המחיר הרגיל לפני המבצע, וממילא פטורה מלהציג את המחיר ליחידת מידה. זאת, לאור הנחיית הממונה על הגנת הצרכן בדבר פרסום והצגת מחירי מבצעים מיום 30.4.2013, לפיה כאשר מחירי סניפי הרשת אינם אחידים, אין להציג את המחיר לפני המבצע, ולאור תקנה 4 לתקנות מחיר ליחידת מידה לפיה במבצע יש לסמן מחיר ליחידת מידה לפי המחיר הרגיל ולא לפי מחיר המבצע.

עמדת הרשות:

האפליקציה אינה פרסומת "סתם", אלא עונה להגדרה של "שיווק מרחוק", מכיוון שמתבצעת באמצעות תקשורת אלקטרונית במטרה להתקשר (בין היתר) בעסקת מכר מרחוק, לפי ס' 14ג לחוק הגנת הצרכן, אשר ביחס אליה בחר המחוקק להטיל חובות גילוי מוגברות. החובה להציג מחיר ליחידת מידה חלה על הצעה, הצגה או מכירה של טובין בעסקת מכר מרחוק (תקנה 6 לתקנות יחידת מידה). יתרה מכך, החובה להציג מחיר ליחידת מידה הינה חובה הנלווית לחובה הבסיסית להציג את מחיר הטובין הכולל, החל על הצעת או הצגת הטובין במכר מרחוק.

לעניין הטענה כי מחירי סניפי הרשת אינם אחידים, ביקשה הרשות להבחין בין מקרים שונים: במקרים בהם מוצגת באפליקציה הטבה רשתית הנוגעת לסניפי הרשת, שמחיריהם אינם אחידים, אכן בהתאם להנחיית הממונה אין לציין את מחיר הרגיל, ומשכך אין לציין גם את המחיר ליחידת מידה. לעומת זאת, במקרים בהם מוצגת הטבה בנוגע למוצרים המוצגים באפליקציה במחירי אתר הסחר האינטרנטי, לא חלה הנחיית הממונה, ומתקיימת החובה להציג את המחיר הרגיל של המוצר, ומשכך חלה החובה להציג גם את המחיר ליחידת מידה.

2. ת"צ 21-12-17375 אדיר אטיאס נ' החברה העירונית ראשון-לציון – לתרבות, ספורט ונופש בע"מ

עניינה של התובענה בדמי רישום הנגבים ע"י המשיבה, חברה עירונית בשליטת עיריית ראשון לציון, בעת רישום לחוגים ולצהרונים המופעלים על ידה. נטען כי דמי הרישום אינם מוצגים כחלק מ- "המחיר הכולל" של החוגים והצהרונים, וזאת בניגוד להוראות סעיף 17ד לחוק הגנת

הצרכן. עוד נטען כי התנהלות המשיבה בכך שאינה מציגה את דמי הרישום מהווה הטעיה לפי ס' 2(א)(13) לחוק.

המשיבה טענה כי התשלום הוצג במפורש מראש בתקנון המשיבה אותו נדרש לאשר בעת ביצוע התשלום, הן באתר האינטרנט והן באופן פרונטלי או טלפוני.

עמדת הרשות:

בעמדתה, סברה הרשות כי דמי הרישום הם רכיב שיש להציגו במסגרת המחיר הכולל של החוגים, לפי ס' 17ד לחוק, ואין להציגו כתשלום נפרד. זאת, מכיוון שמדובר בתשלום הנלווה לרכישת השירות, מבלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה (ס' 17א(2) לחוק הגנת הצרכן). זאת, ככל שאין לפעילות המשיבה אסדרה ייעודית לעניין דמי רישום. עוד הודגש כי מחיר השירות הוא עניין מהותי בעסקה, לפי ס' 2(א)(13) לחוק, וככל שבמסגרת התנהלות המשיבה מוצג לצרכן מחיר מסוים בשלב השיווק, ובהמשך מתוודע הצרכן לתוספת בתשלום, הדבר מהווה הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

בדיון שהתקיים בתיק, טענה המשיבה כי כעת בתום הליך הרישום מוצג לנרשם המחיר הכולל, וכי חל גילוי מלא על דמי הרישום הן ברישום אינטרנטי והן ברישום טלפוני. עוד הבהירה כי דמי הרישום לפעילות נגבים עבור כל משפחה ולא עבור כל נרשם בנפרד. לפיכך, המליץ בית המשפט לצדדים להגיע למתווה הסתלקות בתיק, ובהמשך אישר בקשת הסתלקות מתוגמלת שהוגשה על ידי התובע.

3. ת"צ 19-03-63952 נתן אור בן צבי נ' מכללת א.ר. פסגות בע"מ

ענינה של התובענה בקורס "ניהול תיק השקעות עצמאיים" אותו משווקת המשיבה, ולגביו נטען כי שמו אינו תואם בפועל את תכני הקורס, ולפיכך נגרמת לצרכן הטעיה לפי ס' 2 לחוק הגנת הצרכן. עוד נטען כי מהקורס הוחסרו תכנים המהותיים לקורס השקעות, וכי לא סופק "ליווי מנטלי" שהתחייבה המשיבה לספק תמורת תוספת תשלום. המשיבה טענה כי סילבוס הקורס ותכניו מפורסמים באינטרנט, וכי שיטת המסחר הנלמדת בקורס הינה שיטה מקובלת.

עמדת הרשות:

ככל שייקבע כי המשיבה שיווקה לצרכנים קורס שכותרתו אינה משקפת נכונה את תוכנו, הרי שתיתכן הטעיה בהתאם לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, לעניין מהות העסקה. כמו כן, אם בית המשפט ימצא פער בין המשמעות של הרכיב "ליווי מנטלי" לבין מה שסופק בפועל, הרי שתיתכן וניתן יהיה להגדיר זאת כהטעיה. הודגש כי אין בידי הרשות לתת מענה למחלוקות העובדתיות המתעוררות במסגרת התובענה. בהמשך, הועבר התיק להליך פישור בפני שופט.

4. ת"צ 21-11-28213 אלירן עדרי נ' סלוסייל בע"מ

עניינה של התובענה בטענה שהמשיבה, חברה העוסקת בטיפול בקבלת החזרי מס ללקוחותיה, הפרה את חובתה להציג מחיר כולל לשירות שניתן, לפי סעיפים 17א ו-17ד לחוק הגנת הצרכן. כך, המשיבה הגדירה "עמלת פתיחת תיק" כתמורה נפרדת מהתמורה הכוללת שעל הצרכן לשלם בעד השירות, והעמלה הוצגה כמחיר שאינו כולל מע"מ. כמו כן, באשר לתמורה עבור השירות עצמו, נקבעה בהסכם תמורה של 23% בתוספת מע"מ מהסכום שהצרכן יקבל כחזר מרשויות המס.

המשיבה טענה כי החוק אינו חל על השירות אותו היא מספקת, וכי התמורה אינה כוללת את רכיב המע"מ מכיוון שבמועד התשלום העתידי מחיר המע"מ עלול להשתנות. עוד טענה שההפרדה בין מחירי השירותים אינה מפרה את החובה להציג מחיר כולל מכיוון שמדובר בשני שירותים שונים: שירות פתיחת תיק, בגינו נגבית עמלה חד פעמית, ושירות להליך החזר מס, עבורו נגבית תמורה בשיעור קבוע בכל פעם שהלקוח מקבל החזר מס.

בתגובת המבקש לתשובת המשיבה, נטען כי חובת הצגת המחיר הכולל היא חובה נרחבת החלה גם ביחס לשירותים, למעט אלו שהוחרגו במפורש בסעיף 17ז לחוק. עוד נטען כי המשיבה מבצעת

הפרדה מלאכותית בין עמלת פתיחת התיק לבין החזרי המס, שכן פתיחת התיק היא חלק אינטגרלי מהשירות שלא ניתן לוותר עליו.

בהמשך לדיון שהתקיים במעמד הצדדים, התבקשה עמדת היועץ המשפטי לממשלה. לאחר היועצות פנימית, סברו הגורמים הרלוונטיים כי אין מקום להמליץ ליועצת המשפטית לממשלה להתייצב להליך, ותחת זאת נכון להגיש עמדת מאסדר מטעם הרשות להגנת הצרכן.

עמדת הרשות:

לעניין רכיב המע"מ, תכליתה של החובה להציג מחיר על גבי המוצר או השירות היא להביא לידיעת הצרכן את עלות העסקה לפני ביצועה, ולאפשר לו להעריך את כדאיות העסקה ולהשוות בין מוצרים שונים. החובה לפרסם מחיר כולל חלה הן ביחס למוצר והן ביחס לשירות, ויש לכלול כל תוספת שלא ניתן לוותר עליה, כגון מע"מ, גם במקרה שבו מדובר בתמורה הנגזרת בשיעור קבוע. לפיכך, אי הצגת מחיר כולל מע"מ מהווה הפרה של סעיפים 17א(1) ו-17ד לחוק הגנת הצרכן. כמו כן, הצגה נפרדת של שיעור המע"מ עלולה להטעות את הצרכן בנוגע למחיר, שהוא פרט מהותי בעסקה, וזאת בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק. בהקשר זה, הפנה הממונה לפסק דינו של בית המשפט העליון בע"א 6930/19 **עמית הר פז נ' נגב קרמיקה שיווק (1982) בע"מ**, שם נקבע כי בהצגת המחיר ללא מע"מ יש משום הפרה של הוראות החוק, וכי הדבר פוגע ביכולתו של הצרכן לערוך השוואה לפני התקשרותו בעסקה.

לעניין ההפרדה בין רכיב עמלת פתיחת התיק לרכיב התמורה, המאסדר סבור שאין מקום להתערב במודל התמחור שבו בחרה המשיבה, ואין כל מניעה בדין להציג רכיבים אלו רכיבים נפרדים, ובלבד שהמחיר בכל אחד מהם יוצר לצרכן כמחיר כולל באופן ברור.

בהמשך, אוחד התיק עם ת"צ 61224-11-21 **לנדא נ' צ.ד פינקו שירותים פיננסיים** המעלה שאלה דומה.

5. ת"צ 38526-03-22 אלעד ציון חביב ואח' נ' ע.מ.א.א שותפות רשומה ואח'

עניינה של התובענה בטענה שהחברות המפעילות את חניון "כיכר אתרים" בתל אביב נהגו בחוסר הוגנות וחוסר תום לב כאשר הציבו את השלט בדבר מחיר החניה ותנאיה בעמדת הכניסה לחניון, במקום בו אין ביכולת הנכנסים לחזור על עקבותיהם, ומנעו "זמן חסד" בו ניתן להיכנס לחניון ללא תשלום, במטרה לצאת ממנו. המבקשים טענו כי התנהלות המשיבות עולה כדי הטעיה, השפעה בלתי הוגנת והפרת חובת הגילוי, לפי סעיפים 2-4 לחוק הגנת הצרכן.

לטענת המשיבות, לאור שימוש תדיר של נהגי מוניות בחניון כדי להסתובב בו לכיוון השני עם תחילת הפעלת החניון, שונה שלט הכניסה לחניון כך שנכתב בו כי "אין זמן חסד כל כניסה חייבת תשלום", וזאת למשך תקופה קצרה של 4-5 חודשים. לטענתן, גם בתקופה זו ניתן בפועל "זמן חסד" באמצעות פנייה למוקד. בהמשך, בעקבות פניות של לקוחות, שונה השילוט כך שנרשם בשלט הכניסה "זמן חסד 15 דקות".

עמדת הרשות:

ביחס לתקופה בה השלט לחניון הורה כי "אין זמן חסד", עולה שצרכנים נאלצו לשלם מבלי שניתנה להם האפשרות לשקול אם להיכנס לחניון או לא. ניתן לראות בהתנהלות זו השפעה בלתי הוגנת בהתאם לסעיף 3 לחוק הגנת הצרכן שכן המשיבות פגעו ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמן, באופן השולל או פוגע מהותית בחופש ההתקשרות שלו. עם זאת, ביחס לתקופה בה שונה השלט ונכתב "זמן חסד 15 דקות", ניתנה הזדמנות סבירה לצרכנים לצאת מהחניון ללא תשלום ולכן לא נראה שהתקיימה בתקופה זו השפעה בלתי הוגנת.

6. ת"צ 48087-05-22 ספיר פרונסקי נ' ליבנה צפוני בע"מ

עניינה של התובענה בטענה שהמשיבה, הידועה בכינויה המסחרי "איקאה", אינה מציגה מחירים על מוצריה, ובכך מפרה את הוראות סעיף 17ב לחוק הגנת הצרכן המחייב להציג על גבי המוצרים או על גבי אריזתם את מחירם הכולל.

המשיבה טענה כי היא עומדת בהוראות הדין, תוך שהפנתה לפרט 10 לתקנות הגנת הצרכן (כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים), העוסק במוצרים הנמכרים בתפוזרת, ומאפשר להציג את מחירים על תווית או שלט הצמוד למכל בו הם מונחים או בסמוך אליו. ביחס למוצרים בעלי אריזה שקופה, הפנתה להוראות צו הגנת הצרכן (סימון טובין), המתייחס למוצרים שאינם ארוזים או הארוזים באריזה שקופה.

ביהמ"ש ביקש את עמדת המאסדר ביחס לשאלת אופן סימון המחירים, ובתוך כך האם ניתן לסמן על גבי מיכל או בסמוך לו את מחירו של מוצר שנמכר בתפוזרת, כאשר המוצר הוא מארז שקוף הכולל מספר יחידות. בית המשפט הציע כדוגמה מכירת מארז של שני סכינים.

עמדת הרשות:

סעיפים 17ב-17ו קובעים הוראות שונות לעניין הצגת מחיר על טובין. סעיף 17ב קובע את החובה להציג את המחיר הכולל על גבי הטובין או אריזתם, וסעיף 17ו מאפשר לשר לקבוע כללים להצגה באופן שונה של מחירים. מכוח הוראה זו, הותקנו תקנות הגנת הצרכן (כללים שונים לפרסום מחירי נכסים ושירותים), המפרטות מוצרים שונים לגביהם ניתן להציג את המחיר באופן שונה, והכל כמצוין בתקנות. לפיכך, יש לבחון כל מוצר בהתאם לתוספת לתקנות, ולתנאים הקבועים בה. כך למשל, פרט 10 לתוספת מאפשר להציג את מחירם של מצרכים שאינם ארוזים, המוצגים למכירה בתפוזרת בתוך מיכל ומחירים אחיד, באמצעות תווית או שלט צמוד למיכל. לאור זאת, ביחס לדוגמת הסכינים שהעלה ביהמ"ש, כדי להציג את המחיר בצמוד למדף או למיכל בו הם מונחים, נדרש כי הסכינים יהיו ללא אריזה, יוצגו בתפוזרת, וכי מחירם יהיה אחיד וייתייחס ליחידה בודדת. עוד צוין בעמדה כי הוראות הצו לסימון טובין אינן רלוונטיות לענייננו, משאין עוסקות בהצגת מחיר אלא בחובות סימון אחרות המנויות בסעיף 17א(א) לחוק הגנת הצרכן.

בהמשך, ביקש בית המשפט מהרשות להגנת הצרכן להבהיר את היחס, ככל שקיים כזה, בין העמדה שהוגשה בהליך, ובין גילוי הדעת בדבר הצגת מחירים על גבי "קוץ" בבתי עסק, שפורסם מטעם הרשות להגנת הצרכן ביום 20.3.2023. **בעמדה משלימה** שהוגשה מטעם הרשות להגנת הצרכן הובהר כי אין כל סתירה בין העמדה לבין גילוי הדעת. גילוי הדעת נועד להבהיר את עמדת המאסדר ביחס לאמצעי התצוגה של "קוץ", ובפרט לבחון האם ניתן לפרש את המונח "בתוך מכל" בפרט 10 לתוספת כך שהצגה באמצעות "קוץ" תיכלל בו. להבדיל, בענייננו, לשון החוק והתקנות מתייחסות באופן מפורש לסוגיה הנדונה ולדוגמה שהפנה ביהמ"ש. יתרה מכך, גם בגילוי הדעת הודגש כי יש לעמוד ביתר התנאים המנויים בפרט 10 לתקנות, וביניהם שהמוצרים לא יהיו ארוזים.

הרשות שבה והדגישה את החשיבות של הצגת מחיר על גבי הטובין, הנובעת מהצורך לייצר ודאות בקרב הצרכנים ביחס לעלות המוצר, ותכליתה לאפשר לצרכן להשוות את מחיר המוצר במהלך הקנייה ולאחריה.

7. ת"צ (שלום חי') 21-02-8004 מרדכי קורן נ' אלקטרה מוצרי צריכה (1951) בע"מ

החברה המשיבה הינה רשת המוכרת ומשווקת מוצרי חשמל בפריסה ארצית (להלן: אלקטרה). התובענה עוסקת בטענה כי המשיבה אינה מציגה את 'המחיר הכולל' של המוצר, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן. כאשר אינה כוללת בימחיר הכולל לצרכן את עלות ההתקנה ו/או עלות ההדרכה בגינו (ס'17(ב)/(א) לחוק). זאת למרות, שנקבע כי 'המחיר הכולל' יכלול "כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה" (ס'17א(2) לחוק). יש לציין, כי במקרים רבים העוסקים מתנים את קבלת הזכאות לאחריות על המוצר, בהתקנה/הדרכה שתבוצע על ידם או על ידי גורם ספציפי.

עמדת הרשות

כאשר ביכולתו של הצרכן, לבחור את זהות הגורם שברצונו להתקשר לצורך קבלת השירות הנלווה (לעניין זה, שירות התקנה/הדרכה על המוצר שרכש), ו/או לוותר על השירות הנלווה,

העוסק אינו מחויב לכלול במחיר המוצג לצרכן את עלות השירות הנלווה. אולם, ככל שתנאי האחריות שקבע היבואן/יצרן ביחס למוצר מתננים את מתן האחריות למוצר, בביצוע שירות נלווה על ידי גורם ספציפי בלבד (כדוגמת מתקין מוסמך מטעם היצרן או היבואן), חייב העוסק ליידע את הצרכן על כך. הגילוי נדרש להיות ברור ולא מטעה, במובן זה שיהיה ברור כי באפשרותו של הצרכן לבחור את זהות הגורם המתקין/מבצע ההדרכה, לצד הפגיעה האפשרית כתוצאה מכך באחריות הניתנת על ידי היצרן/יבואן למוצר אם יבחר בשונה מתנאי האחריות. כמו כן, ככל שקיימת על הצרכן חובה בדין לבצע את השירות הנלווה באמצעות גורם ספציפי, על העוסק ליידע את הצרכן בנוגע לחובה כאמור.

אך, ככל שמדובר בשירות נלווה שהעוסק מחייב את הצרכן לצרוך ולשלם עליו, הרי שיש לכלול במחיר המוצג לצרכן גם את עלות השירות הנלווה.

8. ת"צ 21-06-55452 חכם נ' אלגד פיצה בע"מ

עניינה של התובענה בטענת המבקש כי המשיבה, רשת למכירת פיצה, מציגה מצג שווא תוך מתן הנחה במוצרים שבמבצע, וזאת ע"י פרסום מחיר פיקטיבי, בצד מחיר המבצע, באופן שאינו משקף את מחירו הקודם של המוצר.

כן טען המבקש, כי המחיר המקורי של המוצר המוצג באתר, אינו מחיר אמתי שעה שמחיר המבצע הופך להיות המחיר הקבוע 35 ימים לאחר תחילת המבצע.

במסגרת טענותיה, טענה המשיבה כי מדובר בהנחת כמות ולא במכירה מיוחדת. כלומר, מוצע ללקוח לרכוש מספר מוצרים בהנחה מסוימת וזאת במחיר נמוך יותר מכל מוצר ביחס למחירו כמוצר בודד שלא במסגרת רכישת הכמות.

בהליך זה הוגשה עמדת מאסדר, בו צוין כי מחיר הייחוס ממנו נגזרת ההטבה צריך להיות המחיר הרגיל והאמתי, שנדרש הצרכן לשלם על המוצר בבואו לקופה. "ניפוח מחירים" וציון מחירים פיקטיביים תוך הצגתם כמחיר יחוס לעומת מחיר ההטבה מהווה הטעה בהתאם לסעיף 2(א)13 וכן הטעה באשר לטיב העסקה. עוד נטען כי, העובדה שמדובר בהנחת כמות אינה פותרת את המשיבה מהצגת מחיר ייחוס. ביחס לטענת המבקשת לפיה מחיר מבצע יהפוך למחירו הקבוע של המוצר, בחלוף 35 יום ממועד תחילתו. הפנתה הרשות לתקנות תשנ"א 1991, שם נקבע כי במכירה מיוחדת אשר נמשכת פחות מ-35 יום, ניתן להציג את המחיר המוזל של מוצר על שלט או תווית.

ביחס לטענת המשיבה, כי אין מדובר במכירה מיוחדת אלא במכירה קבועה שאינה לתקופה מסוימת הפנתה הרשות לעמדה שניתנה בעניין הר פז¹, "הרשות מבקשת שלא לקבוע מסמרות בשאלה האם מותר או אסור לתת הנחות באופן קבוע. עם זאת הרשות סבורה כי מקום בו ניתנות הנחות באופן קבוע ובהתאם לקריטריונים ידועים מראש, על העוסק לתת גילוי נאות באשר לתנאי ההנחות, למשל כי תינתן הנחה בשל רכישת כמות X (לרבות אם יש מדרג לכך)". כך שגם אם מדובר בהטבה לתקופה ארוכה, ישנה החובה לציין את מחירו האמתי של המוצר ללא מתן ההנחה.

9. ת"צ 21-12-34444 ליאור מדעי נ' איקו עיצובים בע"מ

החברה הינה רשת לריהוט ביתי. הטענות כנגד המשיבה היו בשני מישורים שונים:

הצגת מחיר "מבצע" לצד מחיר ייחוס (מחיר קודם) מנופח ופיקטיבי – נטען, כי המשיבה נהגה כדרך קבע, להציג בסמוך למחיר "המבצע" של המוצר, מחיר קודם מחוק שערכו גבוה יותר. כך כאמור, המוצר הוצג לצרכן במחיר "מבצע" לצד מחיר פיקטיבי גבוה יותר, אשר הוצג לצרכן על

¹ עמדת הרשות להגנת הצרכן בהליך ע"א 63019/19 ו-6 הליכים נוספים (עמית הר פז ואח' נ' נגב קרמיקה שיווק (1982) בע"מ

מנת לעודד אותו לרכוש את המוצר. כאשר במרבית המקרים דה פקטו, לא ניתנה הנחה לצרכן כלל.

משך תקופת המבצעים היו למשך תקופה ארוכה במיוחד - אורכן של מבצעי המשיבה, היו לאורך תקופה ארוכה במיוחד ומעבר ל-35 ימים.

עמדת הרשות:

הצגת מחיר "מבצע" לצד מחיר ייחוס (מחיר קודם) מנופח ופיקטיבי – בחוק "הגנת הצרכן" ס' 2(א)(13) נקבע, כי "המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר" הם בגדר "עניין מהותי בעסקה", אשר ס' 2(א) לחוק אוסר על עוסק לעשות דבר העלול להטעות צרכן בעניינו. מטבע הדברים, המחיר הינו אחד הגורמים העיקריים אם לא העיקרי ביותר, המשפיעים על החלטת הצרכן האם להתקשר בעסקה או לאו. על כן, ישנה חשיבות מיוחדת שהעוסק ימסור לצרכן את מלוא המידע הרלוונטי והמדויק בעניינו, בהתאם ובכפוף להוראות הדין.² כמו כן, הספרות המחקרית עמדה על המשמעות הרבה של "מחיר הייחוס", ועל השפעתו על החלטת הצרכן אם להתקשר בעסקה.³

משך תקופת המבצעים היו למשך תקופה ארוכה במיוחד - הטענה שבית העסק, ביצע הטעיה צרכנית על ידי שימוש בתרגיל מכירתי בחוסר תום לב. בחוק ישנו איסור הטעיה לפי ס' 2(א), המחייב עוסקים לפעול באופן גלוי ושקוף כלפי הצרכנים. חובה זו מתקיימת בעניין מכירה מיוחדת, זאת על אף שכיום לא קבוע בחקיקה הוראות לעניין קביעת תקופת מחיר הייחוס או תקופת המבצע.

בימים אלו, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן עמלה על תיקון החוק שיקבע הוראות משלימות לגבי מכירה מיוחדת / מבצע הוזלה, בשני נושאים. האחד, הגבלת משך זמן המבצע, זאת מתוך הבנה שאם המכירה המיוחדת מוצעת לאורך כל השנה היא מהווה מכירה רגילה ולא מיוחדת. השני, הכרעה מפורשת בשאלה מה ייחשב מחיר הייחוס שממנו נגזרת ההנחה.⁴ יובהר כי הצורך לתקן את החקיקה, בוודאי אינו גורע, מהאיסור הכללי המוטל על עוסק שלא לעשות דבר העלול להטעות את הצרכן בדבר מהותי לעסקה ולא מחובת ניהול משא ומתן בתום לב.

10. ת"צ 9859-06-22 שי חייקין נ' נטרופוד בע"מ

התובענה עוסקת בטענה נגד חברת "נטרופוד" המשווקת מוצרי מזון לתינוקות. נטען כי, המוצר "סמוצי" המשווק על ידה ומכיל מחית פירות וירקות, משווק ללא "הסימון האדום" של מוצר המכיל "כמות סוכר גבוהה", כפי שנקבע ב"תקנות הגנה על בריאות הציבור (מזון) (סימון תזונתי), תשע"ח-2017".

לטענת המבקשת, המשיבה מציגה את מוצריה כ"בריאים" מכיוון שאינה מסמנת אותם בסימון הנדרש, לפי התקנות ואף מוסיפה כיתוב כגון "ללא תוספת סוכר", "אורגני", "BIO" ו-100% פרי. עוד טוענת המבקשת, כי מאחר שמוצרים מתחרים, כן מסומנים ב"סמל אדום" המעיד על כמות סוכר גבוהה, המבקשת העדיפה לקנות את מוצרי המשיבה מתוך הנחה שהם בריאים יותר, על

² להלן: תובענה ייצוגית שעסקה בעילה זו רע"א 4486/18 ריצ'רדסון נ' כהן (1.7.2019), ס' 20 להחלטה.

³ באתר הרשות להגנת הצרכן ניתן סקירה ספרותית והרחבה לגבי מחקרים בנושא ההשפעה ההתנהגותית על צרכנים של מחירי ייחוס ומבצעים

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/cpfta_comparative_advertising_promotions/he/docs_dalia_docs_dalia_promotions_and_price_attribution.pdf

⁴ ראו בעניין זה גם בפרוטוקול הדיון בישיבת ועדת הכלכלה של הכנסת מיום 17.1.2018 בהצעת החוק שבנדון (פורסם באתר הכנסת), בעמודים 6, 19.

אף שמחירם היה יקר יותר. לטענת המשיבה, מוצריה פטורים מסימון כאמור, זאת מכוח תקנה 6(א)4, מאחר והם כוללים רכיב אחד בלבד, רכיב פרי 100%.

עמדת הרשות:

בשל העובדה שרכיב אחד הינו חומר מוצא אחד, כאמור, לעמדת המאסדר רק מוצר שהינו מחית פרי אחד (כדוגמת: סמוצי תפוח עץ או סמוצי בננה) יהיה פטור מחובת סימון, הן בסימון סמל האדום לעניין כמות הסוכר והן מס' כפיות הסוכר. מוצרים המכילים מס' חומרי מוצא שונים, ובכלל זה כמה סוגי (מחיות) פירות – מחויבים בסימון הן לפי תקנה 4(א)7(א) והן לפי תקנה 5 לתקנות. טענות המבקשת נבדקו על ידי משרד הבריאות, והאחרון קבע כי החברה לא סימנה את מוצריה בהתאם להוראות הדין.

11. ת"צ 18-05-7974 דניאל שפירא נ' Booking.com B.V

במקרה זה, הצדדים ביקשו להגיע להסדר פשרה. אולם, היועצת המשפטית לממשלה הגישה התנגדות להסדר זה, מהטעמים הבאים כפי שיפורטו להלן:

התובענה הוגשה כנגד חברת BOOKING.COM B.V, אשר לטענת המבקשים, הפרה את הוראות ס' 2(א) וס' 14ג(א) ל"חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981". המשיבה פועלת ומוכרת את שירותיה ללקוחותיה באמצעות יישומון. כאשר, במעמד ביצוע העסקה, מוצג ללקוח ה"מחיר סופי" של העסקה. לטענת המבקש, בניגוד למצג המשיבה, לאחר ביצוע העסקה, מגלים לקוחותיה "בדיעבד" כי "מחיר הסופי" שהוצג בפניהם, התווסף חיוב על עמלת מטבע חוץ (להלן: "עמלת המרה"), כך "דה פקטו" הצרכנים מחויבים על סכום גבוה מהסכום שהציגה להם המשיבה. לטענת המבקש, אין אזכור ע"י המשיבה על עמלה מסוג זה, טרם ביצוע העסקה. כך, לטענתו נגרעת מהצרכן הזכות לבחור האם להתקשר עמה או לאו, בהתייחס לעלות הכוללת גם את עמלת המרה.

עמדת היועצת:

הודעת הגילוי אינה מספקת- סעיף 7 להסדר הפשרה, מצייין כי קיימת הודעה לפיה קיימת אפשרות שנותן שירות האשראי יגבה מהמשתמש עמלה אם הלקוח יבחר לשלם בכרטיס אשראי (להלן "הודעת הגילוי"). אולם, הודעת גילוי זו אינה מהווה גילוי מספק, משום שיש צורך להבין מהו אותו הגורם אשר משפיע על העמלה שתילקח וכיצד על הלקוח לדעת/לברר זאת באופן וודאי. להלן דוגמא לנוסח גילוי מוצע: "בביצוע תשלום באשראי תיתכן תוספת תשלום בגין עמלת המרה למטבע זר בהתאם להסכם עם נותן שירות האשראי שאתו התקשר המשתמש. גילוי מעין זה, צריך להיות מוצג לצרכנים בצורה ברורה וגלויה ובשלב ראשוני בתהליך ביצוע העסקה על ידי הצרכן.

הבעייתיות במנגנון הפיצוי – במסגרת סעיף 10 להסדר הפשרה, על כל תתי סעיפיו, קיים מנגנון חישוב שונה של "ערך ההזמנה הקובע" (כל הזמנה שבוצעה על ידי אותו הלקוח מזכה בשיעור פיצוי הולך ופוחת) ביחס לחברי הקבוצה, בשים לב למספר הפעמים שהמזמין ביצע הזמנות לאירוח בחו"ל באמצעות היישומון, זאת מתוך הנחה שככל שמשתמש מסוים ביצע כמות גדולה יותר של הזמנות, כך ישנו סיכוי גבוה יותר שהיה מודע לכך שעשויה להיגבות ממנו עמלת המרה.

להבחנה זו מתנגדת היועצת, טענת המשיבה לבחירה במנגנון חישוב זה, מבוססת על כך שלקוח חוזר ידע על קיומה של עמלת המרה, טענה שהמשיבה לא ביססה ולכן אין להסתמך עליה. לעמדת היועצת, אין לבצע הבחנה בין העסקאות וכל עסקה היא לגופה, לכן גובה הפיצוי גם צריך להיות זהה עבור כל העסקאות, ללא הבחנה בין לקוח חוזר ללקוח חדש.

התנגדויות להסדרי פשרה

1. ת"צ 20-05-16567 נעה גואטה נ' זאפה בע"מ ואח'

עניינה של התובענה בביטול הופעות שהיו עתידות להתקיים, בשל מגפת הקורונה, ולא ניתן לגבינה החזר כספי. במסגרת הסכם פשרה שהוגש מטעם הצדדים, הוסכם כי כל חבר קבוצה יוכל לבחור מבין שתי אפשרויות: קבלת שובר בערך של 150% מההזמנה המקורית, בתוקף ל-5 שנים, או קבלת החזר כספי בשיעור של 100% מההזמנה המקורית. כברירת מחדל, נקבע כי בתום חלון הבחירה, יונפק לחבר הקבוצה שובר בהתאם לחלופה הראשונה. לצורך קבלת החזר הכספי נקבעו הוראות

ביחס לאופן ההשבה, לפיהן ההשבה תתבצע בתוך 12 חודשים לפחות ועד 36 חודשים, כתלות בסך ההשבה הכולל.

התנגדות היועמ"ש:

בהתנגדות היועמ"ש הובא כי פרק הזמן שנקבע בהסדר להשבת הכספים אינו סביר בנסיבות העניין. המדובר בהופעות אשר היו אמורות להיערך במהלך שנת 2020, ולפיכך חלק מחברי הקבוצה עשויים לקבל את החזר הכספי כ-6 שנים ויותר לאחר רכישת הכרטיסים להופעות. צוין בהתנגדות כי הצדדים לא פירטו מהו הבסיס המשפטי המאפשר לנתבעות להחזיק בכספי חברי הקבוצה לתקופה ממושכת כזו.

עוד הוער בהתנגדות כי הסכמת הצדדים לפיה אם חבר קבוצה לא יבחר מבין האפשרויות, ברירת המחלל תהיה הנפקת שובר, אינה מוצדקת, מכיוון שתוביל למצב בו לקוחות שפרטיהם אינם עדכניים, לא ידעו על זכאותם לפיצוי ולכן כלל לא יממשו את הפיצוי שניתן להם, ויתרת הכספים תיוותר בידי הנתבעות. לעומת זאת, השבת הכסף כברירת מחלל תבטיח את מימוש הפיצוי בצורה מיטבית יותר. כמו כן, הוער כי ככל שיש לנתבעות את פרטי חברי הקבוצה לצורך ביצוע תשלום אוטומטי, יש לעשות כן, ולא להסתפק בהוראה כי על חברי הקבוצה לספק את פרטי חשבון הבנק שלהם. לשם ההשוואה, צוין כי בהמלצות הצוות הבין-משרדי לבחינת השפעות משבר הקורונה על קיום חוזים מטעם משרד המשפטים, הומלץ לשקול הסדר משפטי לפיו יינתן לצרכן שרכש כרטיס למופע שבוטל, כרטיס החלופי הניתן למימוש במשך 12 חודשים, כאשר בתום תקופה זו יזוכה הצרכן בסכום כספי, ככל שלא יממש את הכרטיס.

בנוסף, הוער כי ככל שלא ייקבע שהנתבעות ישיבו את הכסף לחברי הקבוצה שלא בחרו באחת מהאפשרויות, אין מקום להותיר את יתרת הכספים בידיהן, ויש להעבירה לקרן לניהול תובענות ייצוגיות. זאת, בשים לב לצורך להגשים את התכלית ההרתעתית בבסיס חוק תובענות ייצוגיות; לכך שניתנה החלטה שיפוטית המאשרת את ניהול התובענה כייצוגית; ולכך שהחלטה זו קבעה כי יש יסוד להניח שהנתבעות לא נהגו בתום לב בקיום החוזה.

בהתייחסות לשכר הטרחה, נכתב כי ככל שלא תתקבל העמדה בדבר העברת יתרת הפיצוי לקרן לתובענות ייצוגיות, יש לקבוע שהסכום שישולם כשכר טרחה יהיה בהתחשב במימוש ההטבות בפועל על ידי חברי הקבוצה. כמו כן, הוצע כי תשלום שכר הטרחה יידחה, ויותנה בביצוע והשלמת ההסדר, על מנת לקיים מערך תמריצים לצדדים לפעול לביצועו.

בנוגע להסכמת הצדדים להשיב לנתבעות את חלקה הראשון של האגרה, צוין כי אין הוראה בדיון המתירה החזר על חלק זה של האגרה ועל כן אין לבית המשפט סמכות להורות על כך.

בדיון שהתקיים בתיק לאחר הגשת ההתנגדות, הסכימו הצדדים לקצר את תקופת ההשבה לעשרים חודשים. בעמדה משלימה שהוגשה מטעם היועמ"ש, הובעה עמדתה לפיה עדיין מדובר בפרק זמן ארוך, אולם היא מותירה את משך התקופה לשיקול דעת ביהמ"ש. באשר ליתרת הכספים, גובה שכר הטרחה, והבקשה להחזר חלקה הראשון של האגרה – חזרה על עמדתה כפי שפורטה בהתנגדות. בנוגע להסכמת הצדדים להענקת שובר כברירת מחלל, חזרה על עמדתה כפי שפורטה בהתנגדות, וביקשה כי ככל שעמדתה לא תתקבל, יורה ביהמ"ש לצדדים להגיש דו"ח מפורט בדבר המימוש בפועל של השוברים.

2. ת"צ 20-18665-02 אריה ערמון נ' דקטלון ישראל בע"מ

עניינה של התובענה בטענה שהמשיבה מפרה את חובתה בדבר סימון מוצרים והצגת הוראות שימוש ואזהרה בעברית לגבי המוצרים. במסגרת הסכם פשרה אליו הגיעו הצדדים, הוסכם כהסדרה עתידית כי כל לקוח יקבל חשבונית מקוונת הכוללת קישור להוראות השימוש ו/או אזהרות בעברית, ולקוח שיבקש זאת יקבל גם עותק מודפס. כפיצוי, הוסכם כי המשיבה תחלק 50,505 שקיות נייר הנמכרות באופן רגיל תמורת 1 ₪. עוד הוסכם על שכר טרחה לבא כוחו של המבקש בסך 40,000 ₪, וגמול למבקש בסך 10,000 ₪.

התנגדות היועמ"ש:

היועצת המשפטית לממשלה ביקשה להתנגד להסדר הפשרה מהטעם שההסדר אינו מתיישב עם הוראות הדין המחייבות. ראשית, הסכמת הצדדים על הוספת תרגום באופן מקוון בלבד, מנוגדת

להוראות סעיף 2(ו) לצו הגנת הצרכן (סימון טובין), המחייב עוסק להוסיף תרגום מלא ומדויק בעברית להוראות שימוש ו/או אזהרה על טובין מיובאים. שנית, ההסדרה העתידית אינה כוללת התייחסות לחובה לסמן בעברית פרטים נוספים מלבד הוראות שימוש ואזהרות, כמתחייב מסעיף 3 לצו סימון הטובין, כגון שם המצרף וכינויו המסחרי, שם הדגם, שם היצרן, ארץ היצרן, כמות המצרף ועוד.

צוין בהתנגדות כי אמנם הרשות פועלת לגיבוש תיקון שמטרתו לאפשר פרסום הוראות באופן מקוון, בכפוף למגבלות שייקבעו בחקיקה, אולם חקיקה זו מצויה בשלבי גיבוש בלבד ואין בכך משום מתן רשות שלא למלא אחר הוראות הדין.

3. ת"צ 19-03-46168 בני יוסף יעקובסון נ' מלונות פתאל בע"מ

המשיבה הינה חברה מענף המלונאות, התובענה עוסקת בתלונה צרכנית שעלתה כנגד אחד מבתי המלון המופעלים על ידה, שמו של בית המלון "מלון נירוונה ים המלח".

המבקשים, הם לקוחות שרכשו זכויות בתשלום על יחידת נופש בבית המלון, למשך שנים רבות. במעמד הרכישה, המבקשים והמשיבה הסדירו ביניהם את הדרך לחישוב הסכום שייגבה מהמבקשים אחת לשנה כ"דמי אחזקה".

סלע המחלוקת טמון בפרשנות הדרך בה יש לחשב את גובה דמי האחזקה שישולמו מדי שנה: האם יחושב על פי שער הדולר היציג באותה שנה (דהיינו, סכום משתנה המושפע מעלייה או ירידה בכל שנה ושנה), או לחילופין, האם יחושב על פי ערך שער הדולר בשנה בה נכרת ההסכם (כך הסכום יישאר קבוע), כפי פרשנות המשיבה. יש לציין, שהחל משנת 1999 עד לשנת 2018, החישוב נעשה על פי פרשנות המבקשים. אולם, לאחר מכן, המשיבה העלתה באופן חד-צדדי את סכום דמי האחזקה, בכפוף לפרשנות שונה בתכלית וחד-צדדית של הסכם ההתקשרות, ללא קבלת הסכמת המבקשים לכך. המועצה הישראלית לצרכנות הביעה את תמיכתה במבקשים. תחילה, הצדדים פנו להליך גישור שלא צלח. לאחר מכן, פנו להליך בשנית והגיעו ביניהם להסכם פשרה.

עיקרי ההסכם בקצרה: הקבוצה - "כל מי שהוא בעל זכויות ביחידת נופש במלון לאונרדו קלאב בים המלח או חליפון, אשר בחר לשלם דמי שירותים במסלול הדולרי". הסכמות הצדדים - פיצוי עבור העבר - הנתבעת תשיב באופן פרטני לזכאים להשבה, סכום בסך של 80% מסכום גביית היתר, ככל שסכום זה נגבה בגין השנים 2019-2022.

הסדר החיוב בעתיד - החל מהמועד הקובע ועד ליום 6.7.2029 סכום דמי השירותים השנתי יחושב בהתאם לפרשנות התובעים בתוספת 35%. כנגד זאת, הנתבעת תעניק לתובעים שובר זיכוי כספי בסך 22.5% מגובה דמי השירותים השנתיים.

מתן זכות יציאה - הוסכם כי הנתבעת תאפשר לתובעים המעוניינים למכור את זכותם ביחידת הנופש, למכור לה אותה בחזרה וזאת כחלופה להסדרה העתידית אך זכות זו הוגבלה לשנה. מעשה בית דין - על כלל חברי הקבוצה ובכל נושאי התביעה. גומל ושכ"ט - 70,000 ₪ לתובעים. וסך של 210,000 ₪ כשכ"ט.

עמדת הרשות:

1. מתן זכות יציאה מוגבלת לשנה - הצרכנים יכולים למכור את זכויותיהם למשיבה, אך אפשרות זו מוגבלת לשנה, הגבלה זו מנוגדת לסעיף 1א13 לחוק, המאפשר לבטל את העסקה בכל עת.

2. אסדרה לעתיד - הובטח ע"י המשיבה כי תעניק צמיד אחד "הכל כלול" - לכל משפחה. כאמור, הצמיד מזכה בשובר זיכוי כספי בסך 22.5% מגובה דמי השירותים השנתיים. לטענתנו כפי שעלה מועד י"ח הנופש, המצב בו יינתן רק צמיד אחד לכל משפחה, עלול לגרום לצרכנים להוציא כספים נוספים ברכישת צמידים נוספים, כך תיווצר למשיבה תועלת כלכלית וייפגע רכיב ההרתעה.

לבסוף, החליט בית המשפט שאישור הסדר פשרה יימחק. בעקבות הודעת הצדדים, לפיה בשים לב להיקף המתנגדים לבקשה עד כה (התנגדות מטעם המועצה לצרכנות וחלק מחברי הקבוצה), הם אינם עומדים עוד על הבקשה לאישור ההסדר, ומבקשים להמשיך בנייהול הליך התביעה.

4. ת"צ 15-11-29836 - טלי בדורב נ' פרטנר תקשורת ו- ת"צ 15-11-29821 - יעקובי נ' סמייל

טלקום

עניינה של התובענה הייצוגית נסוב סביב הטענה כי הנתבעות – מספקות שירותי תקשורת ומחייבות את לקוחותיהן לרכוש מכשיר "Smart Box", המהווה "ציוד קצה", כתנאי למתן שירותי טלפון קווי (נייח), זאת בניגוד לתנאי סעיף 58.4 לרישיון הנתבעות שניתן להן ע"י משרד התקשורת האוסר על התניית מתן השירותים ברכישת "ציוד קצה" מבעל הרישיון או מי מטעמו. הבקשה הועמדה על סך 64,450,000 ₪ כנגד הנתבעת 1, ו- 115,850,000 ₪ כנגד הנתבעת 2.

הוסכם כי הפיצוי שיעניקו הנתבעות, יהיה מתן חבילת שיחות לחו"ל חינם ללקוחות הקיימים אצלם כיום, ייתכן שיקבלו זאת לא בהכרח אלו שנפגעו, אלא אלה שיצטרפו מאוחר יותר. לטענת היועצת המשפטית לממשלה עילת התביעה חזקה, אולם, נראה כי ההטבה אינה מספקת בנסיבות העניין, אינה מטיבה בפועל עם חברי הקבוצה ואינה מרתיעה. היועצת העלתה ביקורת על שכר הטרחה הגבוה שנקבע לב"כ התובע.

לעמדת היועצת המשפטית לממשלה יש מקום להעביר את סכום הפיצוי לקרן לניהול ולחלוקת כספים שנפסקו כסעד שהוקמה על פי סעיף 27א לחוק על פני מתן הטבה ללקוחות שמרביתם אינם חברי קבוצה. כך נקבע גם בחוק שיש לנהוג במקום שבו לא ניתן לאתר את חברי הקבוצה וממילא הפיצוי כאן הוא לטובת הציבור ע"פ סעיף 20(ג) לחוק.

התייצבות יועצת

1. ת"צ 20-04-20326 הדר נרקיס ואח' נ' הולמס פלייס אינטרנשיונל בע"מ

עניינה של התובענה בכך שבמהלך התפרצות נגיף הקורונה המשיבה המשיכה לגבות מלקוחותיה דמי מנוי חודשיים, שעה שלא סופק על ידה שירות כלל בתקופת הסגרים, או סופק שירות חלקי ומוגבל בלבד בתקופת ההגבלות. התובעים טענו כי על המשיבה לבצע השבה מלאה של הכספים עבור תקופת הסגרים, והשבה חלקית עבור תקופת ההגבלות, חלף הארכת תקופת המנוי שהתבצעה על ידה באופן חד-צדדי.

בית המשפט ביקש את עמדת המאסדר בסוגיה שבמחלוקת, ולנוכח חשיבותה הציבורית של הסוגיה, וכן העובדה שאין מאסדר ספציפי הרלוונטי ביחס לעילות התובענה, מצא לנכון המשנה ליועצת המשפטית לממשלה להתייצב להליך.

עמדת המשנה ליועמ"ש:

ביחס לתקופת הסגרים, קיומו של הסגר לא אפשר למשיבה לספק את השירות עליו שילם הלקוח, ולפיכך היא הפרה את החוזה. מדובר בהפרה יסודית, מכיוון שהמשיבה המשיכה לגבות מלקוחותיה תשלום בעבור שירותים שלא ניתנו, ויצרה באופן חד-צדדי הסדר עתידי של הארכת המנוי, מבלי שניתנה לחברי הקבוצה אפשרות הבחירה ומבלי שנוהל משא ומתן. מכיוון שהמשיבה הפרה את החוזה והשירות הופסק, הרוכשים זכאים לבטל את החוזה ולפיכך קמה להם הזכות להשבת התמורה.

ביחס לתקופת ההגבלות, לקוחות המשיבה שבחרו לנתק קשר עם מועדון הכושר והפסיקו להגיע אליו, יהיו זכאים להשבה מלאה. לעומת זאת, ביחס ללקוחות שבחרו להמשיך להשתמש בשירותי המועדון, יש לבחון מה דובר או הוצג בין הצדדים הקונקרטיים, ומה השירות שסופק, מכיוון שניתן לראות בשימוש במועדון הכושר כהסכמה שבהתנהגות. באופן טבעי, בתובענה ייצוגית קיימת שונות מסוימת בין חברי הקבוצה, ולפיכך הוצע לבחון חלוקה של חברי הקבוצה בתרחיש זה לתתי-קבוצות, שיאפשרו לדון גם בתקופה זו במסגרת התובענה הייצוגית.

2. ת"צ 21-07-2244 יהודה צבי ווייסר נ' המרכז הארצי לפיתוח המקומות הקדושים

עניינו של ההליך בבקשה לאישור תובענה ייצוגית בנוגע לאסון שאירע בהילולת ל"ג בעומר במירון ביום 30.4.2020, אשר הוגשה בהסתמך על פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, שעניינו תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן.

המרכז הארצי הגיש בקשה לסילוק התביעה על הסף, בטענה שהמרכז אינו "עוסק" והמבקשים אינם "צרכנים" לפי חוק הגנת הצרכן, ולכן הבקשה לאישור אינה באה בגדרי פרט 1. נטען כי המרכז

הארצי הוא עמותה ממשלתית, הכפופה לרשות החברות הממשלתיות, ופועלת מכוח ובהתאם להחלטות ממשלה למען תחזוק ותפעול אתרים המוכרים כקדושים. נטען כי המרכז ממלא תפקיד שלטוני-ציבורי, ולכן בהתאם להלכה אינו מהווה "עוסק". בית המשפט קבע כי נכון לקבל את עמדת היועצת באשר למחלוקת המתעוררת בבקשה לסילוק על הסף.

עמדת היועצת:

בהתאם להלכה, כדי לקבוע אם נתבע בתובענה ייצוגית הוא "עוסק", יש לבחון את מהות הפעילות בגינה מתבקש לנהל את התובענה. רק פעילות מסחרית-עסקית מאפשרת לראות בנתבע כ"עוסק", ואילו פעילות ציבורית-שלטונית אינה כלולה בהגדרה זו. צוין כי העובדה שהמרכז רשום כעמותה ולא כגוף שלטוני, וכן העובדה שהמרכז מקבל תרומות, אינן מלמדות בהכרח שבמרכזו בפעילות עסקית מסחרית.

המרכז הארצי מוגדר כעמותה ממשלתית תחת אחריות המשרד לשירותי דת, והוא אמון על אחזקה, תפעול שוטף ופיתוח של כ-130 מקומות קדושים ליהודים בישראל, לרבות קבר הרשב"י בהר המירון. מדובר בפעילות בעלת אופי ציבורי, שמטרתה שמירה על אינטרסים ציבוריים, והמבקשים לא הראו אינדיקציה לקיומם של שיקולים עסקיים מסחריים בפעילותו. תכליותיו של חוק הגנת הצרכן הן צמצום פערים בין הצרכן לעוסק, וסיוע לצרכן לקבל החלטה מושכלת לגבי העסקה. לאור מאפייני פעילותו של המרכז הארצי, עולה שלא מתקיימים פערי כוחות ופערי מידע שעשויים להיות מנוצלים לצורך השאת רווחים ולהצדיק הגדרתו כ"עוסק".

לאור כל האמור לעיל, סברה היועצת כי בנוגע לפעילותו של המרכז בהקשר להילולה ואתר קבר הרשב"י במירון, המרכז אינו בגדר "עוסק" ולכן לא ניתן להגיש נגדו תובענה ייצוגית בגדרי פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.

3. ת"צ 18-05-7974 חגי הלוי נ' Booking.com B.V

החברות המשיבות הינן רשתות המשווקות מקומות אירוח, ביניהן גם Booking.

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבות וביניהן גם משיבה 1, לא הציגו לצרכן את 'המחיר הכולל' כפי שנקבע בחוק (ס'17א). בהינתן, שלא כללו במחיר מקום האירוח, את התשלום שנדרש ונגבה עבור "דמי ניקיון" מהצרכן. כאמור, תשלום זה מהווה תשלום חובה נלווה. בנוסף, לטענת המבקשים, אי הצגת המחיר כולל מע"מ, מהווה הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן. כך נטען, כי המשיבות הטעו את הצרכנים בהינתן שהציגו 'מחיר חלקי' בלבד, מתוך 'המחיר הכולל' שנדרש דה-פקטו מהצרכנים וכך הפרו את החוק (ס'17ד').

עמדת הרשות:

החוק קובע כי יש לפרסם ולנקוב במחיר כולל בלבד של מוצר או שירות, לרבות מסים וכל תשלום חובה שהצרכן אינו יכול לוותר עליו במסגרת ההתקשרות. הרציונל עליו מבוסס החוק הוא כי "המחיר הכולל" הוא המחיר הסופי אותו ישלם הצרכן, וכי מחיר זה יהיה מחיר ברור, שאינו מצריך מהצרכן לבצע תחשיבים, אינו מבלבל אותו או עלול להטעותו ומסייע לו להשוות בין ההצעות השונות ולקבל בקלות החלטה מושכלת האם להתקשר בעסקה.

בענייננו, אתר המרשתת של המשיבה 1 פונה באופן ייעודי לצרכנים ישראלים – הפנייה נעשית בשפה העברית לצרכנים ופרסום המחיר הוא במטבע ישראלי. משמעות הדבר היא שהמשיבה 1 פועלת הלכה למעשה בישראל ועליה לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן. גם אם תיירים שאינם חייבים במע"מ מזמינים באמצעות אתר המרשתת של המשיבה 1 שירותים, ככל שאין באפשרותה של המשיבה 1 לדעת עוד בשלב השיווק אם מדובר בצרכן ישראלי שחייב בתשלום מע"מ או בתייר שאינו חייב במע"מ, במצב בו היא מפעילה אותה פלטפורמה המכוונת גם לצרכנים ישראלים, עליה לפרסם ולנקוב במחיר הכולל לעסקה עבור צרכנים אלה, החל משלב זה בהתאם לדין הישראלי.

לצד פרסום מחירו הכולל של השירות, הכולל גם את המע"מ אשר כאמור הצרכן הישראלי אינו יכול לוותר על תשלומו, באפשרותה להציג הודעה לפיה מתייר לא ידרש לשלם מע"מ. בהיעדר פרסום מחיר כולל כנדרש בהוראות הדין, המשיבה מונעת מהצרכן לבצע השוואת מחירים של השירותים אותם היא מציעה עם אתרים מתחרים שמציעים שירותים דומים, מטעה אותם לגבי

המחיר האמתי של העסקה ופוגעת ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה צרכנית מושכלת על בסיס מידע מלא ונכון. זאת בניגוד מוחלט, למטרותיו של החוק הגנת הצרכן והאינטרסים הצרכניים עליהם הוא מבקש להגן.

תחום אזרחי - חקיקה

תיקון מס' 66 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 – התיקון הוסיף נסיבה מחמירה להגדרה המופיעה בסעיף 22ד(ב) בחוק באופן שלצד האפשרות להטיל עיצום כספי בשיעור של 150% כאשר ההפרה נוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים ניתן יהיה להטיל עיצום כספי בשיעור זה גם כאשר ההפרה בוצעה כלפי צרכן פגיע שהוא אחד מהמנויים. האפשרות להטיל עיצום כספי בשיעור גבוה יותר הוגבל להפרות המנויות בתוספת השביעית לחוק ויחול בכפוף לנהלים שהורה עליהם הממונה.

במסגרת התיקון הוגדל סכום העיצום בגין הפרה של השפעה לא הוגנת שנעשתה באמצעות ניצול מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן וכן בגין השפעה לא הוגנת שנעשתה באמצעות ניצול של אי ידיעת השפה לסך של 69,120 ₪ לתאגיד ולסך של 38,415 ₪ לעוסק שאינו תאגיד.

החוק פורסם ביום 3.8.24 וזהו מועד תחילתו אולם הפעלתו כפופה לנהלים שטעונים אישור משרד המשפטים שטרם אושרו.

1. **תיקון 65 לחוק הגנת הצרכן** – קבע חובה לסמן את ארץ הייצור לגבי תוצרת חקלאית שאינה ארוזה. ארץ הייצור תסומן באופן בולט ובצמוד לתוצרת המוצעת למכירה. לעניין זה הוחלט כי תוצרת חקלאית היא – פירות וירקות טריים, מוצרי חלב ובשר טרי.

ניתנה לשר סמכות לקבוע כי החובה לא תחול על שיווק באופן מקוון של סוגי תוצרת חקלאית. ההצעה נכנסת לתוקף ביום 24.12.23 לגבי תוצרת חקלאית שנמכרת באופן פרונטאלי ותיכנס לתוקף ב-24.02.24 לגבי תוצרת חקלאית המשווקת באופן מקוון (שאינה חלה על בשר טרי המשווק באופן מקוון).

2. **תיקון 64 לחוק הגנת הצרכן** – תיקון סעיף 39 כך שבמקום נותן שירותי תשלום יופיע חברת תשלומים. מדובר בתיקון שנובע מהסדרת פעילותם של חלק מהגופים הפיננסים.

התיקון נכנס לתוקף ביום 6.6.24

גילויי דעת

1. **אבדן להלכה ונזק משמעותי לרכבים** – גילוי דעת שמפרש כי יש לציין כל נזק בטיחותי לרכב לרבות היותו אבדן להלכה כבר בשלב פרסום הרכבים לצרכנים.

2. **גילוי דעת בעניין "קוץ" בחנויות** – מפרש כי אמצעי התצוגה - "קוץ", (קוצי תלייה למוצרים על סוגיהם) שהינו אמצעי תצוגה המחזיק מצרכים למכירה, יכול להיות אמצעי תצוגה המכיל, מקבץ או מאגד כמות של מצרכים המוצעים למכירה, כדוגמת "מכל", וניתן כי הצגת המחיר תהיה צמוד ל"קוץ" (על גביו ובקצהו), או בסמוך אליו.

קשרי חוץ - פעילות בינלאומית

הרשות נוטלת חלק פעיל בארגונים הבינלאומיים בהם היא חברה ובעבודה הנעשית במסגרתם כפי שיפורט להלן:

Organisation for Economic Co-operation and Development -OECD

הצרכנים נמצאים בלב הכלכלה העולמית, הוצאותיהם מייצגות 60% מהתמ"ג ברוב מדינות ה-OECD. כיום, הם נמצאים במרכזם של שני מעברים קריטיים - הדיגיטלי והירוק - הדורשים תשומת לב מוגברת לתפקידה של מדינות צרכנית בניצול ההזדמנויות שהמעברים מייצרים, ובהפחתת הסיכונים הנובעים מהם עבור צרכנים. ההתמודדות עם האתגרים וההזדמנויות שהמעברים הללו מייצרים מצריכות שיתוף פעולה בינלאומי.

לצורך כך התמקדה פעילות הוועדה בשנת 2023 בתחומים הבאים:

1. **הכנה למפגש בדרג שרים שיתקיים באוקטובר 2024 בנושא המעבר הדיגיטלי והמעבר לירוק.**

2. **העצמה והגנה על צרכנים דיגיטליים - Empowering and protecting digital consumers**

- דפוסים אפלים – בהמשך להשלמת הדו"ח בנושא דפוסים אפלים בשנת 2022, בשנת 2023 התמקדה הוועדה בחלק האמפירי, שכולל ניסוי אמפירי התנהגותי אשר בוחן דפוסים אפלים במסחר מקוון. תוכננו השלבים האחרונים של הניסוי אשר ייערך ב־2023 מדינות ביניהן ישראל. במסגרת חברות הרשות בוועדה המייעצת בנושא דפוסים אפלים, נטלה הרשות חלק בעבודת ההכנה לניסוי האמפירי. בין היתר נתבקשה הרשות לציין את הדפוסים האפלים המשמעותיים שהיא מעוניינת לבדוק והייתה שותפה לגיבוש מערך הניסוי.
- התקיים דיון בהשפעות של בינה מלאכותית על מדיניות צרכנית ובטיחות מוצרים.
- התקיימה סדנה משותפת יחד עם ועדת התחרות בנושא השימוש בתובנות התנהגותיות לטיפול בסוגיות הגנת צרכן ותחרות הקשורות לדפוסים אפלים וגילויים.

3. **טיפוח מעורבות צרכנים בכלכלה הירוקה - Fostering consumer engagement in the green economy**

- הוועדה עבדה על דו"ח הסוקר את המדיניות בנושא המעבר לירוק במדינות השונות. כמו כן מתוכננת עבודה אמפירית הכוללת מספר ניסויים התנהגותיים. הניסויים עוסקים במספר היבטים של צריכה ירוקה.

4. **פיתוח מתודולוגיות מדידה - Developing measurement methodologies**

- מדובר בנושא שהרשות העלתה על סדר היום של הוועדה ופעלה לקידומו. התקיימו דיונים לגבי כיוונים להמשך עבודה בנושא.

International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN

הרשות חברה מלאה (משנת 2013) בארגון ICPEN המורכב מרשויות הגנת הצרכן הפועלות ביותר מ-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 ובפעילויות השוטפות של הארגון. החברות בארגון מסייעת לרשות בהחלפת מידע עם רשויות מקבילות בנושאים הנמצאים על סדר היום שלה, כמו גם לגבי פעילות אכיפה מקבילה מול חברות בינלאומיות מפרות.

במהלך שנת 2023 נטלה הרשות חלק בפעילויות השונות של הארגון ביניהן:

- **השתתפות בכנסים, בוובינרים ובשיחות ועידה.**
- **מענה לבקשות מידע.**
- **מענה לשאלונים ולדו"חות** – כמדי שנה השיבה הרשות בשנת 2023 לדו"ח איסוף המודיעין השנתי אשר מהווה כלי שימושי לצורך איתור וזיהוי מגמות והכנת תשתית לתוכנית העבודה לשנת 2024.
- **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 2023:

1. הערכת ההשפעה של התערבויות אכיפה ושל המומחיות הנדרשת על מנת להיות אפקטיבי בעולם הדיגיטלי. החלפת מידע לגבי דוגמאות מהעולם.
2. פרקטיקות עסקיות המשפיעות על החלטות של צרכנים באינטרנט (כגון ביקורות מזויפות, משפיענים ודפוסים אפלים).
3. דפוסים אפלים – כיצד לאתר ולזהות, להשיג ראיות ולנקוט באכיפה על מנת למנוע את השימוש בדפוסים אפלים. החלפת מידע לגבי מסגרות משפטיות בעולם ודוגמאות אכיפה מהעולם.
4. העצמת צרכנים לצריכה בת קיימא – דוגמאות אסדרה, אכיפה וחינוך לרבות בנושא הצהרות סביבתיות מטעות (התיירקות \ Green washing).
5. שימוש בבינה מלאכותית AI על ידי עוסקים וע"י רשויות הגנת הצרכן.

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. המודלים מאזנים בין הצורך לתת קנס מרתיע לבין הרצון שלא לגרום לקריסה כלכלית.

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.

דפוסי צריכה של ישראלים בתחום מוצרי ה-FMCG (Fast Moving Consumer Goods)

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. כחלק מהתובנות של הרשות בתחום זה פרסמה הרשות השוואות של עלויות סלים תחליפיים אל מול סלים ממותגים, תוך כדי הדגשת החיסכון. (ראו בחלק פעילות הדוברות אודות קמפיין מוצרים תחליפיים).

דפוסי אפלים

האגף ממשיך את עבודתו בתחום של דפוסי אפלים. ראשית בהשתתפות פעילה כחברים בוועדה המייעצת לוועדת הצרכנות של ה-OECD. וועדה זו מורכבת מנציגי ה-OECD ובוחנת את הטיפול בדפוסי אפלים. ב-2022, הוציאה הוועדה את המסמך הסופי שלה בנושא.⁵ במסמך זה הובא גם מקרה בוחן של הטיפול בחלק מדפוסי אלו ע"י הרשות.

במהלך שנת 2023 נעשתה עבודת הכנה לקראת המחקר האמפירי בתחום של דפוסי אפלים. באופן ספציפי נבחרו 20 מדינות בהן עתיד להיערך מחקר אמפירי בתחום של דפוסי אפלים במהלך 2024, ישראל נבחרה כאחת מהמדינות בהן עתיד להיערך מחקר אמפירי. עבודת ההכנה כללה, בין היתר, את בחירת הדפוסי האפלים שיבדקו, בניית מערך המחקר וסיוע בתרגום לשפה העברית.

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 בינואר 2023.⁶ במהלך שנת 2023 הורחבה הבדיקה ונבחנו אינדיקציות נוספות לבחינת יעילות פעילות הרשות. בנוסף, במהלך השנה התייעצה הרשות לעניין זה עם שני מומחים בתחום, פרופסור דיוויד ויסבור ופרופסור טל יונתן-זמיר, שניהם מהאוניברסיטה העברית.

מלחמת חרבות ברזל- בחינת הצורך בהסדרים רוחביים

בסמוך להתפשטות מגפת הקורונה בישראל התעורר חשש כי למשבר יהיו השלכות רחבות על האפשרות לקיים חוזים בענפים שונים. תחת תנאים אלו, משרד המשפטים הקים את הצוות הבין-משרדי לבחינת השפעת הקורונה על חוזים. הרשות הייתה חברה בוועדה ואף ניסחה מספר הסדרים וולונטריים בתחומי צריכה שונים בהם זיהתה בעיות בין צרכנים לעוסקים, כל זאת בשיתוף עם הצוות. הסדרים אלו זכו לתמיכה בשווקים. עם פרוץ המלחמה נערכה, בשיתוף משרד המשפטים, בחינה לגבי נחיצות הסדרים כגון אלו שנעשו בקורונה גם בתקופת המלחמה. הרשות נועדה עם

⁵ לעיון
⁶ לעיון

ארגוני עוסקים, וניתחה תלונות צרכניות שונות. בסיכומו של התהליך, יחד עם משרד המשפטים הוחלט הפעם שלא להתערב בשווקים. תקופת הקורונה שינתה חוזים אחידים רבים באופן שהצדדים הכניסו סעיפים שונים, מפורטים יותר, הנוגעים לקיומו של כח עליון. לפיכך ההחלטה הייתה שלא להתערב בין הצדדים כעת.

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 חו"ד משפטיות כעמדה הכוללת של הרשות. חו"ד הכלכליות ניתנו בעיקר בתחומים של פרסום סמוי. עניין זה ממחיש את הצורך באסדרה רגולטורית בתחום.

פרוייקט שקיפות

מערכת השקיפות אותה מפתחת הרשות הינה מערכת שתאסוף את נתוני השקיפות ותשמור אותם כך שייווצר בסיס היסטורי. נתוני המערכת יעברו קטלוג ואינדוקס שיאפשרו את טיוב הנתונים כמו גם שימוש קל ומהיר יותר בהם.

שימוש נוסף של המערכת ישרת את הרשות בניתוח כלכלי נרחב והסקת מסקנות בהתאם, זאת באמצעות שימוש במודלים שונים (למשל אומדן ביקושים, חיזוי מחירים וכדומה). ניתוח כלכלי שכזה יכול לסייע בניתוח רפורמות שונות שבוצעו בשווקים, מדידת יעילותן ועוד. עוד נציין כי חלק מהמודלים שבהם יעשה שימוש יכללו למידת מכונה ובינה מלאכותית לבניית פונקציות לאמידת ביקוש וחיזוי מחירים.

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. נשיא ארה"ב 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.

עקב מלחמת חרבות ברזל, הוחלט השנה שלא לערוך כנס ולהעלות במקומו קמפיין לרשתות החברתיות ולצאת לסבבי הרצאות (פירוט בהמשך בפעילות הדוברות).

פעילות הדוברות לשנת 2023

תחום דוברות אחראי על ניהול יחסי הציבור של הרשות, ניהול ההתנהלות התקשורתית, העלאת מודעות הציבור לפעילות האכיפה והוראות החקיקה הצרכנית, קידום של צרכנות נבונה ושל סחר הוגן, יצירת כלים, פעילות הסברתית לכל ציבור הצרכנים, ניהול אתר ודף הפייסבוק של הרשות. שנת 2023 התחילה עם שני קמפיינים גדולים שהרשות הפיקה, והסתיימה עם מלחמת חרבות ברזל שהצריכה מעבר להסברה בנושא צרכנות בחירום.

קמפיינים גדולים (טלוויזיה, רדיו, מדיה דיגיטלית):

דצמבר 2022 – ינואר 2023 – **קמפיין אל תתקשרו אליי** (1.25 מיליון ש"ח)

ביום 24.11.2020 פורסם תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן הקובע, בין היתר, מגבלות על שיחות שיווק טלפונית ומחייב עוסק המבצע שיחת שיווק באמצעות הטלפון לברר האם מספר הטלפון שאליו מתבצעת השיחה רשום במאגר אל תתקשרו אליי. לצורך כך נקבע כי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן תקים ותנהל מאגר שבו יירשמו מספרי טלפון של צרכנים שאינם מעוניינים שיבוצעו למספר הטלפון שלהם שיחות שיווק וכי עוסקים שמבצעים פנייה שיווקית לא יפנו לצרכנים שנרשמו במאגר. כמו כן נקבעה הסמכות להטיל עיצום על עוסק שפעל בניגוד לחובתו כאמור וכן נקבעו מקרים שבהם לא יראו בפנייה שיווקית הפרה של הוראות החוק כאמור. מטרות הקמפיין:

מודעות, יידוע – על אזרחי המדינה לדעת שמערכת אל תתקשרו אליי עולה לאוויר, ומה מטרותיה. כניסה לאתר/מערכת והנעה לפעולה – הירשמו למאגר אל תתקשר אלי.



מרץ 2023 – **קמפיין העוקץ הפיננסי** (1.05 מיליון ש"ח)

הרשות זיהתה תופעה שהלכה והתרחבה במסגרתה צצו בשטח עוסקים רבים המציעים לציבור הצרכנים שירות של בדיקות זכאות למתן הלוואות, החזרי מס ואיתור כספים אבודים, טיפול בזכויות רפואיות, ומחזור משכנתאות. אפשר לקרוא לכל זה בשם אחד כולל: העוקץ הפיננסי. מטרות הקמפיין:

מסר עיקרי - הגברת מודעות: מניעה!

מסר משני - הנעה לפעולה של הקהל שכבר ניזוק: פניה לרשות והגשת תלונה, יצירת הרתעה של הנוכלים מפני הרשות.



מאי 2023 – קמפיין מוצרים תחליפיים

הרשות בשיתוף משרד הכלכלה העלו קמפיין משותף, התכנים היו באחריות הרשות ומימון הקמפיין היה במלואו על ידי משרד הכלכלה. לאור עליית יוקר המחייה והשיח התקשורתי והציבורי אודותיו, הרשות רצתה לקדם מידע נחוץ שיונגש לציבור בצורה פשוטה:

נאמנות למותגים מוכרים - הצרכנים בישראל ככלל מאוד נאמנים למותגים מוכרים פופולאריים, וזאת למרות הימצאותם של תחליפים זולים הרבה יותר. ניתן לראות זאת למשל באמצעות נתחי שוק של המותגים המובילים שיכולים להגיע ל-40, 50, ולעיתים גם 70 ו-80 אחוזים מהשוק. אם ניקח בחשבון שבשוק המזון לעיתים קרובות חברה מסוימת מחזיקה בהרבה מותגים מובילים שונים, המשמעות היא כוח שוק עצום שמתבטא בתמחור יקר.

שוב בגדו בכם/ והעלו מחירים?
תגידו להם שהפעם זה נגמר!

לכל הכלים לקנייה חכמה וזולה»

משרד הכלכלה והתעשייה

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

מרגישים/ות נבגדים/ות?
אל תישארו נאמנים/ות בכל מחיר!

לכל הכלים לקנייה חכמה וזולה»

משרד הכלכלה והתעשייה

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

קמפיינים בפייסבוק / אינסטגרם:

אל תתקשרו אליי (דצמבר 2022 – ינואר 2023)

העוקץ הפיננסי (מרץ 2023)

קמפיין למגזר הערבי (אוקטובר-נובמבר 2022. הקמפיין נעשה כהמשך לקמפיינים באמהרית ורוסית שנעשו בקיץ 2022)

קמפיין לעוסקים (אפריל-מאי 2023)

העלאת מודעות העוסקים לחקיקה הצרכנית ולזכויות הצרכנים וחובות העוסקים, תוך הנגשת הוראות החוק בצורה קלה ישירות לעוסקים.

בעל עסק?

הכר את כללי הזהב של תעודת האחריות:

- אחריות חלה על כל מוצר חשמלי, אלקטרוניקה וגד חשמליים. ובלבד שמחיר המוצר גבוה מ-150 ש"ח
- האחריות היא לתקופה של שנה מיום המסירה לצרכן

בעל עסק?

מנהל את רוב המכירות דרך האינטרנט או באמצעות שיחות טלפוניות?

הנה מספר דברים שכדאי שתדע על ביטול מכר מרחוק:

- הצרכן יכול לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה, לפי המאוחר מבניהם.
- גם אם הצרכן השתמש במוצר, הדבר אינו מונע ממנו את הזכות לבטל את העסקה.

בעל עסק? גם עליך חל איסור ההטעיה!

מה האיסור מכיל?

- על פי חוק הגנת הצרכן, אסור לעוסק להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה.
- העוסק מחויב לספק לצרכן כל מידע מהותי הנוגע לרכישת מוצר או שירות המוצעים לו.
- העוסק צריך לספק לצרכן מידע בדבר איכות של המוצר או השירות שהוא חכש כגון: מחירו, מידתו, משקלו וצורתו

קמפיין כלל – זכויות פרטניות (ינואר – אפריל 2023)

רכשתם מוצר באינטרנט? מעוניינים לבטל את העסקה? אלו תנאי הביטול של מכר מרחוק:

- ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום קבלת המוצר או ממועד קבלת פרטי העסקה - המאוחר מבניהם
- בעל העסק רשאי לגבות 5% מגובה העסקה או 100 ש"ח הנמוך מביניהם

הכירו את אסטרטגיית המכשול

איך מונעים מאיתנו לבטל עסקה?

הפעולות הבסיסיות ביותר באתר קשות ומורכבות יותר, מה שגורם לצרכן להתייאש מביטול העסקה

כיצד הם עושים זאת?

קושי בביטול עסקה - ניתן להירשם בקלות לקבלת עדכונים, אך לאחר קבלת המייל - אין אפשרות הסרה מרשימת התפוצה.

קל להיכנס או לפתוח חשבון באתר - אך קשה לבטל ולסגור את החשבון

הזמנתם ברשת חופשה לחנוכה ונאלצתם לבטל?

הכירו את זכויותיכם!

- ניתן לבטל את העסקה תוך 14 יום ממועד ההזמנה
- תחובו בדמי ביטול של 100 ש"ח או 5% - הנמוך מביניהם
- הודעת הביטול צריכה להיות בכתב (פקס או דוא"ל)

הנגשת זכויות הצרכנים בצורה פשוטה על מנת שיוכלו לעמוד על זכויותיהם

פוסטים ייעודיים למושג "דפוסים אפלים"

רבים מהצרכנים אינם מכירים את המושג "דפוסים אפלים", הרשות פרסמה סדרת פוסטים אודות זיהוי הדפוסים האפלים, מתוך דוגמאות, דרכים להימנע מההשפעה של הדפוס האפל. הוצגו מגוון פרקטיקות לחץ, מחסור, טיימרים, הוכחה חברתית, ברירת מחדל

דפוסים אפלים

אפקט העדר \ הוכחות חברתיות:

ניסיון לגרום לצרכן לקבל החלטה מסוימת על ידי כך שהוא צופה בהתנהגותם של צרכנים אחרים. למשל, התראות על פעילותם של צרכנים אחרים או עדויות וביקורת יכולות להיות אמתיות או מזויפות של הרכישות האחרונות של המוצר \ שירות.

מה חשוב לדעת על דפוסים אפלים

חלק מהצרכנים פגיעים יותר לדפוסים אפלים. במיוחד צרכנים מבוגרים, ילדים, ואוכלוסייה עם הבנה טכנולוגית נמוכה.

כיצד ניתן לסייע לקרובים לכם בעניין זה?

הזהירו אותם מדפוסים אפלים והסבירו להם כיצד לזהות אותם כפי שהסברנו בפוסטים הקודמים. בנוסף, קיימים כלים מניעתיים שיכולים לחסום ו/או להתריע מפני דפוסים אפלים בזמן אמת.

דפוסים אפלים

מהו דפוס אפל בסגנון 'שיימנגי'?

- ביוש לצרכן שלא בחר באופציה האטרקטיבית המוצעת.
- שימוש בניסוחים כמו: "כן אני רוצה הנחה!" או "לא, אני מעדיף להיות פראירר."

איך גורמים לך לשתף את הפרטים האישיים שלך באינטרנט או באפליקציות?

הסתרת מידע על ידי אותיות קטנות

בחירה מראש של אופציות מסוימות (סימון V מראש).

להשתמש באפליקציה

אני רוצה להתחיל להשתמש באפליקציה

אני מאשר להשתמש באפליקציה גישה למיקום שלי, מיקרופון שלי, לרשימת אנשי הקשר שלי ומאשר קבלת דיוור במייל

כשאתה מזהה שמנסים לגרום לך לקנות משהו שאתה לא צריך...

בפית מחוררת מדהימה עכשיו רק ב-239.99

המוצר נמצא בסל הקניות של 98 אנשים! נשארו בפית אחרונות!

המבצע מסתיים בעוד 1 שעה 20 דקות 32 שניות

איך גורמים לך לקנות יותר ומהר?

הקפצת הודעות על כך שהמלאי עומד לאזול

שליחת התראות על פעילות של צרכנים אחרים או הצגת ביקורות (אמיתיות או מזויפות) כדי לגרום לך לקנות

שימוש בצבעוניות בולטת וניסוח אגרסיבי

אודניות פרימיום 135 ש"ח

פריט אחרון במלאי!!! הפריט נמצא בסל הקניות של 12 אנשים נוספים

לרכשה

איך גורמים לך לקנות יותר ומהר?

טיימרים שסופרים את הזמן עד שתוקף ההצעה פג

שיימינג לצרכן שלא בחר באופציה האטרקטיבית המוצעת.

הבלטת מוצר או אופציה והצגתו ככדאי יותר לבחירה או רכישה או כאיכותי יותר שלא בצדק.

מסך פלזמה ב-1200 במקום 1750 ש"ח!!!

המבצע מסתיים בעוד: 2 שעות | 24 דקות | 10 שניות

קנה עכשיו

לא רוצה לקנות, אני פראיר

הכירו את הדפוסים האפלים!

מהו נדנדו/התראות חוזרות ונשנות?

אני רוצה להתחיל להשתמש באפליקציה

אני מאשר לאפליקציה גישה למיקום שלי, למיקרופון שלי ולרשימת אנשי הקשר שלי

- דחיקה בצרכן לבצע הרשמה על מנת לבצע קנייה.
- הצקה לצרכן ויצירת צורך בפעולות רבות ומורכבות כדי לבטל רכישה.
- בקשות חוזרות ונשנות מצרכנים לאפשר התראות או לעקוב אחר מיקום המנצלות את כוח הרצון או הזמן המוגבלים של הצרכן.

דפוסים אפלים

מה הם דפוסים אפלים ולמה הם בעייתיים?

דפוסים אפלים הם מגוון דרכי פעולה באינטרנט שמטרתם להטעות, להכריח או לתמרן צרכנים, כך שיבצעו בחירות שלא מתאימות להם או שהם אינם רוצים בהן. לכל הדפוסים האפלים מטרות מסחריות משותפות: לגרום לצרכן לקנות יותר או להמשיך לרכוש מוצר או שירות מסוים, לבזבז יותר על קניה או לספק מידע אישי, כאשר המטרה הסופית הינה להגדיל מכירות ו/או לאסוף מידע על הצרכן.

איך ניתן לזהות דפוסים אפלים?

- עיצוב: מספר מרובה של מסכים, פופ-אפים, שימוש מסוים בצבעים וכו'.
- טקסט: שימוש בשפה אגרסיבית.

מאגר אל תתקשרו אליי

מאגר 'אל תתקשר אליי' בקיצור:

אילו נתונים המאגר יאסוף עליי?
מלבד מספר טלפון - המאגר אינו אוסף מידע על הרכשמים אליי, בנוסף, נתוני המאגר מאובטחים

מתי החוק נכנס לתוקף?
החל מ-1.1.2023

החוק יכנס לתוקף ולא יחייב את התקשר בשירות שיווק למי שהכניס את מספר הטלפון שלו למאגר. עוסק שרצה להתקשר אל הצרכן יצטרך לבדוק קודם לכן האם הצרכן נרשם למאגר, ורק אם המספר של הצרכן לא מופיע במאגר העוסק רשאי להתקשר אליו.

איך אני נרשמת?
דרך האתר: <https://dnc.fta.gov.il> או בנמצא (קישור באתר) או במענה ממוחשב בטלפון: 1-800-071-171 או בטוקד ייעוץ אנשי לצרכנים: 1-800-071-170 (ביום א' 14:00-17:00, ימים ב'-ה' 9:00-13:00)

ההרשמה תעלה לי כסף?
לא! ההרשמה למאגר חינמית

ואם אני מתחרטת?
ניתן להסיר את מספרך מהמאגר בכל רגע. באותן הדרכים בהן ניתן להירשם.

הרצאות:

- הרשות פועלת במגוון דרכים על מנת להפיץ את מסריה, ובין היתר הופעה בכנסים ובהרצאות מול קהל.
- 20.3.23 – הרצאה בנושא מאגר אל תתקשרו אליי, ועידת ישראל לשירות לקוחות
- 19.2.23 – הרצאה בנושא זכויות צרכניות, עמותת מרווח
- 13.2.23 – הרצאה בנושא זכויות צרכניות ומאגר אל תתקשרו אליי, ארגון בתי האבות – מנהלי בתי האבות.
- 4.5.23 – הרצאה של עו"ד שגיא תמיר בכנס איקומרס.

11.9.23 - הרצאה במסגרת שתי"פ עם משטרת ישראל ואגף קהילות האמון על הקשר בין האזרח



16.10.2023 קמפיין להנחיות, טיפים ותזכורות לצרכנות בחירום. מימון בפייסבוק (5000 בסך הכל) והפצה לשותפי החברה של הרשות (משטרת ישראל, ארגון פעמונים, המועצה להתנדבות

נאלצתם לביגל חופשה בעקבות המצב? הנה פה שצריך לדעת על ביטול עסקת חירות

הכרזת חירום הופכת את חוקי הביטוח הלאומי לחוקי חירום. כעת ניתן לביגל חופשה מהרשות, בטעם, חופש או בלי עמדת כוח. החוק החדש יחיל מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי. קוללת חוקי ביגל - ללי רהטור פרובוקטיבית.

הביטוח הלאומי יחיל חוקי חירום שיש להם תוקף חירום. יש יחידים שיש להם זכות חירום, כגון כלי לטובת זכויות אדם או הביטוח הלאומי. חוקי חירום יחולו מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי.

זכות ביטול חופשה

החוק החדש יאפשר לביגל חופשה מהרשות. חוק זה יחיל מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי. חוקי חירום יחולו מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי.

הם בתקופה מורכבת זו, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן פאן להירות

המקד המרכזי של הרשות פתח עבודתם ליישם לגבי זכויות הצרכנים ולהגשת תלונות. הרחבת את ימי הפעילות של המוקד. ניתן לציור יענוש קשר בימי ראשון-חמישי בין 9:00 ל-13:00. בטלפון: 073-3717777

תמיכה במצב המשותף ובמשק השואלי

בעתות משבר ומלחמה כמו שזמנו חיים עשירי, המשק הישראלי נמצא בקשיים. עסקים ורבים נאלצים לעבוד בתנאים ממונחות או לאטור בשל ביטחון מילואים, תוספת חירום או שיקולי ביטחון. על ידי רכישה ממונכים ישראליים, מאיזון העסקים, אביל לא רק, נחזק את המשק הישראלי, ונעבור את התקופה הקשה הזו יחד.

חוק שירותי תעופה מתי מעט פיצוי ועיקר הנושא

כרטיס תעופה נכנס כרטיס מבוטל. על רישום יחיד לרכישה וכרטיס כרטיס כמות ממונכות. חוק זה יחיל מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי. חוקי חירום יחולו מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי.

חוק שירותי תעופה מתי מעט פיצוי בית ביטול טיסה

מקרה מ מפעיל הטיסה הודיע כי הטיסה תיבטל או תיבוטל. חוק זה יחיל מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי. חוקי חירום יחולו מיום 14 בספטמבר או תחילתו של חוק הביטוח הלאומי.

מידע רלוונטי ותזכורות לצרכנות בעת חירום

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

23.10 קמפיין ממומן בשיתוף משרד הכלכלה והתעשייה לדיווח על הפקעת מחירים וסחר לא הוגן בשעת חירום בפייסבוק+טופס הגשת תלונה באתר :



דיווח תלונות להפקעת מחיר וסחר לא הוגן - בשעת חירום

משרד הכלכלה והתעשייה - מינהל איכיפה ומדידה
מספר בקשה: 6740

פרטים כלליים
שדות הממונכים בסימני (*) הם שדות חובה

פרטי בית העסק
איפה ראת את המוצר / שירותים? כדאי למה כמה שיותר פרטים כדי לעזור לנו להגיע לבית העסק

שם בית העסק*
רחוב
בחירה

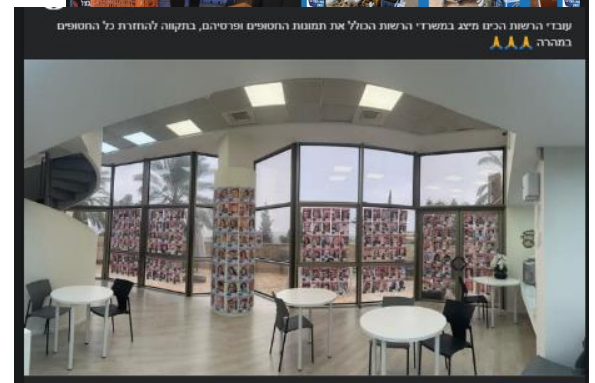
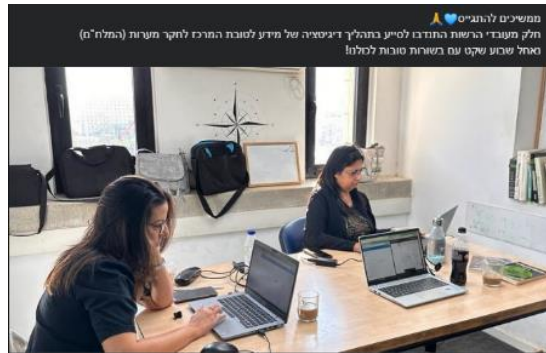
יישוב*
בחירה

מספר בית

12.10 צרכנות בחירום: חלק ב'. כמו החלק הראשון בפייסבוק ובאתר, ממומן ומופץ לשותפי החברה של הרשות (משטרת ישראל, ארגון פעמונים, המועצה להתנדבות ועוד):



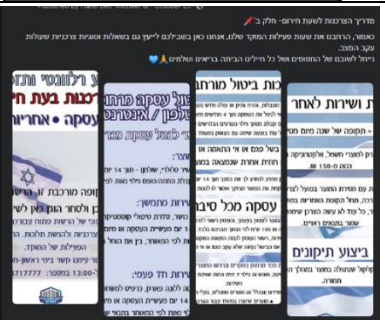
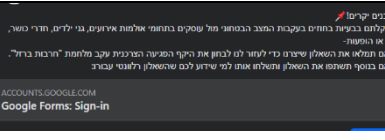


נובמבר-דצמבר 2023: הרשות מתגייסת- פוסטים (לא ממומנים) החושפים את מעורבות הרשות ועובדיה במאמץ הלאומי כולל ימי התנדבות, משרתי מילואים, מיצג להחזרת החטופים:



טבלה מסכמת - פוסטים ממומנים בפייסבוק: תקופת חרבות ברזל

- סה"כ חשיפה מפוסטים ממומנים לקהל של 2,409,264
- 1762 תגובות
- 14,966 לייקים \ רגשות (ריאקשנים).

הפוסט	תגובות	ריאקשנים	אינטיג'רנט	ריצ'
	180	1,077	31,849	668,861
	808	4,531	8,921	275,244
	73	415	10,742	427,082
	42	166	1,573	180,581

	39	267	1,464	30,546
	40	618	1,103	28,009
	65	1,589	1,942	33,885
	207	2,241	3,806	61,693
	21	533	725	22,067

	21	529	851	28,934
	15	796	960	15,569
	47	409	633	16,398
	85,643.00	14,966.00	1,762.00	2,409,264.00

קמפיין סימון ארץ מוצא: הרשות להגנת הצרכן החלה בפעולות אכיפה לגבי סימון ארץ המקור בתוצרת חקלאית שאינה ארוזה או נארזת במקום השיווק החל מהיום (24.12.23) מועד כניסת החקיקה לתוקף, הוראות החוק חלות על כל עוסק שמשווק תוצרת חקלאית החל מסופר גדול ועד לדוכן בשוק. יודגש כי, תחולת החוק נוגעת לפירות וירקות טריים, מוצרי חלב, בשר ודגים טריים.



אכיסת סימון ארץ המקור תיעשה בידי הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן

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

הרשות להגנת הצרכן סוקרה השנה במסגרת 721 כתבות בשווי של כ-7.7 מיליון ש"ח.

ביחס לשנה שעברה, **שווי החשיפה חווה ירידה חדה לצד ירידה קלה בכמות האייטמים**. הגורם לכך הוא ירידה בכמות האייטמים בהם הרשות נמצאת בבולטות מלאה, לצד עלייה של 8% בנוכחות משרד הכלכלה בכתבות בהם אוזכרה הרשות.

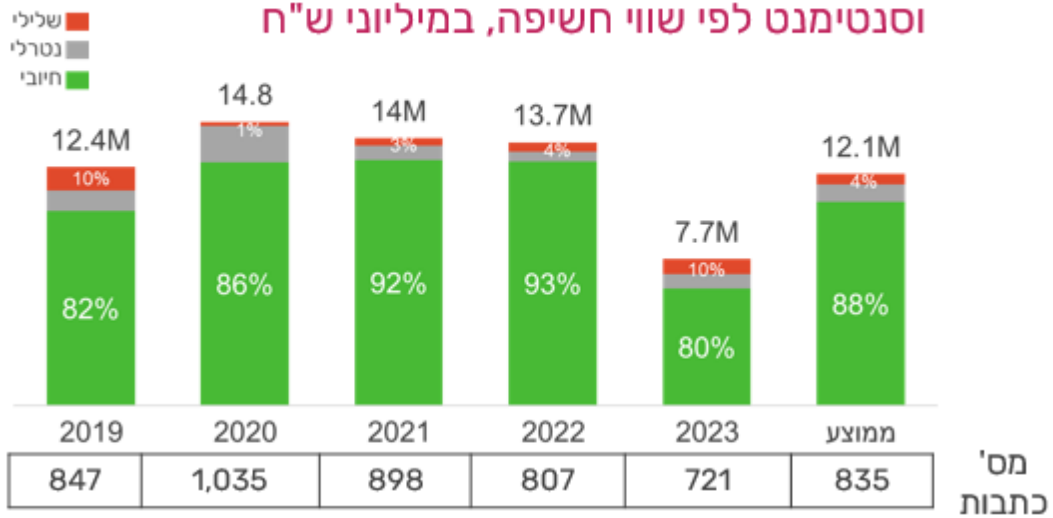
סנטימנט הסיקור ממשיך להיות חיובי בעיקרו, עיקר העיסוק התקשורתי האוהד עסק בקנס שהוטל על חברת סימילאק ובהטלת צו מנהלי האוסר את העלאת מחירי המשקאות הקלים.

נתח הסיקור השלילי עלה מעט השנה והוא גבוה מהמוצע. עיקר הסיקור הביקורתי השנה היה ברבעון האחרון, ועסק בהחלטת הרשות לבטל את אכיפת ההוראות המחייבות לציין את מחיר המוצר על גביו.

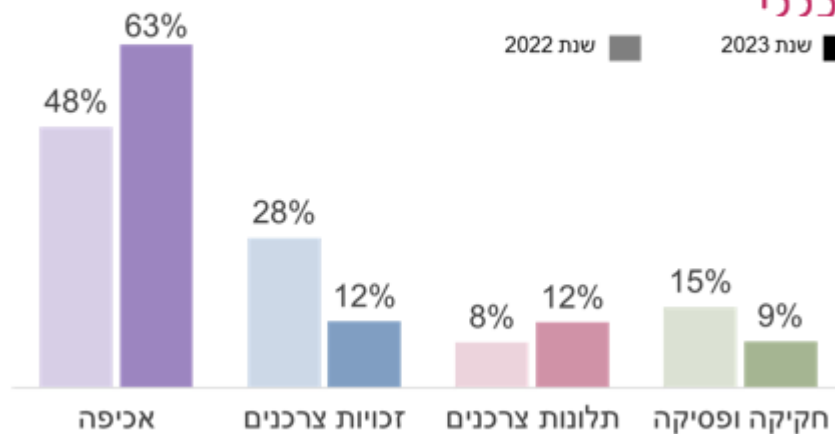
נקודות השיא השנה בשווי החשיפה ובכמות האייטמים היו חודש פברואר וחודשים יוני-יולי. **לאחר יולי ניכרת ירידה הן בשווי החשיפה והן במספר האייטמים**.

בחודש פברואר, הסיקור האוהד על קנס נגד סימליק הוביל לשווי החשיפה הגבוה. **בחודשים יוני ויולי** היה זה בעיקר הסיקור האוהד בנושא הצו נגד העלאת מחירי המשקאות לצד סיקור המחירים בבוקינג.

היקפי וציון החשיפה ברידה השנה | היקפי סיקור וסנטימנט לפי שווי חשיפה, במיליוני ש"ח



נתח תחום האכיפה עלה והוא ממשיך להיות דומיננטי | פילוח נושאי הסיקור, לפי נתח מהסיקור הכללי



סיפורי אכיפה בעלי נתח גבוה מהסיקור | חלוקה לפי אירועים כנתח מהשווי השנתי

