



הרשות  
להגנת הצרכן  
ולסחר הוגן  
דו"ח לשנת

2024



**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](https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/pfta_annual_reports)

## תוכן עניינים

2.....	דבר הממונה
3.....	תמצית מנהלים
5.....	מבנה הרשות
8.....	אודות הרשות ותחומי האחריות של הרשות
9.....	דרכי ההתקשרות עם הרשות
9.....	דרכי ההתקשרות עם הגורמים הבאים
10.....	מינהל וארגון
11.....	פניות ציבור
14.....	דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה
16.....	סקירת עיקרי פעילות הרשות בשנה החולפת תוך התייחסות לתוכנית העבודה של הרשות שאושרה
16.....	אכיפה - חקירות ומודיעין
31.....	סיכום פסיקה בהליכי אכיפה
43.....	תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות – עמדות הרשות שהוגשו
64.....	תחום אזרחי - חקיקה
65.....	תכנון ואסטרטגיה
66.....	קשרי חוץ - פעילות בינלאומית
68.....	מחקר וחוו"ד כלכליות
69.....	יום הצרכן הבינלאומי
70.....	פעילות הדוברות
70.....	רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור שהרשות פרסמה בשנה החולפת
77.....	סקירת עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית כפי שנקבעה בתוכנית השנתית של הרשות. תיאור מאגרי המידע של הרשות הרשומים אצל רשם מאגרי המידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והמטרות לשמן הוקמו
77.....	סוג הקרנות והמלגות שבמימון הרשות, הקריטריונים ואופן הפניה לקבלת מימון מהקרנות או המלגות
77.....	תמיכות שהעניקה הרשות למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם
77.....	רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם :
77.....	פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידיים שהרשות אחראית על תחומי פעילותם

## דבר הממונה

שנת 2024 הייתה שנה יוצאת דופן ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן – שנה שבה המשכנו לפעול לחיזוק ההגנה על ציבור הצרכנים בישראל, גם לנוכח אתגרים משמעותיים. בשנה זו עמדנו כחומה בצורה מול תופעות פסולות של פגיעה בצרכנים, והובלנו אכיפה אמיצה, נחושה וממוקדת, בכל ענפי המשק.

בתקופה של תמורות כלכליות, חוסר יציבות ביטחונית והעמקת הפערים החברתיים – המשימה שלנו הופכת למורכבת יותר, אך גם למשמעותית מאי פעם. פערי המידע, הכח והמשאבים בין הצרכנים לעוסקים, מחייבים גוף ציבורי עצמאי, חזק וחסר מורא, אשר יש לו את הכלים להגן על החלשים ביותר – קשישים, עולים, בעלי מוגבלויות, תושבים מהפריפריה וכל מי שחש עצמו חסר אונים מול פרקטיקות מסחר פוגעניות.

למרות קיצוץ של כ-15% בכוח האדם, הרשות טיפלה השנה ביותר מ-44 אלף פניות ציבור – עלייה של כ-20% לעומת השנה הקודמת – והשיתה כוונות חיוב בהיקף של למעלה מ-16 מיליון ש"ח. אכיפה נרחבת הוטמעה בענפים הרגישים ביותר: רכב, תקשורת, מזון, סחר מקוון ושירותים פיננסיים. הרחבנו את המאמצים לטפל בהטעויות פרסומיות ומניפולציות בדפוסי שיווק, ובמקביל המשכנו לקדם מנגנוני הרתעה עצמית ומחקר כלכלי מבוסס נתונים, כחלק מהעמקת ההשפעה ארוכת הטווח.

לצד זאת, בשנה זו זכינו לחשיפה תקשורתית חסרת תקדים בהיקפה – למעלה מ-1,000 כתבות בסיקור שמרביתו חיובי – המלמדת על גידול באמון הציבור בפעילותנו.

חזוני כממונה הוא לבסס בישראל תרבות צרכנית הוגנת, מודעת ומוגנת – כזו שבה צרכנים יכולים לפעול בביטחון, מתוך ידע, שקיפות ושוויון הזדמנויות. אני מאמין שצרכנות הוגנת אינה מותרות אלא זכות בסיסית, ועל כן נמשיך לפעול בנחישות לצמצום פערי הכוח בין הצרכן לעוסק, לקידום סביבה עסקית מתקדמת אך אחראית, ולביסוס אמון הדדי בין כל שחקני השוק. בעיניי, רשות חזקה היא לא רק גוף אוכף – היא גם גוף שמחנך, מסביר, מחדד גבולות ויודע גם לעודד מצינונות, ללוות ולחזק את העוסקים שפועלים בהגינות.

העידן הדיגיטלי מביא עמו אתגרים ייחודיים המחייבים אותנו לחשב מסלול מחדש – לא רק בכל הקשור לכלים הטכנולוגיים שבידינו, אלא גם באשר לשיטות העבודה, מבנה הארגון ודרכי שיתוף הפעולה. לצד המשך האכיפה בשטח, עלינו להאיץ את קידום החדשנות ברשות – החל ממעבר לאכיפה חכמה מבוססת דאטה, דרך שיפור מערכות המידע וניהול הסיכונים, ועד הטמעת יכולות בינה מלאכותית בתהליכי איתור הפרות. לשם כך נדרשת התאמה מתמשכת של המבנה הארגוני, חיזוק ממשקי העבודה הבין-אגפיים, קידום תרבות ארגונית מבוססת תוצאות, ושיתופי פעולה הדוקים עם רגולטורים וגופים ציבוריים נוספים. רק באמצעות צעדים אלה נוכל לעמוד באתגרי השעה – ולספק לציבור את ההגנה שהוא ראוי לה.

הסתכלות קדימה מחייבת אותנו להמשיך לחדש ולהעמיק את אחיזתנו בעולמות הדיגיטל, האכיפה החכמה, השקיפות במחירים והגנה על צרכנים פגיעים. אנו נמשיך לעמוד על המשמר, לקדם תחרות הוגנת, לתרום להורדת יוקר המחיה – ובעיקר לחזק את תחושת הביטחון הצרכני בישראל.

בברכה,



קובי זוהר  
הממונה על הרשות להגנת  
הצרכן ולסחר הוגן

### 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-650,000 עוסקים במדינה באכיפה ובאסדרה, ביניהם בעלי יכולות כלכליות והשפעה ציבורית ניכרות. עצמאותה של הרשות מאפשרת לה עבודה מקצועית ועניינית נטולת השפעות ולחצים.

### חזון הרשות

הרשות תשאף לשוק הוגן ושקוף, בו הצרכנים מוגנים, חשופים למידע מלא ופועלים בביטחון בכל ערוצי הסחר. הרשות תפעל לקדם סחר הוגן בו לצרכנים גישה למידע מדויק ואמין המספק הגנה אפקטיבית לצרכנים, ותמריץ לסחר הוגן לעוסקים.

### מצבת כוח האדם

בשנת 2024 נאלצה הרשות להתמודד עם **צמצום של כ-15% בכוח האדם**. לצמצום זה השפעה ישירה ומידית על יכולת הרשות לבצע את תפקידה הרבים, לאכוף את חוק הגנת הצרכן, לבחון פניות בזמן סביר, לנהל תהליכי הסדרה מול עוסקים ועוד.

הפיחות בכמות כ"א ובמשאבים מייצר עומס תפעולי כבד, ומוביל להארכת זמני טיפול בתלונות, למשך זמן טיפול ארוך מאוד בתיקי חקירה ומיצוי הדין עם המפרים, מצב זה עלול ליצור פער משמעותי בין האחריות להגנה על הצרכנים ובין היכולת לממשה בפועל – ובכך לפגוע באמון הציבור. אסדרת השווקים ובהרתעה.

### תקציב והוצאות

תקציב הרשות בשנת 2024, כולל עודפים מחויבים, עמד על 33,106,000 ₪  
תקציב המקור עמד על 30,106,000 ₪ כאשר תקציב הנטו ללא עודפים היה 28,331,000 ₪

סך הוצאות שכר עמד על 19,282,000 ₪

סך תקציב התפעול הבסיסי כולל עודפים מחויבים עמד על 14,095,000 ₪  
תקציב התפעול הבסיסי עמד על 9,853,000 ₪  
תקציב הנטו עמד על סך של 9,820,000 ₪.

סך ההוצאות על תפעול שוטף 14,106,000 ₪  
פירוט הוצאות התפעול:

תקציב בסיס 4,132,000 ₪

תקציב תפעול נטו 4,399,000

תקציב כולל עודפים מחויבים 6,828,000 ₪

סך ההוצאות על תפעול שוטף 6,828,000 ₪

תקציב נטו מחשוב : 2,827,000 ₪

תקציב כולל עודפים מחויבים : 4,673,000 ₪

סך ההוצאות על מחשוב 4,684,000 ₪

תקציב נטו שכר דירה : 1,958,000 ₪

סך ההוצאות על שכר דירה 1,958,000 ₪

## **אכיפה**

במהלך שנת 2024 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך מתן דגש לתחום הפיננסי, לענף המזון, לסחר מקוון ולענף הרכב.

הרשות שמה בראש סדרי העדיפויות שלה את הטיפול בפגיעה בצרכנים מוחלשים ובהם קשישים, בעלי מוגבלויות, עולים חדשים, ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית ועוד כגון אלו.

במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות, מבוצע באופן שוטף מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוהה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית. פעולות אלה מתבצעות בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, ניהול סיכונים ובדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח.

במהלך שנת 2024 השיתה הרשות 44 כוונות חיוב על עוסקים מפריס בסכום של 16,829,275 ₪ ונשלחו התראות מנהליות ל 50 עוסקים מפריס.

## **פניות ציבור**

בשנת 2024 התקבלו ברשות 44,612 פניות, עליה של 20% בהיקף הפניות ביחס לשנת 2023 (37,003 פניות), ולמעלה מפי שישה מהיקף הפניות בשנת 2017. מדובר במגמה מתמשכת של העמקת האמון הציבורי ברשות כמוקד מרכזי לפניות צרכניות.

בהתאם לנתוני הפניות שהתקבלו ברשות בשנת 2024, ניכרת עלייה עקבית ומשמעותית באחוז העסקאות שבוצעו באמצעות האינטרנט. מגמה זו משקפת את התרחבות תרבות הצריכה המקוונת בישראל

## **מחקר**

בהמשך לפעילותה בשנה שעברה המשיכה הרשות לעסוק במחקר בתחום מוצרי ה-FMCG (מוצרי צריכה שוטפים) 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.

המחלקה הכלכלית החלה בשנת 2024 לבצע מחקר מקיף הסוקר את ההתפתחויות בשוקי ה-FMCG בעשרים השנים האחרונות. המחקר זוכה לתמיכה של הפורום למדיניות כלכלית ע"ש פנחס ספיר. ממצאים ראשוניים הוצגו בכנס האגודה הישראלית לכלכלה שנערך בשנת 2024. המחקר עתיד להימשך גם לתוך שנת 2025

מערך המחשוב בשיתוף המחלקה הכלכלית ואגף אכיפה ומודיעין ברשות, ובשיתוף עם נותן שירותי הענן, מקדמים שיפור משמעותי של פרויקט שקיפות מחירים שמהותו הקמת מאגר מידע שקוף ומתקדם של המחירים אותם מפרסמים הקמעונאים בכפוף להנחיות חוק המזון. בשנת 2024 המשיכה הרשות לפתח מאגר זה ולהטמיע בו כלי מחקר מתקדמים.

## **דוברות והסברה**

שנת 2024 אופיינה כשנת מלחמה מלאה, לאור זאת בוצעו התאמות לקמפינים השונים. הרשות להגנת הצרכן סוקרה השנה במסגרת 1053 כתבות בשווי של 18.5 מיליון ש"ח. שווי החשיפה השנה הוא הגבוה ביותר מאז החלה המדידה, זאת לצד סיקור ביקורתי משמעותי. מרבית החשיפה השנה נשארה חיובית, ובלטה ברבעון האחרון של השנה בשל העיסוק באכיפת חובת סימון מחירי מוצרים.

בנוסף, בלט השנה גם הסיקור החיובי של סימון ארץ מוצא לצד הטלת קנסות על חברות גדולות במשק

תחום האכיפה היה בעל החשיפה הגבוהה ביותר השנה, והיה ברובו חיובי ביותר, לעומת תחום תלונות הצרכנים שהיה הביקורתי ביותר.

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. האגף המשפטי:

- **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.

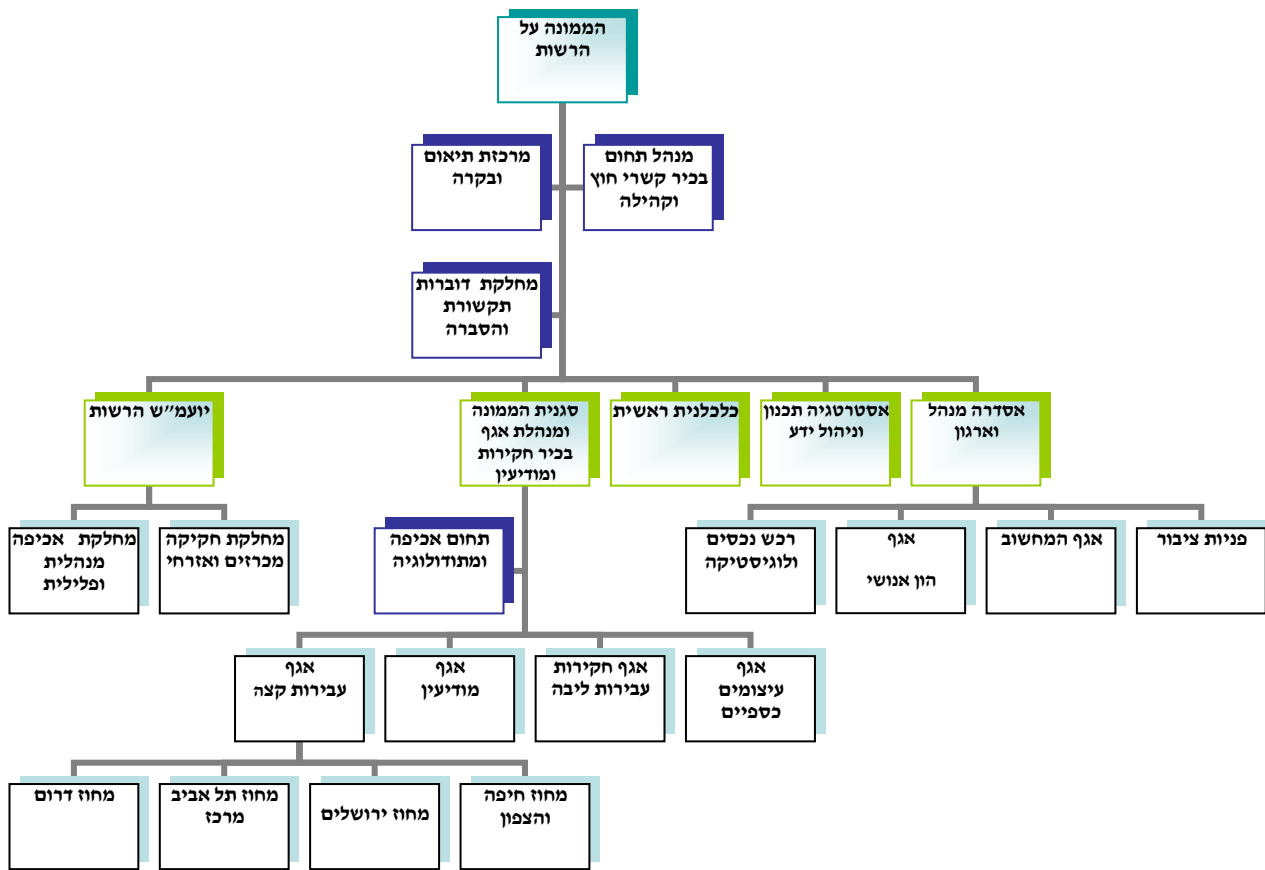
### 4. יחידת חקירות ומודיעין :

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.



שמות ותאור בעלי התפקידים הבכירים

<u>שם משפחה</u>	<u>שם פרטי</u>	<u>משרה</u>
<u>זריהן</u>	<u>קובי</u>	<u>הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן</u>
<u>בן עזרא דוקן</u>	<u>ענת שמחה</u>	<u>סמנכ"ל/ית בכירה (אסדרה, מינהל וארגון)</u>
<u>דביר רג'ואן</u>	<u>איה</u>	<u>יועצת משפטית (רשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן)</u>
<u>גוטל</u>	<u>בתיה</u>	<u>מנהלת אגף בכירה אסטרטגיה וניהול ידע</u>
<u>שיליאן</u>	<u>דליה</u>	<u>כלכלנית ראשית הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>

## אודות הרשות ותחומי האחריות של 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 אחיפה 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.
- ב 01.07.2024 מונה לתפקיד הממונה על הרשות תנ"צ בדימוס יעקב (קובי) זריהן .

### חזון הרשות

הרשות תשאף לשוק הוגן ושקוף, בו הצרכנים מוגנים, חשופים למידע מלא ופועלים בביטחון בכל ערוצי הסחר. הרשות תפעל לקדם סחר הוגן בו לצרכנים גישה למידע מדויק ואמין המספק הגנה אפקטיבית לצרכנים, ותמריץ לסחר הוגן לעוסקים.

### מטרות הרשות

- הגברת הציות לחוקי הגנת הצרכן
- התווית התנהגות נורמטיבית של עוסקים וצרכנים.
- איתור כשלים בשווקים שמצדיקים התערבות של הרשות.
- הפעלת מערכת של איזונים ובלמים המופעלים כלפי שני הצדדים – העוסקים והצרכנים.

### יעדי הרשות

- הגברת הציות לחוקים 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 כבועים כעוסקים והן כבועים 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.

#### דרכי ההתקשרות עם הרשות

בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401 פקס: 073-3717790, טלפון:  
073-3717777 יש רק של פניות הציבור ורק בימים שני, שלישי ורביעי בין השעות 13:00-  
09:00

#### דרכי ההתקשרות עם הגורמים הבאים

- א. הממונה על חופש המידע ברשות – [foi@fta.gov.il](mailto:foi@fta.gov.il) ;
- ב. בעלי תפקידים אחרים שתפקידם טיפול בפניות הציבור –  
הממונה פקס: 073-3717790, טלפון: 073-3717777 בימים שני, שלישי ורביעי בין  
השעות 13:00-09:00
- ג. יחידות ברשות, הנותנות שירות לאזרח (תוך התייחסות לפרישתן הגאוגרפית) – אין.
- ד. ממונה פרטיות ברשות להגנת הצרכן - ברשות להגנת הצרכן קיים ממונה הגנת  
הפרטיות. ליצירת קשר עם ממונה הפרטיות בארגון ניתן לפנות באמצעים  
אלה: [dpo@fta.gov.il](mailto:dpo@fta.gov.il) (או לפרטי הקשר של פניות הציבור)

**כח אדם**

בשנת 2024 נאלצה הרשות להתמודד עם **צמצום של כ-15% בכוח האדם**. לצמצום זה השפעה ישירה ומידית על היכולת של הרשות לבצע את תפקידיה הרבים, לאכוף את חוק הגנת הצרכן, לבחון פניות בזמן סביר, לנהל תהליכי הסדרה מול עוסקים ועוד.

הפחתת תקני כ"א וצמצום המשאבים מייצרים עומס תפעולי כבד, ומובילים להארכת זמני טיפול בתלונות, למשך זמן ארוך ובלתי סביר בטיפול בתיקי חקירה ומיצוי הדין עם המפרים. מצב זה עלול ליצור פער משמעותי בין האחריות להגנה על הצרכנים ובין היכולת לממשה בפועל – ובכך לפגוע באמון הציבור. אסדרת השווקים ובהרתעה.

**תקציב והוצאות**

תקציב הרשות בשנת 2024, כולל עודפים מחויבים, עמד על 33,106,000 ₪  
תקציב המקור עמד על 30,106,000 ש"ח, כאשר תקציב הנטו ללא עודפים היה 28,331,000 ₪

סך הוצאות שכר עמד על 19,282,000 ₪

סך תקציב התפעול הבסיסי כולל עודפים מחויבים עמד על 14,095,000 ₪  
תקציב התפעול הבסיסי עמד על 9,853,000 ש"ח.  
תקציב הנטו עמד על סך של 9,820,000 ש"ח.

סך ההוצאות על תפעול שוטף 14,106,000 ₪  
פירוט הוצאות התפעול:  
תקציב בסיס 4,132,000 ₪  
תקציב תפעול נטו 4,399,000  
תקציב כולל עודפים מחויבים 6,828,000 ₪  
סך ההוצאות על תפעול שוטף 6,828,000 ₪

תקציב נטו מחשוב : 2,827,000 ₪  
תקציב כולל עודפים מחויבים : 4,673,000 ₪  
סך ההוצאות על מחשוב 4,684,000 ₪

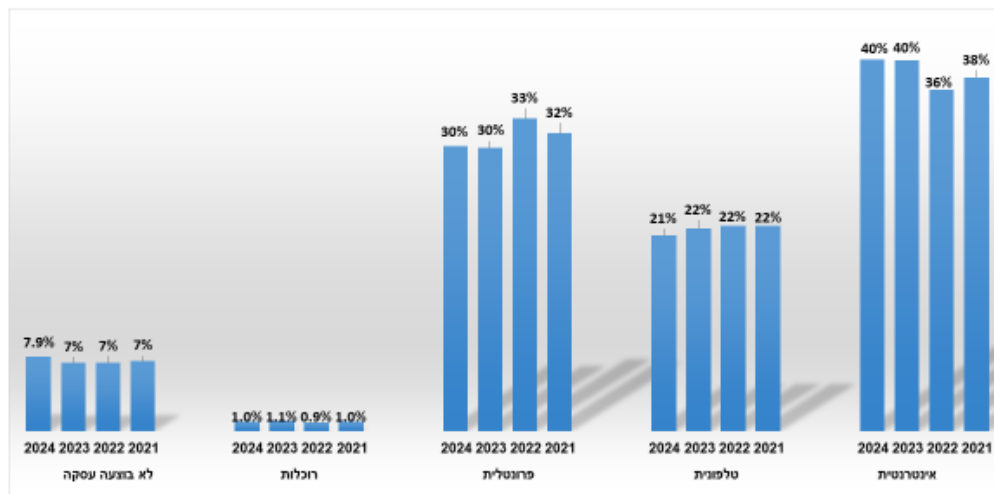
תקציב נטו שכר דירה : 1,958,000 ₪  
סך ההוצאות על שכר דירה : 1,958,000 ₪

תקציב נטו רכב ממשלתי : נטו 636,000 ₪  
סך ההוצאות על רכב ממשלתי : 636,000 ₪

בשנת 2024 התקבלו ברשות **44,612 פניות**, עליה של 20% בהיקף הפניות ביחס לשנת 2023 (37,003 פניות), ולמעלה מפי שישה מהיקף הפניות בשנת 2017. מדובר במגמה מתמשכת של העמקת האמון הציבורי ברשות כמוקד מרכזי לפניות צרכניות.

בהתאם לנתוני הפניות שהתקבלו ברשות בשנת 2024, ניכרת עלייה עקבית ומשמעותית באחוז העסקאות שבוצעו באמצעות האינטרנט. מגמה זו משקפת את התרחבות תרבות הצריכה המקוונת בישראל.

### אופן ביצוע העסקה – נתוני 2024-2021



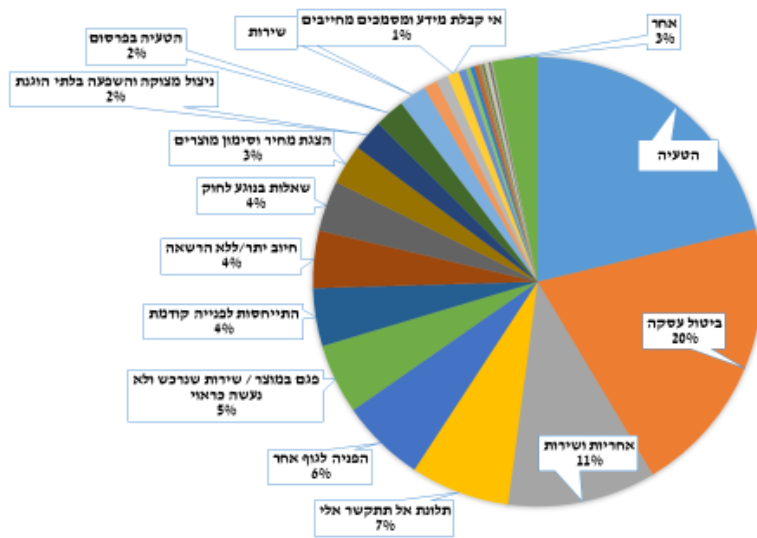
פילוח הפניות לפי תחומים מצביע על הובלה של תחום המזון, מוצרי חשמל, הלבשה הנעלה ואביזרים.

### תחומים – מגמות 2024-2021

תחום	נתוני 2021	נתוני 2022	נתוני 2023	נתוני 2024
תלונות	12.2%	9.6%	6.4%	6.1%
מוצרי חשמל	14.7%	15.6%	9.8%	11.8%
ריהוט וסבוכים	10.5%	10.1%	5.8%	7.6%
מוצרים ושירותים אחרים	6.0%	6.5%	4.8%	5.6%
מזון	7.4%	8.6%	6.2%	7.1%
הלבשה ונעלה ואביזרים	9.5%	11.5%	8.4%	10.0%
תחבורה	3.7%	3.9%	2.8%	2.9%
תחזוקת הדיירה ושוק הבית	3.9%	3.6%	2.9%	2.8%
תיירות	9.8%	10.8%	6.5%	6.3%
השכלה תרבות ונדוד	5.1%	4.1%	2.9%	3.0%
בריאות ואופטיקה	2.1%	2.1%	1.4%	2.1%
אסתטיקה וספורט	3.8%	2.9%	2.4%	3.5%
נדל"ר	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%
ביטוח	1.7%	1.4%	1.1%	1.5%
שירותי ייעוץ	0.7%	0.6%	0.6%	0.8%
שירותים פיננסיים	1.0%	1.1%	1.3%	2.4%
טלפני	0.7%	0.7%	0.6%	1.1%
עזר לבית	3.0%	2.9%	2.1%	2.8%
פארמה	1.3%	1.3%	1.7%	1.2%
מכתבים ועוד	1.7%	1.5%	1.2%	2.3%
בנקים	0.7%	0.6%	0.5%	0.1%
צרכי דת	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%

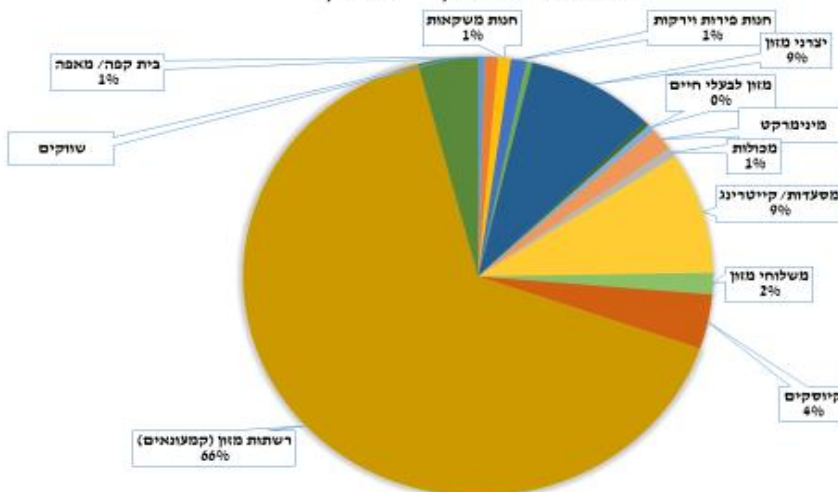
בניתוח תחומי ההפרות המובילים בכלל פניות הציבור נמצא כי הטעיה, ביטול עסקה ואחריות ושירות הן ההפרות המרכזיות עליהן התלונן ציבור הצרכנים.

### פילוח התלונות על פי תחומי הפרה – נתוני שנת 2024



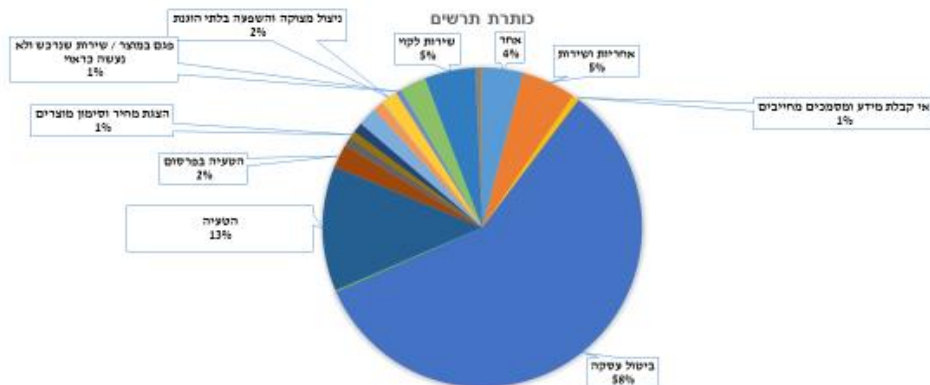
בתחום המזון ניתן למצוא כי מרבית התלונות הן כנגד רשתות המזון בגין אי הצגת מחיר וסימון וכן בגינהטעיה.

### סוג העוסק - מזון



בתחום מוצרי החשמל מרבית התלונות הינן בגין מוצרי חשמל גדולים . ההפרות עליהן התלונן הציבור הן ביטול עסקה והטעיה.

## סוגי הפרה- מוצרי חשמל



## דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה

### מישור סטטוטורי

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

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

### כלי אכיפה

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

#### 1. כלים מנהליים:

- **עיצומים**
  - **כספיים:**
    - תיקון מס' 39 לחוק הגנת הצרכן, אשר נכנס לתוקף ביום 1.1.2015. מסמך את הממונה להטיל עיצומים כספיים בגין הפרות שונות של הוראות החוק. בחוק קיימים שני מדרגים של עיצום כספי אשר נקבעו לפי חומרת ההפרות שבוצעו. **המדרג הנמוך** - העיצום הכספי במדרג הנמוך הינו 22,000 ₪ בגין כל הפרה המנויה בסעיף 22ג(א) לחוק, ו- 7,000 ₪ לעוסק שאינו תאגיד.
    - **המדרג הגבוה** - סכום העיצום הכספי במדרג הגבוה הינו 45,000 ₪ ו- 25,000 ₪ לעוסק שאינו תאגיד, בגין כל הפרה של ההוראות המנויות בסעיף 22ג(ב) לחוק. במקום בו נעברה עבירה בנסיבות מחמירות נקבע עיצום כספי בגובה של פי 1.5 מסכום העיצום המקורי.
  - **התראה מנהלית:**
    - לרשות נתונה על פי חוק סמכות לתת התראה מנהלית חלף עיצום כספי. התראות בהתאם לנוהל הרשות ניתנות במקרים של: הוראה חדשה; שינוי מדיניות אכיפה ומחלוקת כנה בציבור בדבר פרשנות של חובה או איסור הקבועים בחוק.
  - **התחייבות להימנע מהפרה:**
    - התחייבות של עוסק להימנע מעבירה חלף הטלת עיצום כספי. התחייבות להימנע מהפרה היא למעשה הענקת אפשרות לעוסק המפר להתחייב בכתב להפסיק את ההפרה הנוכחית ולהתחייב להימנע מהפרה נוספת של אותה הוראת חוק למשך תקופת התחייבות. לכתב ההתחייבות יצרף המפר עירבון כספי. סכום העירבון ייקבע ע"י הממונה ויהיה זהה לסכום העיצום הכספי שניתן להטיל על המפר בשל אותה הפרה, סכום זה יוחזר למפר בתום תקופת ההתחייבות במידה ולא ביצע הפרה של כתב ההתחייבות.
  - **צו מנהלי לשמירת טובין במקום העסק:**
    - אם נוכח הממונה או מפקח מטעמו כי עוסק לא סימן טובין בהתאם להוראות החוק, רשאי הממונה לתת צו כי לא ייעשה כל שימוש בטובין והם יישמרו במקום העסק ובאופן שיקבע לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים.
  - **צו מנהלי להפסקה או למניעה של הפעלת השפעה בלתי הוגנת:**
    - לממונה ניתנה סמכות להוציא צו מנהלי להפסקה או למניעה של השפעה בלתי הוגנת על צרכן. צו מנהלי זה הוא ייחודי להפרת הוראות סעיף 3(א) שעוסק באיסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת. בסוף שנת הדו"ח ניתנה סמכות רחבה להוצאת צו מנהלי, במסגרת תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן (ר' פרק "חקיקה"), אשר נכנס לתוקף בתחילת 2021.

## 2. כלים פליליים :

בצד כלי האכיפה המנהלית, קיימות לרשות סמכויות אכיפה פליליות. במסגרת הוראות החוק עליהן ממונה הרשות ישנן הוראות חוק שסנקציה 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.

## סקירת עיקרי פעילות הרשות בשנה החולפת תוך התייחסות לתוכנית העבודה של הרשות שאושרה

### אכיפה - חקירות ומודיעין

במהלך שנת 2024 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך המשך מתן דגש על התחום הפיננסי, ענף המזון, סחר מקוון ועל ענף הרכב.

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 גבוהה 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 2024 השיתה הרשות 44 כוונות חיוב על עוסקים מפריס בסכום של 16,829,275 ₪ ונשלחו התראות מנהליות ל 50 עוסקים מפריס.

### אגף המודיעין

במסגרת פעילות אגף המודיעין ברשות מבוצעים באופן שוטף מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוהה לקיומן של הפרות. המעקב מתבצע בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות וגופים שונים, התבססות על מיצוי מידע, עריכת סקירות מידע וניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבוצעות באופן תדיר בשטח.

במהלך שנת 2024 שם האגף דגש בפעילות האיסוף סביב נושאי העניין המרכזיים בהתאם למדיניות הרשות, ובכלל זאת; חשיפה והעשרת מידע אודות עוסקים פוגעניים בולטים בתופעת עוקץ השירותים הפיננסיים, זיהוי וניטור אתרים פוגעניים בתחום הסחר המקוון תוך מיקוד על אתרים הפועלים בדפוס פעילות זהה.

בתחומי התעשייה והתוצרת, הושם דגש בשנה זו על תחום ענף הזית לאור ריבוי מקרי זיוף והטעיה במגוון שמני זית.

בענף הרכב הושם דגש בעיקר על תופעת הסתרת פגיעות וירידות ערך משמעותיות במכירת רכבי יד שניה.

הושם דגש על ניטור תופעת הפרסום הסמוי ואיתור מקרים בולטים. כמו כן הושם דגש על שיווק מוצרים בעלי ייחוס סגולות רפואיות.

במסגרת היערכות לאכיפה ממוקדת, ביצע האגף בדיקות יזומות בשווקים ובסחר המקוון בסוגיות הבאות;

סימון מחירים וסימון תוצרת חקלאית בשווקים על רקע כניסת הוראות הדין לתוקף בתחילת שנה זו;

הוראות הדין הנוגעות להזמנה מיוחדת בדגש על ענפי הריהוט ועיצוב ביתי;

תחום נותני השירותים בענפי מזון טיפולי יופי ואסתטיקה;

וכן שימת דגש על מילוי הוראות הדין הנוגעות לביטול עסקאות בקרב אתרי סחר מקוון.

בפעילות המחקר המודיעיני ערך האגף סקירות נושאיות בתחומים הבאים:

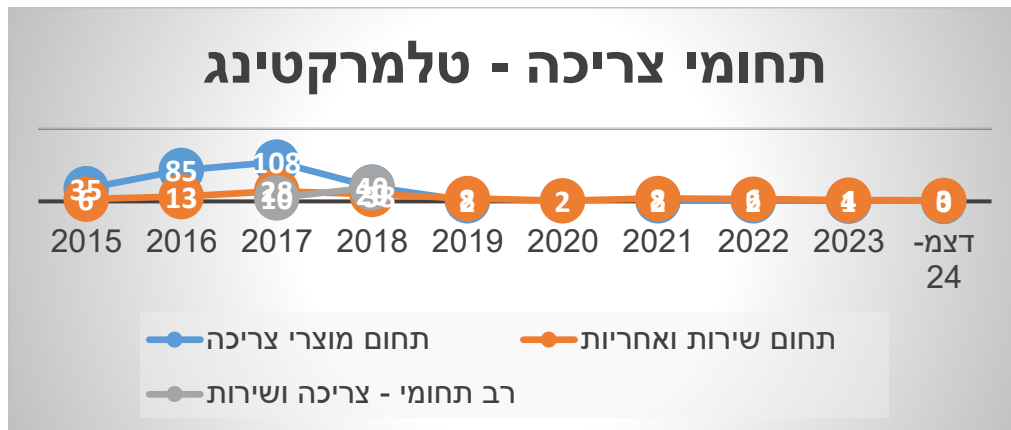
- תופעת שימוש בדפוסים אפלים בסחר המקוון בשיתוף פעילות בינ"ל מטעם ארגון הצרכנות העולמי ICPEN.

- תופעת הטמעת תשלומים במימון חוץ בנקאי בעסקאות צרכניות.
- התגברות השימוש ברכישה חווייתית בסחר המקוון.
- התפתחות שוק הקריפטו והשפעות צרכניות.
- פרופיל העוסק הזעיר במאפייני הפרה חמורים.
- מאפייני הצריכה של ענף מוצרי הזית בישראל ובעולם.

כמו כן בשנה זו החל אגף בפעילות מחקר אודות התופעות המתהוות הבאות:

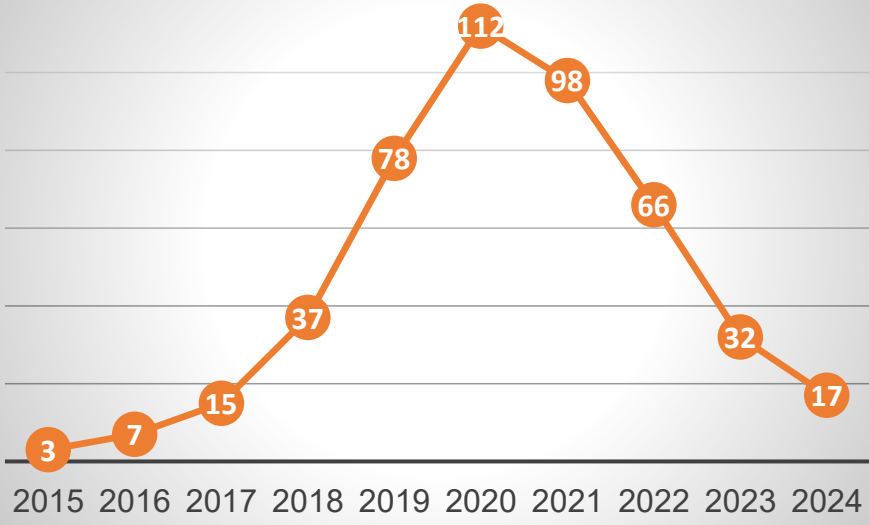
- תהליכי הדיגיטציה של המטבע והשפעות צרכניות.
- שילוב כלי AI - בינה מלאכותית במסחר והשפעות צרכניות מתהוות.
- צרכנות דו-כובעית; שילוב צרכנים כמקדמי פרסום ומסחר בכלי הפרסום והסחר המקוונים.

### ענפי השיווק הטלפוני - מגמות בהיקפי הפעילות



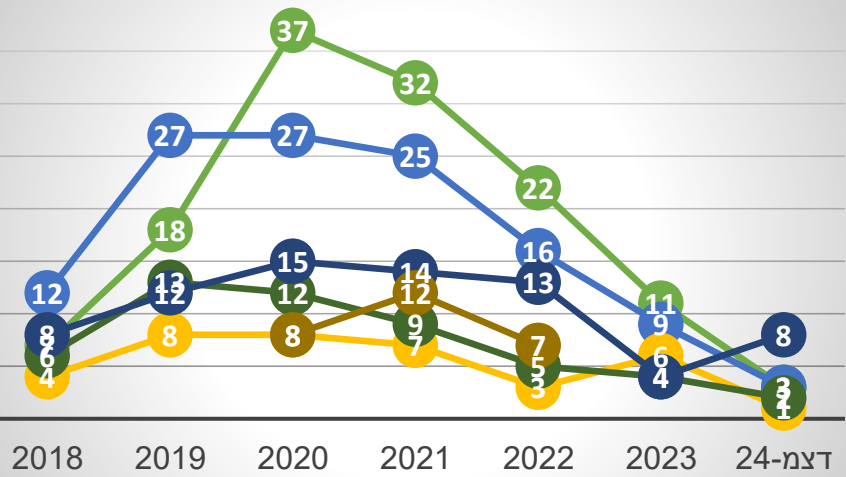
### מגמות בהיקפי הפעילות – צרכנות פיננסית

## תחום שירותים פיננסיים



תחום שירותים פיננסיים

## מגמות תתי התחומים



● הלוואות    ● החזרי מס    ● משכנתאות  
● מימוש זכויות    ● איתור כספים    ● דירוג אשראי

## אגפי החקירות

### התחום הפיננסי

במסגרת פעילות בתחום הפיננסי נערכו חקירות כנגד עוסקים אשר עיקר פעילותם הוא איתור "כספים אבודים" לצרכנים כשלמעשה אותם כספים מופיעים בגלוי במאגרי המידע השונים הזמינים לצרכן. השירות ניתן תוך ביצוע מנעד רחב של הפרות כגון הטעיה במהות השירות, אי גילוי / הטעיה במחדל אודות המס על ביצוע העסקה, אי גילוי פרטי ביטול עסקה ועוד.

בחלק מהתיקים עלה כי העוסק מחתים את הצרכן על שטר חוב. לאחר "איתור" הכספים והכוונת הצרכן לפתיחת הקופות ומשיכת הכסף וכאשר הצרכן מבין את משמעות משיכת כספי הפנסיה ומתנגד לכך, פותח העוסק לצרכן תיק בהוצאה לפועל.

מדובר במאות צרכנים שנפתחו להם תיקים בהוצל"פ ובאלפי צרכנים נפגעים.

דוגמאות להליכים :

#### ❖ י.פ (גבריאל) פיננסים בע"מ / י.פ פתרונות פיננסים .

החברה מפעילה עסק למתן שירותים פיננסיים בשם "י.פ פתרונות פיננסים" המציע מגוון שירותים כגון: הלוואות, החזרים מתברות הביטוח, החזרי מס, ביטוחי חיים, איתור "כספים אבודים" וייעוץ/מחזור משכנתא.

במהלך השנים 2022-2023 קיבלה הרשות תלונות כנגד החברה. מהתלונות עלה דפוס פעולה חוזר ונשנה על פיו החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכנים באשר למהות השירות וזהות נותן השירות וכן לא גילתה פרטים המחויבים בגילוי במהלך שיווק העסקה ולאחריה.

שיטת הפעולה של החברה :

- החברה יוצרת קשר עם צרכנים אשר נחשפו לפרסומי החברה והשאירו את פרטיהם לצורך בחינת אפשרות לקבלת הלוואה.
- במהלך שיחת השיווק נציגת החברה מבקשת מהצרכן את מספר תעודת הזהות לצורך בדיקה האם קיימים סכומי כסף על שם הצרכן. לאחר ביצוע בדיקה זו, נאמר לרובם של הצרכנים כי יש להם "אור ירוק" במערכת משרד האוצר, שמשמעותו, כך לטענת החברה, חיווי להימצאותם של סכומי כסף מעבודות קודמות. נציגת החברה מסבירה לצרכן בקצרה על תהליך משיכת הכספים, ושולחת לטלפון הנייד של הצרכן הסכם שכר טרחה עליו הוא נדרש לחתום במהלך השיחה. בנוסף, מתבקש הצרכן למסור פרטי כרטיס אשראי לצורך תשלום עבור בדיקה שעניינה איתור זהות החברות המחזיקות בכספי הצרכן.
- לאחר מספר ימים חוזרת נציגת החברה לצרכן, מודיעה לו כי החברה "איתרה" סכומי כסף בחברת הביטוח או בחברת הפנסיה, ומסבירה לו כי לצורך משיכת הכספים יש לבצע שיחת ועידה עם החברה בה אותרו הכספים. בשיחת ועידה זו מתוודע הצרכן לראשונה כי הכספים שנמצאו הם למעשה כספי הביטוח או הפנסיה המוכרים וידועים לו היטב, וכי לא מדובר ב"כספים אבודים" שלא היה ידוע על קיומם. נוכח האמור, במרבית המקרים סירב הצרכן בנחרצות לפדות את אותם כספים. מצרכן אשר שוכנע על ידי הנציגה לעשות כן, נגבתה עמלה של 20% מסך הכספים "שנמצאו" וכן בוצע ניכוי מס בשיעור של 35% מהסכום הכולל של הסכום שנפדה, אשר החברה ציינה כי תבצע בגינו "החזר המס" להשבת המס שישולם.
- יודגש כי בעוד הצרכנים פנו לחברה לצורך קבלת הלוואה, אף לא אחד מהם קיבל הלוואה ולמצער החברה אף לא נקטה בפעולות להעמדת הלוואה כאמור. כולם ללא יוצא מן הכלל נותבו לאותו שירות איתור כספים שהציעה החברה.

- במקרים שונים, לאחר שהצרכנים הבינו שהוטעו וסירבו לשלם את עלות "השירות", נציגת החברה יצרה איתם קשר והציגה את עצמה ככזב כעובדת "המחלקה המשפטית" או "נציגת משרד עורכי הדין".
- מחקירת הרשות עולה כי בפעולותיה אלה החברה הפרה מספר הוראות חוק: החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכן במהות השירות בכך שהציגה לצרכנים מצג שווא לפיו יש להם כספים אבודים אשר הצרכן לא מודע לקיומם וזכאי לקבלם, בעוד בפועל מדובר בכספים הידועים לצרכן, כגון קופות גמל ופנסיה פעילות. הצגת מצג לפיו החברה מבצעת בעבור הצרכן איתור כספים שאינם ידועים לו, בעוד בפועל מדובר באיתור מידע שממילא ידוע לצרכן, מהווה מעשה העלול להטעות צרכן במהות השירות.
- בנוסף, החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכן במחיר השירות בכך שלא גילתה לצרכנים במהלך שיחת המכירה כי בעבור שירות איתור הכספים הניתן על ידי החברה נגבית עמלה בשיעור של 20% מסך הכספים המאותרים ולא מסך הכספים לאחר ניכוי מס. כמו כן, החברה התחייבה כי תבצע עבור הצרכן החזר של המס שייגבה לאחר פדיית הקופות "שאותרו". בפועל, החברה כלל לא בדקה מול הצרכנים האם הם כלל זכאים להחזר מס כאמור, ובאופן גורף כלל לא עשתה כל פעולה לביצוע ההחזר כאמור.
- עוד עולה כי החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכן בזהות נותן השירות בכך שנציגת החברה הציגה את עצמה במהלך שיחות עם הצרכנים כנציגה "מהמחלקה המשפטית" וכן "נציגת משרד עורכי דין", בעוד בפועל מדובר בעובדת החברה אשר שייכת למחלקת שירות הלקוחות.

בנוסף, החברה לא גילתה לצרכנים את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי כנדרש בעסקת מכר מרחוק, הן במהלך שיווק העסקה והן לאחריה.

על י.פ. (גבריאלי) פיננסים בע"מ הוטלה הודעה על כוונת חיוב בסך 1,093,680 ₪ ועל י.פ. פתרונות פיננסים הוטלה הודעה על כוונת חיוב בסך 195,040 ₪.

❖ **איתור כספים "אבודים"** התנהלו 4 תיקי חקירה נגד עוסקים המציגים שירותים שונים כגון תיווך להלוואות, החזרי מס ואיתור כספים. בפועל, נמצא כי מיקוד פעילותם הינו איתור כספים שהצרכן "לא מכיר" או כספים "הניתנים למשיכה". מדובר בעסקאות טלפוניות כאשר הצרכנים חותמים על חוזה ועל שטר חוב במעמד העסקה. מהחקירה עלה כי החברות ביצעו לכאורה מס' הפרות, ביניהן:

- ❖ הטעיה בהצגת השירות- השירות הוצג כבדיקה בלבד בעוד שבפועל מדובר היה בהתחייבות הצרכן לפדיון הכספים בהמשך.
- הטעיה במחדל בגין אי ציון הורדת המס וגובהו בפתיחת הקופות טרם זמנן.
- הטעיה במחדל בגין אי ציון ש- 20% שכר הטרחה הנו מסכום הכסף שיאותר לפני ניכוי מס.
- אי גילוי בדבר זכות הביטול של הצרכן - מרגע החתימה אין לצרכן זכות ביטול.
- אי אספקת מסמך גילוי עם ביצוע העסקה או עם תחילת השירות.
- בחלק גדול מהמקרים בהם ביקש הצרכן לבטל את העסקה ו/או הבין כי מדובר בכספים שהוא מכיר ולא רוצה למשוך אותם העוסק לא איפשר ופתח לצרכן תיק בהוצל"פ בהתבסס על שטר החוב.

❖ נפתחה חקירה כנגד חברה העוסקת במיחזור משכנתאות תוך הצגת מצג של ביצוע חיסכון יחסי למשכנתא הקיימת.  
העסקה מתבצעת פרונטלית במשרדי העוסק תוך חיוב הצרכן בתשלום של עשרות אלפי שקלים וחתימה על חוזה כתנאי להמשך קבלת שירותי החברה. מחקירה שבוצעה עד כה עולה כי החברה מפעילה לחץ על הצרכנים במסגרת החתימה על העסקה, עולה חשד להטעיה בטיב השירות ואפשרות לביטול עסקה.

### ייחוס תכונות

האגף קיים חקירות בדבר פרסומות אשר מציגות עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם וזאת ללא שיהיו ראיות להוכחת אותן עובדות. פרסומות אלו יראו כפרסומות מטעות.

דוגמאות להליכים :

### ❖ חברת מ.ג.ל.מ בע"מ (זד מדיק אייר )

החברה מכשירים לסינון האוויר תחת המותג (ZMedicAir) MEDIC AIR. החברה שיווקה את מוצריה בצורה נרחבת במדינות הפרסום השונות תוך שהציגה אותם כבעלי סגולות רפואיות נרחבות למצבים של טרשת נפוצה, אסתמה ואסתמה של העור, קשיי נשימה, דלקת ריאות, הפרעות קשב, הליקובטר, אלרגיה לקרדית אבק הבית, דלקות בשרירים, COPD, מחלת הקורונה, קוצר נשימה, דום נשימה בשינה, שיעול, יתר לחץ דם ואי ספיקת לב, בעיות שינה, נחירות, חרדות וסיוטים, אנמיה, שיפור בספירת דם אצל חולי סרטן ועוד.  
הרשות בחנה את הפרסומים ואת המסרים והמצג שהוצג בהם. הביקורות העלו כי בפרסומים אלה החברה הציגה את המוצרים ואת השימוש בהם כבעלי סגולות רפואיות רבות ומגוונות, זאת, ללא ביסוס מדעי מתאים. ייחוס סגולות רפואיות אלה מהווה מעשה העלול להטעות צרכנים במהות המוצרים ובתועלת שניתן להפיק מהם, דבר המהווה הפרה של סעיף 2(א) לחוק.  
התקבלה חוות דעת ממשרד הבריאות, לפיה המסמכים שהמציא העוסק, אינם מהווים תימוכין ראויים ומספקים לפרסומי העוסק – ולפיכך הפרסומים הינם מטעים.  
לעוסק ניתנה הודעה על כוונת חיוב בסך של 387,072 ₪.

### ❖ ייחוס תכונות שמני זית-

הרשות רואה חשיבות בכל הנוגע להטעיה במרכיבי מוצרי מזון בשל החשש כי הטעיה כאמור עלולה לסכן את בריאות הציבור.

זו אף בעלת השפעה ישירה על "יוקר המחיה" בקשר הישיר המתאפיין בין טיבו של המוצר לבין מחירו וההשלכות על סל הצריכה המקומי הממוצע.

בתוך כך מתאפיינים מוצרי שמני הזית כמוצר שעולה באופן ניכר בביקוש בישראל ובעולם והולך וניטמע בתוך סל המוצרים הממוצע למשק בית.

בין היתר מתאפיין מוצר זה על רקע טיבו הייחודי, כגון; שמן מסוג כתית מעולה או שמן המבוסס על חומר גלם ישראלי מקומי.

הרשות פועלת מתוך נקודת מוצא כי רכיבים אילו מהווים פרטים מהותיים המשפיעים על ההחלטה הצרכנית ועל כן רואה חשיבות רבה במיגור הטעיות מסוג זה. אילו כוללים:

### הטעיה ברכיבי השמן וזיופים

- **מהילה וערבוב שמנים**: זיוף שמן זית נפוץ, ומתבטא בערבוב שמן זית איכותי עם שמנים זולים אחרים, כמו שמן סויה או קנולה.

- **הוספת תוספים (בלנד):** לעיתים מוסיפים תוספים כימיים לשמן זית זול כדי לחקות את טעמו וריחו של שמן זית איכותי.

לצד זאת אף עולים כדי הטעיה במותג המוצר כגון:

- תיוג שגוי של שמן זית
- ציון מקור גאוגרפי מטעה של ארץ הייצור
- מידע מטעה לגבי זן הגידול

בשנה זו התנהלו חקירות כנגד ארבעה עוסקים שונים המשווקים שמני זית. שלושה עוסקים נמצאו מטעים במרכיבי השמן. יצוין כי בחלק מן הממצאים נקבע השמנים ששווקו כלל לא ענו להגדרה של שמן זית.

### מכירת מוצרי חשמל

❖ חברה העוסקת בשיווק מרחוק של מוצרי חשמל.

החקירה העלתה הפרות לכאורה ובינהן:

- חשד להטעיה בטיב המהות הכמות והסוג של הנכס או השירות, הטעיה במועד האספקה- צרכנים ביצעו את העסקה דרך אתרי האינטרנט של העוסק (מכר מרחוק). בחלק מהמקרים צרכנים לא קיבלו כלל את המוצר או סופק דגם שונה ממה שהזמינו. בפניות לעוסק הצרכנים לא קיבלו מענה.
- דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי, תוצאות ביטול עסקה – צרכנים לא קיבלו את המוצר שהזמינו וחוייבו או סופק מוצר חלופי שאותו הצרכן לא ביקש. לאור זאת כאשר ביקשו לבטל את העסקה ניתקלו בהתנגדות ואמירות כי יחול עליהם דמי ביטול עסקה – בניגוד לחוק.
- מסמך גילוי - כל הצרכנים קיבלו רק אישור הזמנה ולא קיבלו מסמך גילוי המחוייב בחוק.
- אתר האינטרנט: לא צויין במפורש מהם הדרכים למסירת הודעת ביטול, לא נמצא קישור ייעודי לביטול עסקה ולא נמצא הפרט בדבר התקופה שבה ההצעה על מוצר עומדת בעינה.

❖ חברה לשיווק מוצרי חשמל ואלקטרוניקה- בעקבות תלונות שהתקבלו ברשות נערכה חקירה כנגד העוסק בגין הטעיה בפרסום אי אספקת מוצר שזומן, אי השבת התמורה לאחר ביטול עסקה.

### רכב

❖ חברת י.ח.ד מוטורס

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 כי הרכבים ניזוקו משמעותית ומוגדרים אובדן להלכה דבר המהווה הטעיה. לחברה הומצאה הודעה על כוונת חיוב בסכום של 1,059,840 ₪ עליו ערערה החברה בפני בית המשפט.

בית המשפט קיבל את הערעור בחלקו וגרע מסכום העיצום 10 צרכנים, שחזרו בהם מהשאלון הטלפוני שנעשה עימם במסגרת חקירת התיק, לאחר שהעוסק החתימם על תצהיר לפיו הם חוזרים בהם מכל אמירה קודמת, ושאכן בוצע גילוי כי הרכב אובדן להלכה כנדרש את ביטול העסקה. נערכו פעילות חקירה משלימות ובחינת מכלול הראיות שנאספו במסגרת פעולות אלו העלתה כי לא נמצא צרכן אחד שאישר כי נציג החברה גילה לו בעל פה בשלב השיווק והמכירה כי הרכב אותו רכש מהחברה הוגדר אובדן להלכה, זוהי ההפרה המרכזית שיוחסה לחברה. הבדיקה חיזקה את קביעת הרשות לפיה החברה הפרה את החוק אל מול הצרכנים שרכשו ממנה רכבים במיטב כספם, תוך שהעלימה מהם את מצבו של הרכב ואת שוויו האמיתי. הגם שהרשות פעלה לבצע השלמת חקירה אל מול עשרת הצרכנים בעניינם הורה בית המשפט לעשות כן, עלה בידה של הרשות לגבות עדויות משלימות רק משבעה צרכנים והעיצום הכספי הותר על כנו ביחס לשבעת הצרכנים שבוצעה בעניינם השלמת חקירה.

- ❖ חברה העוסקת בתשלום באמצעות הטלפון הסלולרי ע"י יישומון, עבור שירותי חניה, שירותי רכב ודרך, כאשר עיקר התלונות נסובו סביב הטענה כי הצרכנים נרשמו לשירותי חניה, אשר כרוכים בגביית תשלום נוסף, וזאת מבלי ידיעתם או הסכמתם. החקירה העלתה הפרות לכאורה וביניהן:
1. הטעיה בפרט מהותי (מעשה/מחדל) בעסקה
  2. השפעה בלתי הוגנת, סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן.
  3. אי גילוי אודות זכות ביטול עסקה, דרכי ביטול עסקה וחובת גילוי
  4. אי גילוי פרטי החברה.
  5. אי ביטול עסקה.

## **תקשורת**

❖ חברת תקשורת העוסקת במתן שירותים סלולריים ללקוחות פרטיים ועסקיים, במכירת מוצרי קצה באופן פרונטאלי וכן בשיווק מרחוק. מחומר החקירה עלה, כי עיקר התלונות נגעו בהטעיה במחיר, כאשר הובטח לצרכן מחיר חבילה ובניגוד לכך המחיר עלה וכן השפעה בלתי הוגנת, כאשר הובטח לצרכנים מוצר קצה ללא עלות כ"הטבה", אולם בפועל הצרכן חוייב עבור אותה "הטבה".

- ❖ חברת תקשורת העוסקת במתן שירותי אינטרנט בישראל בשיווק מרחוק. החקירה העלתה הפרות לכאורה וביניהן:
1. אי בטול עסקה /קושי להתנתק/המשך חיוב לאחר התנתקות או סיום התקשרות וחייב בגין אי החזרת ציוד לאחר סיום ההתקשרות.
  2. חיובי יתר/אי השבת סכום עודף
  3. חיוב ללא אישור/הסכמה מפורשת של הצרכן.

## סחר מקוון

### ❖ חברה בתחום מוצרי צריכה-

- החברה מפעילה חנויות ואתר סחר אלקטרוני לרכישת מגוון מוצרים כגון: חומרי בניין, ריהוט, מכשירי חשמל, ריהוט גן ועוד. החברה משווקת מוצרי צריכה לבית באמצעות סניפי הרשת וכן באמצעות אתר אינטרנט ייעודי.
- בשנים 2023-2024 התקבלו ברשות תלונות מצרכנים כנגד החברה, מהתלונות עלה כי החברה מטעה בזמן אספקת המוצרים שהוזמנו, לא בוטלו עסקאות ובוצעו הטעויות בפרסומי האינטרנט בדפי מוצר שונים.
- מחקירה שביצעה הרשות עלה כי, החברה סיפקה באיחור מוצרים שמכרה באתר האינטרנט ובחנויות ברחבי הארץ, ולא עמדה בזמני האספקה כפי שהתחייבה במעמד ההזמנה. כמו כן לא בוטלו עסקאות במועד על אף בקשת הצרכנים ו/או הכספים הושבו באיחור ולא על פי המועדים הקבועים בחוק הגנת הצרכן.

❖ בעקבות תלונות שהתקבלו ברשות התנהלה חקירה נגד אתר המציע שירות שילוח בינלאומי אל ישראל.

מהתלונות עלה כי החברה לא עמדה בזמני אספקת השילוח להן התחייבה ובמקרים אחרים לא סיפקה כלל את החבילות.

בחקירה אשר כללה גם את בדיקת האתר וגם את בחינת התלונות עלו ההפרות הבאות: הטעיה בזהות העוסק, לא היה קישור ייעודי לביטול, הטובין לא סופק כמתחייב, למרות שצרכנים ביטלו את העסקה העוסק לא קיים את חובותיו הקבועות בחוק ולא החזיר את התמורה.

❖ חברה המפעילה אתר אינטרנט למכירת כלי עבודה. החברה ביצעה הפרות בגין הטעיה בזמן אספקה אי הספקת מוצרים בכלל ואי החזרת כספים. לאחר ביצוע ההזמנה דרך האתר הצרכנים לא היו מקבלים את המוצר שהוזמן ולחלקם המוצר לא הגיע כלל וכאשר היו פונים לבית העסק על מנת לבטל את העסקה ולקבל את כספם בחזרה לא היה מענה לבקשתם. כמו כן נבדק האתר והתגלו בו הפרות הבאות: לא קיים קישור ייעודי לביטול עסקה הזמנה, לא נמצא מידע לגבי ביטול עסקה של קשישים ובעלי מוגבלויות, לא מוינו פרטי העוסק ועוד.

❖ חברה המפעילה שני אתרי אינטרנט אשר משמשים כפלטפורמה עבור ספקים שונים למכירת המוצרים שלהם באתר. החברה ביצעה הפרות בכך שלא ספקה את המוצרים במועד שהבטיחה לצרכנים בעת הרכישה באתר בנוסף לכך לא השיבה לצרכנים את כספם בחזרה לאחר בקשת ביטול עסקה. כמו כן בבדיקת אתר שנערכה נמצאו הפרות שונות.

❖ חברה המפעילה אתר למכירת נעלי ספורט ממותגים שונים. מהתלונות שהתקבלו ברשות ומהחקירה עלה כי צרכנים רבים לא קיבלו את הנעליים עבורן שילמו, חלקם קיבלו דגמים אחרים או מידה אחרת ממה שהוזמן וחלקם קיבלו מוצרים זולים חיקויים וזיופים של המותגים הידועים.

חרף פנייתם לעוסק לביטול העסקה, הצרכנים לא קיבלו את כספם חזרה. בנוסף נמצאו הפרות באתר האינטרנט- לא צוינו פרטי העוסק, לא קיים קישור ייעודי לביטול העסקה, נמצא מידע מטעה לגבי ביטול עסקה בקישור של התקנון וביטולים/החלפות.

## **ביקורות**

## ענף המזון

נערכו ביקורות ב 126 בתי עסק בתחום המזון, ב 98% מהם נמצאו הפרות.

הביקורות כללו בדיקת עמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן : חובת הצגת מחיר על טובין, הצגת מחיר של מוצר במבצע, מחיר ליחידת מידה, הטעיה במחיר (הבדל מדף קופה) חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח, הקצאת שטח מדף למוצר בפיקוח ממשלתי, מוצרים במכירה מיוחדת (מבצע), חובת גילוי משקל של מוצר, הטעיה בסימון ארץ ייצור תוצרת חקלאית והצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל.

הביקורות העלו הפרות הנוגעות להטעיה במחיר המוצר, הבדל מחיר קופה, הטעיה במשקל המוצר, אי הצגת מחירים על גבי המוצרים, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי הקצאת שטח מדף ייעודי ושילוט למוצרים בפיקוח, אי הצבת משקל לשקילה עצמית, אי גילוי צג של משקל ועוד.

## חוק קידום התחרות בענף המזון

הרשות להגנת הצרכן אמונה על קיום הוראות פרק ג' לחוק קידום התחרות בענף המזון לפיהן על קמעונאי גדול לפרסם קבצי מצרכים ומחירים.

חוק המזון והתקנות מתוקפו קובעים כי קמעונאי גדול יפרסם לציבור, באינטרנט, בנפרד לגבי כל אחת מחנויותיו, את המחיר הכולל העדכני במועד הפרסום של כל מצרך שהוא מוכר בחנויותיו.

בלי לגרוע מהוראות חוק הגנת הצרכן, פרסום לפי חוק קידום התחרות בענף המזון יכול, בין השאר, מידע בעניינים המפורטים להלן, וכן כל מידע נוסף הנדרש לשם ביצוע השוואת המחירים: רשימת המצרכים; מחירי המצרכים, כל מכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8 לחוק הגנת הצרכן, לרבות מבצעים והנחות ובכלל זה תנאיהם ומועדי פקיעתם.

במהלך השנה נערכו ביקורות לבדיקת הקבצים, ביותר ממחצית הביקורות נמצאו הפרות.

## סימון ארץ ייצור תוצרת חקלאית

ביום 24.12.23 נכנס לתוקף תיקון 65 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

התיקון מחייב את כלל העסקים לסמן את ארץ המקור של תוצרת החקלאית שאינה ארוזה מראש, ובכך להביא מידע חשוב זה בפני הצרכנים.

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

לאחר כניסת התיקון לתוקף נערכו ביקורות ייעודיות לבדיקת הוראה זו.

במסגרת הביקורות הייעודיות נבדקו 72 בתי עסק בתחום המזון ונמצא כי 61 מהם לא סימנו את ארץ הייצור.

בהמשך השנה שולבה ההוראה בביקורות השוטפות בתחום המזון.

נמצאו מקרים של אי סימון ומקרים של הטעיה בסימון, עוסקים סימנו ארץ מסוימת כשבפועל לאחר בדיקה נמצא כי מקור התוצרת החקלאית אינו זה שסומן.

## הצגת מחירי שירותים

תקנות הגנת הצרכן (הצגת מחירי שירותים), תשע"ב-2012 קובעות כי בעל עסק, שעסקו או חלק מעסקו הוא עשיית שירותים כגון שירות מספרה, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד כל שירות שהוא נותן או בעד עשייתו.

נעשו 25 ביקורות לבדיקת קיום הוראות התקנות, נמצא כי ב 21 בתי עסק לא הוצגו מחירים.

## שולחנות עגולים

פעילות במסגרת שולחנות עגולים – תוכנית לטיפול ביעדי פשיעה ובתופעות הפשיעה והאלימות בחברה הערבית.

הרשות לוקחת חלק במסגרת פעילות מבצעית משולבת למאבק ביעדי פשיעה ובתוך כך בתופעות פשיעה בחברה הערבית.

במסגרת זו במהלך שנת 2024 פעלה הרשות כנגד שורה ארוכה של עוסקים במסגרת ביקורות שנוהלו בבתי העסק שבבעלותם וחקירות שנוהלו נגדם בחשדות להפרה על הוראות חוק הגנת הצרכן.

בנוסף לביקורות בתחום המזון מדובר בעסקים מתחומים מגוונים ובהם- חומרי בנין, פיצוציות ומגרשי רכב. פעולות הביקורת והחקירה העלו שורה של הפרות.

במסגרת פעילות השולחנות נבדקו 34 עוסקים כאשר 30 מהם נמצאו מפרים.

## **הליכים מנהליים**

### מבצעי אכיפה ארציים:

#### ❖ **משקל אריזות**

הרשות קיימה מבצע אכיפה כנגד 15 עוסקים באמצעות הליכי עיצום כספי בעניין קיזוז אריזה בעת מכירת מוצר במשקל הנארז בבית העסק. עוסקים אלו ביצעו הפרות הטעיה בכך שלא איפסו את מכשיר השקילה לאחר הנחת האריזה, ולמעשה כללו בחיוב את משקל האריזה יחד עם משקל המוצר.

סכום כולל של כוונות החיוב: 1,354,870 שקלים.

#### ❖ **סימון ארץ ייצור**

בתאריך 24/12/2023 נכנס לתוקף תיקון 65 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, בעקבותיו חלה חובה לסמן את ארץ הייצור של תוצרת חקלאית שאינה ארוזה מראש או הנארזת במקום שבו היא נמכרת או משווקת לצרכן, ובכלל זה מוצרי בשר ועוף, דגים, מוצרי חלב ובשר טרי ופירות וירקות טריים. לאור כך יצאה הרשות במבצע אכיפה נרחב בקרב רשתות המזון, סופרמרקטים ומכולות במטרה לבדוק את העוסקים בעניין עמידתם בהוראת חוק זאת. כנגד 45 עוסקים הוצאו התראות מנהליות בגין אי סימון ארץ הייצור בצמוד לתוצרת חקלאית שאינה ארוזה בעת הצגתה למכירה לצרכן ו/או תוצרת חקלאית הנארזת במקום שבו היא נמכרת או משווקת לצרכן בניגוד להוראות סעיף 17(א)(2) לחוק.

### מזון:

#### ❖ **שופרסל בע"מ**

החברה היא קמעונאית גדולה המוכרת מגוון מוצרי מזון וצריכה ומפעילה מעל 300 סניפים בפריסה ארצית. בין היתר, החברה מפעילה סניפים בפורמט סיטונאי בשם "המפיץ סיטונאות מזון - cash & carry". בביקורת שנערכה בסניפים אלו עולה כי על אף העובדה שסניפים אלה מוצגים כמיועדים למכירה לסיטונאים, בפועל הם פתוחים לכל דורש, לרבות לצרכנים לשימוש שעיקרו ביתי, אישי או משפחתי, והחברה אינה עומדת בהוראות החוק, ביניהן חובת הצגת מחיר, חובת הצגת מחיר ליחידת מידה, סימון ארץ ייצור, נקיבה במחיר כולל מע"מ והטעייה באמצעות נקיבת מחיר בהילך שאינו חוקי.

סכום כולל של כוונות החיוב: 2,116,155 שקלים.

#### ❖ **רמי לוי שיווק השקמה בע"מ**

החברה היא קמעונאית גדולה המוכרת מגוון מוצרי מזון וצריכה ומפעילה סניפים רבים בפריסה ארצית. בין היתר, החברה מפעילה סניף בפורמט סיטונאי בשם "רמי לוי עסקים צפון" בכתובת נופר 5 חיפה. בביקורת שנערכה בסניף זה עולה סניף זה מוצג ככזה המיועד למכירה לסיטונאים בעוד בפועל הוא פתוח לכל דורש, לרבות לצרכנים לשימוש שעיקרו ביתי, אישי או משפחתי, והחברה אינה עומדת בהוראות החוק, ביניהן חובת הצגת מחיר, נקיבה במחיר כולל מע"מ, חובת גילוי מוצרי מזון בפיקוח, והטעייה באמצעות נקיבת מחיר בהילך שאינו חוקי. סכום כולל של כוונת החיוב: 857,115 שקלים.

## **תחבורה:**

### **❖ יוסי כהן**

העוסק מפעיל עסק לקנייה ומכירה של רכבי יד שניה וטרייד אין בשם "טופ מוטורס". 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 שערכה הרשות, עולה כי העוסק הטעה צרכנים באשר למצב הרכב אותו הם רכשו ולא גילה להם כי הרכב ניזוק באופן משמעותי ומוגדר "אובדן להלכה", דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 245,856 שקלים.

### **❖ נטלי כהן**

העוסקת מפעילה עסק לקנייה ומכירה של כלי רכב בשם "נטלי סחר רכב" במגרש רכב בשם "ארי קאר פוינט". במסגרת פעילות העסק, העוסקת קונה רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ומוגדרים על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה" ומוכרת אותם הלאה לצרכנים. מחקירה שערכה הרשות, עולה כי העוסקת הטעתה באשר למצב הרכבים אותם היא פרסמה ולא גילתה כי רכבים אלה מוגדרים "אובדן להלכה". דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 215,124 שקלים.

### **❖ מגרש המוביל בע"מ**

החברה מפעילה מגרש רכב בשם "מגרש המוביל בע"מ" ועוסקת בקנייה, תיווך ומכירה של כלי רכב. בכלל זאת, החברה קונה רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ומוגדרים ע"י חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה" ומוכרת אותם לצרכנים. מחקירה שערכה הרשות, עולה כי החברה הטעתה באשר למצב הרכבים אותם היא פרסמה ולא גילתה כי רכבים אלה מוגדרים "אובדן להלכה". דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 165,888 שקלים.

### **❖ עדן כהן**

העוסק מפעיל מגרש רכב בשם "ארי קאר פוינט" ועוסק בקנייה ומכירה של כלי רכב. בכלל זאת, העוסק קונה רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ומוגדרים על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה" ומוכר אותם הלאה לצרכנים. מחקירה שערכה הרשות, עולה כי העוסק הטעה באשר למצב הרכבים אותם הוא פרסם ולא גילה כי רכבים אלה מוגדרים "אובדן להלכה". דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 92,196 שקלים.

### **❖ י.א. אזולאי טרייד קאר בע"מ**

החברה עוסקת במכירת רכבי יד שניה וטרייד אין. בכלל זאת, החברה רוכשת רכבי יד שניה אשר עברו תאונה והוגדרו על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה", ומוכרת אותם הלאה

לצרכנים. עם הגעת הצרכנים למגרש, פוגשים הם בנציג החברה, אשר מציג בפניהם את הרכב המבוקש ומוסר פרטים על אודותיו. לאחר שהצרכנים הביעו רצונם לרכוש את הרכב שהוצג בפניהם, הם נתבקשו לחתום על הסכם מכר, אשר כלל את פרטי המכירה (אחריות, תשלומים וכו') וכן נתבקשו לחתום על טופס גילוי נאות. מחקירה שערכה הרשות עלה כי החברה הטעתה את הצרכנים באשר למצב הרכב אותו רכשו ולא גילתה להם כי הרכב ניזוק באופן משמעותי והוגדר אובדן להלכה. יתרה מזו, טופס הגילוי נמסר לצרכנים תחילה ריק מפרטים, ורק לאחר חתימתם על הטופס, ולאחר שעזבו את המגרש, מולאו הפרטים על ידי נציגי החברה, והטופס או העתקו כלל לא נמסר לצרכנים. במעשים אלה הפרה החברה את סעיפים 2(א) ו-4(א)(1) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 1,382,400 שקלים.

### ❖ יניב לאטי

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 שערכה הרשות עולה כי במהלך השנים 2019-2021 העוסק הטעה צרכנים באשר למצב הרכב אותו רכשו ולא גילה להם כי הרכב ניזוק באופן משמעותי ומוגדר "אובדן להלכה". עוד עולה כי העוסק בשום שלב לא הזדהה בפני הצרכנים כעוסק אלא כאדם פרטי המוכר את רכבו או רכב ששימש את אשתו וכן הרכב המוצע למכירה עמד בחניה הסמוכה לבית העוסק ולא במגרש מכוניות כלשהו. הצרכנים אשר רכשו את הרכבים לא קיבלו מסמכי עסקה כגון הסכם מכר, טופס גילוי נאות, חשבונית/קבלה. במעשים אלה הפר העוסק את סעיפים 2(א)(1), 2(א)(6) ו-4(א)(1) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 717,080 שקלים.

### ❖ עזאם עלא – מגרש הגשר

העוסק מפעיל מגרש רכב למכירה של כלי רכב וכן משווק רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ומוגדרים על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה" ומוכר אותם הלאה לצרכנים. בחודש יוני 2023, העוסק פרסם כלי רכב אותם הוא הציע למכירה בדף הפייסבוק של העסק. פרסומים אלו כללו מידע אודות פרטי הרכבים אותם מציע העוסק למכירה, ובין היתר מידע בדבר שנת ייצור הרכב, מספר הבעלויות, ק"מ ועוד. מחקירה שערכה הרשות עלה כי העוסק הטעה באשר למצב הרכבים אותם הוא פרסם ולא גילה כי רכבים אלה מוגדרים "אובדן להלכה". במעשים אלה הפר העוסק את סעיפים 2(א) ו-4(א) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 1,306,110 שקלים.

### ❖ סלופארק בע"מ

החברה מספקת שירותי תשלום בגין חניה בכחול לבן בפריסה ארצית מהטלפון הנייד באמצעות אפליקציית "cello" ומציעה מגוון שירותים נוספים בתוספת תשלום חודשי קבוע, כגון: תזכורות להפעלה ולהארכת חניה, כיבוי חניה אוטומטי, חבילת שירותי דרך ועוד. מחקירה שערכה הרשות, עולה כי החברה סיפקה לצרכנים את השירותים הנוספים ללא בקשה מפורשת מהם, לא ביטלה עסקאות מקום בו היא מחויבת לכך בדין וכן ביצעה מעשה העלול להטעות צרכן במחיר העסקה דבר המהווה הפרה של סעיפים 3(ב)(8), 13(ג) ו-2(א)(13) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 589,824 שקלים.

### ריהוט:

#### דניה ליוינג בע"מ

החברה עוסקת במכירת ריהוט לבית תחת השם המסחרי "הנמל גרופ" וברשותה בארבעה סניפים בפריסה ארצית. לחברה אתר אינטרנט בכתובת [nammalonline.co.il](http://nammalonline.co.il) אופי העסקה מול החברה הינו הזמנה באמצעות אתר החברה או באופן פרונטלי בחנויות החברה. הזמנת

הרהיטים בחנות מתבצעת מתוך מגוון רהיטים המוצגים בתצוגה או בהתאם לדרישותיו המיוחדות של הצרכן. מחקירת שערכה הרשות עולה כי החברה עשתה מעשה העלול להטעות צרכן במחיר העסקה בניגוד להוראות סעיף 2(א)(13) לחוק, וכן לא ביטלה עסקה ולא השיבה לצרכן את כספו במועד הקבוע בחוק בניגוד להוראות סעיף 14 לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 68,610 שקלים.

#### **ר.א.ש מחסני הנמל סליפ בע"מ**

החברה עוסקת בשיווק ומכירה של ריהוט לחדר שינה כגון: מיטות, מזרנים, ארונות, שידות וחדרי שינה מכל הסוגים. ברשות החברה ארבעה סניפים בפריסה ארצית וכן אתר אינטרנט בכתובת [nammal-sleep.co.il](http://nammal-sleep.co.il). החברה לא ביטלה עסקאות ולא השיבה לצרכנים את כספם במועד הקבוע בחוק בניגוד להוראות סעיף 14 לחוק. כמו כן, לא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה כמתחייב מסעיף 14ט(ב) לחוק.

סכום כולל של כוונת החיוב: 54,072 שקלים.

#### **פיננסים:**

#### **חברת י.פ (גבריאל) פיננסים בע"מ**

החברה מפעילה עסק למתן שירותים פיננסים בשם "י.פ פתרונות פיננסים". החברה מציעה מגוון שירותים כגון: הלוואות, החזרים מחברות הביטוח, החזרי מס, ביטוחי חיים, איתור "כספים אבודים" וייעוץ/מחזור משכנתא. החברה מפרסמת את השירות באתר החברה במרשתת. החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכנים באשר למהות השירות בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק, מעשים העלולים להטעות בזהות נותן השירות, בניגוד לסעיף 2(א)(6) לחוק ומעשים העלולים להטעות במחיר השירות, בניגוד לסעיף 2(א)(13) לחוק. כמו כן, החברה לא גילתה לצרכנים את מלוא הפרטים הנדרשים בשיווק מרחוק כנדרש בסעיף 14ג(א) לחוק ולא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה כמתחייב מסעיף 14ט(ב) לחוק, מעשה המהווה הפרה בגינה יוטל עיצום כספי.

סכום כולל של כוונת החיוב: 1,093,680 שקלים.

## פרסיליה נויה ליטבק

העוסקת מפעילה עסק למתן שירותים פיננסיים בשם "פ. פתרונות פיננסיים" ומציעה מגוון שירותים כגון: הלוואות, החזרים מחברות הביטוח, החזרי מס, ביטוחי חיים, איתור "כספים אבודים" וייעוץ/מחזור משכנתא. החברה מפרסמת את השירות באתר החברה במרשתת. מחקירת הרשות עולה כי העוסקת הטעתה את הצרכנים לחשוב שתאתר עבורם כספים שהם אינם מודעים לקיומם ואף תבצע החזר של המס שייגבה בשל פדיון כספים אלה. עם זאת, העוסקת "איתרה" עבור הצרכנים כספים אשר היו מודעים להם, כגון קרן פנסיה וקופות גמל, דרבנה אותם לפדות קרנות אלה, ודרשה בגין "שירות זה" עמלה. בנוסף, העוסקת הטעתה צרכנים לחשוב כי תגבה עמלה מסך הכספים שאותרו, אך לא ציינה כי עמלה זו תיגבה לפי ניכוי מס או לאחריו. בכך הפרה החברה את סעיפים 2(א) ו-14 לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 243,800 שקלים.

### שונות

#### ❖ אור-סאן בע"מ

החברה עוסקת בשיווק של מוצרי טקסטיל דוגמת מצעי מיטה, שמיכות, מגבות, וילונות, שטיחונים, מפות וכו'. לחברה סניפים הפרוסים ברחבי הארץ וכן אתר אינטרנט למכר מרחוק. מחקירת הרשות עולה כי בעסקאות המוגדרות כעסקאות מכר מרחוק החברה מטעה את הצרכנים באשר למועד האספקה ואינה מספקת את המוצרים במועד, החברה מטעה בתנאי הביטול של העסקה ובנוסף, החברה לא מגלה לצרכנים את דרכי ביטול העסקה, כל זאת בניגוד לסעיפים 2(א), 14 ו-14ט לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 941,070 שקלים.

#### ❖ ירין גרויסר – ביי ויזה

העוסק מצגי עצמו כנותן שירותי סיוע וליווי לצרכנים המבקשים להוציא ויזה לארה"ב. במסגרת השירות שמציע, העוסק ממלא עבור הצרכנים את המסמכים הנדרשים לצורך הוצאת ויזה, מעביר אותם לשגרירות ארה"ב וקובע עבור הצרכנים מועד לראיון בשגרירות. מחקירה שערכה הרשות עולה כי העוסק הטעה צרכנים וקבע להם תורים להוצאת ויזה באמצעות מילוי טפסי בקשה לויזה במידע כוזב. העוסק הצהיר כי לצרכנים הייתה ויזה בעבר ואף עדכן תאריכי הוצאת ופקיעת ויזה קודמים בעוד שלצרכנים אלה כלל לא הייתה ויזה. על בסיס הצהרות אלו העוסק זימן לצרכנים תורים, כגון: תור לחידוש ויזה או תור להשלמת מידע וטביעת אצבעות (אשר נקבעים במקרים של חידוש ויזה שפג תוקפה). בפועל, צרכנים אשר נקבע להם תור לחידוש ויזה ו/או לטביעת אצבעות הגיעו לשגרירות והיא סירבה לקבלם לראיון במועד אליו זומנו מאחר ונקבע להם תור לשירות אחר, ולא לשם הוצאת ויזה. בנוסף, העוסק הטעה צרכנים בכך שהציג להם מצג לפיו עומדים לרשותו תורים מוקדמים שהוקצו לו במיוחד על ידי השגרירות, והציע להם לרכוש אותם תמורת תשלום נוסף, כאשר בפועל לא כך הדבר. העוסק אף לא גילה לצרכנים פרטים באשר לזכותם לבטל את העסקה ולא סיפק לצרכנים מסמך גילוי, כל אלה בניגוד להוראות סעיפים 2(א) ו-14 לחוק. העוסק אף הטעה צרכנים באתר העוסק במרשתת בנוגע לדמי ביטול, לא גילה את מלוא הפרטים המחויבים בשיווק מרחוק, לא אפשר ביטול עסקה באמצעות הדרכים הקבועות בחוק ולא הציב קישור ייעודי לביטול עסקה – כל אלה בניגוד להוראות סעיפים 2(א), 14 ו-14ט לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 606,410 שקלים.

החברה עוסקת במכירת מוצרי הנעלה כגון נייק ואדידס תחת השם המסחרי "אינפיניטי מותגים", באמצעות אתר החברה במרשתת. מחקירת הרשות עולה כי החברה לא סיפקה לצרכנים את דגם הנעליים שהוזמן וכן סיפקה נעליים במידות אחרות מהמבוקש ואף לא ביטלה עסקאות ולחלופין לא החליפה להם את המוצרים חרף בקשות חוזרות ונשנות. בנוסף, החברה לא גילתה לצרכנים פרטים שונים המחויבים בגילוי מכוח חוק, הן במהלך העסקה והן לאחריה, דבר המהווה הפרה של סעיפים 2(א), 14 ג ו- 14 ט לחוק. סכום כולל של כוונת החיוב: 604,695 שקלים.

### **סיכום פסיקה בהליכי אכיפה**

#### **1. עש"א 21-04-3960 צלול טיהור וסינון מים בע"מ נ' הממונה על עיצומים כספיים ברשות**

##### **להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

##### **בבית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט רפי ארניה :**

החברה מייבאת ברי מים (להלן: "המוצר") ומשווקת אותם בשיווק ישיר לצרכנים פרטיים. לרוב, מבצעת המערערת גם את התקנת המוצר בבתי הצרכנים (להלן: "השירות"). החברה מפעילה אתר במרשתת בהם מפורסמים מוצריה ושירותיה של המערערת, והצרכנים מוזמנים לבצע עסקאות טלפוניות לאחר שנחשפו למוצרים באתר. במהלך השנים 2018-2019 העבירה המועצה הישראלית לצרכנות למשיבה מספר תלונות שהגישו צרכנים נגד החברה, אשר עלה מהן חשש כי החברה הפרה הוראות חוק הגנת הצרכן. עקב התלונות נפתחה חקירה, לאחריה נמצא כי החברה הפרה את החוק כדלקמן: הפרת האיסור על הטעיה בעניין מהותי מסוג תנאי ביטול עסקה, הקבוע בסעיף 2(א)(21) לחוק באתר המרשתת (הפרה אחת), הפרת חובת העוסק בשיווק מרחוק לגלות את הפרטים המנויים בסעיף 14(א) לחוק באתר המרשתת (הפרה אחת), הפרה בשיחת השיווק מרחוק בנוגע לצרכנית אחת בניגוד לסעיף 14(א) לחוק, הפרת האיסור על הטעיה בעניין מהותי מסוג תנאי ביטול עסקה הקבוע בסעיף 2(א)(21) לחוק במסמכים שנשלחו לששת צרכנים לאחר ביצוע העסקה (6 הפרות), והפרת החובה על מסירת מסמך גילוי שלם בעסקת מכר מרחוק, הקבועה בסעיף 14(ג) לחוק ביחס לעשרה צרכנים שונים (10 הפרות). על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך של 306,250 ש"ח, זאת לאחר הפחתת 50% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) + 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 18.1.24, לבקשת המערערת ובהסכמת המשיבה, ניתן פסק דין של כב' בית המשפט הדוחה את הערעור ללא צו להוצאות.**

#### **2. עש"א 23-06-48429 י.קליימקס נדל"ן בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן הממונה על עיצומים**

##### **כספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

##### **בבית משפט השלום בתל אביב, 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-חברה ממשלתית ולפי תכנית מתאר ארצית, כאשר בפועל תכניות אלו אינן קודמו. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 221,184 ש"ח, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 17.1.24, ניתן פס"ד המקבל את הערעור ללא הוצאות. ביהמ"ש קבע כי הודעת הכוונה לא נמסרה למערערת וזאת בשל אי המצאה כדון, על כן ביהמ"ש ביטל את דרישת התשלום ואפשר למערערת להגיש את טיעוניהם כנגד הודעת הכוונה תוך 30 ימים.**

3. **עש"א 23-01-34705 וייס נחל נובע יזמות והשקעות בע"מ ח"פ 516148301 נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

**בבית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט רפי ארניה:**

החברה משווקת עצמה כמספקת לצרכנים שירות של חיפוש ואיתור אשראי/הלוואה בסכום של עד 200,000 ₪, מגופי מימון שונים - בנקים, חברות ביטוח, בתי השקעות ועוד (להלן: "השירות"). החברה מפעילה אתר בשם "מאניקארד" במרשתת (אינטרנט) בכתובת [www.moneycard.biz](http://www.moneycard.biz) (להלן: "אתר החברה"). הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן קיבלה מצרכנים תלונות כנגד החברה. תהליך ההתקשרות של החברה אל מול הצרכנים נעשה באופן הבא: בדף הבית של אתר החברה נכתב "הלוואה של 200,000 ₪ במרחק של כמה קליקים", והודגש כי הפעולה היא "ללא דמי פתיחת תיק!". מיד לאחר הבהרה זו, צירפה החברה קישור בולט ממוסגר ומודגש בצבע אדום (להלן: "הקישור האדום") בו נכתב "לחצו כאן כדי להתחיל". צרכן אשר לחץ על הקישור האדום הועבר ישירות לתחתית דף האינטרנט, שם התבקש להזין פרטים אישיים שונים: שם מלא, מגדר, מספר תעודת זהות, תאריך הנפקת תעודת זהות, תאריך לידה, טלפון וכתובת דואר אלקטרוני. בסמוך להזנת פרטים אלה כתבה החברה: "הבדיקה מבוצעת ע"י מערכות מאובטחות. במידה ותמצא זכאי. במהלך היום ייצור אתך קשר נציג לתת לך את פרטי ההלוואה". בפועל, בכך שהחברה העבירה את הצרכן ישירות לתחתית דף האינטרנט, היא גרמה לו לפסוח על תנאי השימוש והשירות, בה צוינו עלויות השירות. פעולה זו של "הקפצה" לתחתית דף האינטרנט העלימה למעשה מעיני הצרכן את העובדה שמילוי הפרטים האישיים משמעם הצטרפות לשירותי החברה, והתחייבות לתנאי התשלום שכאמור כלל לא הובאו לידיעתו. בחלוף פרק זמן קצר, פנתה החברה לצרכן, מסרה לו כי אתרה עבורו גוף המוכן להעניק לו אשראי או הלוואה, ותבעה ממנו תשלום בגין שירות זה, הנאמד באחוזים מהעלות ההלוואה המוצעת, תשלום העולה לכדי אלפי שקלים. רק בשלב זה התודע הצרכן לראשונה כי נקשר לכאורה בעסקה עם החברה, וכי השירות הראשוני שניתן לו, כרוך בתשלום. באופן בו פעלה החברה, נוצר הרושם שהשירות הראשוני שמציעה החברה, שעניינו פעולת האיתור של הגוף המעניק את האשראי, ניתן ללא עלות. בפועל, החברה קשרה את הצרכן בעסקה ותבעה ממנו תשלום בגינה. הצגת השירות ככזה הניתן ללא עלות, תוך ביצוע פעולות, חלקן אקטיביות, המסתירות הלכה למעשה את העובדה כי השירות כרוך בתשלום, מהווה מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה ובתנאי התשלום של העסקה, וכן מהווה השפעה בלתי הוגנת. בנוסף, החברה ביצעה באתר החברה מעשה העלול להטעות בזהותה, וכן לא גילתה פרטים שונים המחויבים בגילוי.

עקב הפרות של הוראות חוק (ס' 1(א)2- הטעייה במהות העסקה ס' 2(א)6- הטעייה בזהות העוסק, ס' 2(א)13- הטעייה ובמחיר העסקה, ס' 3(ב)8) סיפקה שירות בתשלום ללא בקשה מפורשת של הצרכן, ס' 14(ג)א) לא גילתה את מלוא הפרטים באתר החברה, ס' 14(ב) לחוק, בכך שלא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה, וס' 14(ה)2) לחוק, בכך שלא גילתה את דרכי ביטול העסקה בדרכים, הטילה המשיבה על החברה עיצום כספי בסך של 223,600 ₪, ודחתה את בקשתה להפחתת גובה העיצום הכספי בהתאם לתקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה-2014 (להלן: "תקנות הפחתה"). על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 4.2.24 ניתן פסק הדין של כב' ביהמ"ש, לפיו:**

**בכל הנוגע להפרות סעיפים 2(א)1 ו 2(א)13) וסעיף 3(ב)8) בגינן הוטלו סה"כ 3 עיצומים כספיים – הערעור התקבל חלקית, שכן ביהמ"ש קבע שיש גילוי באתר ביחס לשני צרכנים ולכן בוטלו שני עיצומים. בנוסף, לעמדת ביהמ"ש סעיף 3(ב)8) לחוק מגלם הפרה שהינה**

**תוצאתית ולא התנהגותית בניגוד לסעיף 3(א) ובענייננו לא בוצע תשלום בפועל .**

**יחד עם זאת, בכל הנוגע להפרות סעיף 14(ג)א), סעיף 2(א)6), סעיף 14(ג)א) סעיף 14-ט הערעור נדחה . בסופו של יום, סכום העיצום הועמד על סך של 151,600 ₪, ללא הוצאות.**

**על החלק בפסק הדין המבטל עיצומים שהוטלו לרבות קביעות משפטיות הוגש ערעור מטעם הרשות.**

4. ע"א 4554-04-24 מדינת ישראל - הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' וייס נחל נובע יזמות והשקעות בע"מ ח"פ 516148301

**בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, לפני כבוד השופטים חנה קיציס- אב"ד, אבי סתיו, מירב בן-ארי:**

על פסק דינו של בית המשפט השלום מיום 4.2.2024 (בעש"א 34705-01-23 וייס נחל נובע יזמות והשקעות בע"מ ח"פ 516148301 נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן) הרשות הגישה ערעור לביהמ"ש המחוזי על קביעותיו בכל הנוגע להפרות סעיפים 2(א)(1) ו 2(א)(13) וסעיף 3(ב)(8) בגין הוטלו סה"כ 3 עיצומים כספיים – כאמור, הערעור התקבל חלקית, ע"י ביהמ"ש קמא שקבע שיש גילוי באתר ביחס לשני צרכנים ולכן ביטל שני עיצומים. בנוסף, ביהמ"ש קמא קבע כי סעיף 3(ב)(8) לחוק מגלם הפרה שהינה תוצאתית ולא התנהגותית בניגוד לסעיף 3(א) ובענייננו אין לא בוצע תשלום בפועל כך שאין הפרה.

**ביום 20.11.24 ניתן פס"ד ע"י ביהמ"ש המחוזי שמקבל את ערעור הרשות תוך שמבטל קביעותיו של ביהמ"ש קמא בנוגע לעיצומים שבוטלו על ידו כשהוא משאיר על כנו את הסכום שפסק ביהמ"ש קמא בהסכמת הצדדים ללא הוצאות.**

5. עש"א 2038-10-21 סטארה קוסמטיקס בע"מ, ח.פ. 514073725' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

**בבית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט מוטי פירר:**

החברה משווקת ומוכרת מוצרים מים המלח, ביניהם מוצר הבוץ ומוצר המלח בהם נתגלו הפרות החוק מושא הערעור דנן.

במסגרת פעולות אכיפה יזומות בהן נוקטת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בוצעה לחברה ביקורת שבה נבדקו המסרים שציינה על גבי אריזות מוצר הבוץ ומוצר המלח וכן באתר המרשתת שבניהולה. בביקורת עלו מספר הפרות על סעיף 2(א) לחוק: הטעיה ביחס לטיב, למהות ולכמות של המוצר וכן הטעיה ביחס לשימוש שניתן לעשות במוצר ולתועלת שניתן להפיק ממנו (סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק בהתאמה), החברה הפרה את חוק כאשר שיווק ומכרה את המוצרים תוך שייחסה להם וציינה על גבי אריזותיהם סגולות ריפוי ומניעת מחלות, ללא כל ביסוס מדעי לפרסומיה; וכן הטעיה ביחס לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנו לייצור המוצר (סעיף 2(א)(10) לחוק). כאשר הדפיסה על תוויות המוצרים מלל ממנו הובן כי המוצרים מיוצרים ברישיון משרד הבריאות, מבלי שהיה למוצרים רישיון כנטען; כאשר שיווקה את המוצרים באתר המרשתת.

סכום העיצום הכספי עמד תחילה על סך 324,000 ₪ אולם לאחר שהממונה בחן את טענות המערערת ביחס לגובה העיצום הכספי ולאחר שהמערערת סיפקה אסמכתאות לעניין מחזור עסקיה בשנה שקדמה ליום המצאת ההודעה על כוונת החיוב, הופחת סכום העיצום הכספי בהתאם לתקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה-2014 (להלן: "התקנות" ו-"תקנות ההפחתה") והועמד על סך 194,941 ₪.

**ביום 15.2.2024 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור, כשביהמ"ש קבע כי לא ניתן לייחס סגולות ריפוי למוצרים ללא כל ביסוס מדעי. לא ניתן להסתפק ברישיון "אב" שיש לחברה המייצרת ונדרש כי לכל מוצר ספציפי יהיה רישיון.**

**בנוסף קבע כי ההפרות במרשתת הן הפרות בנסיבות מחמירות וממילא החברה לא הביאה כל ראיה אחרת לסתור. כל הפרה הינה מובחנת מרעותה, ולא היה מקום לקבל טענת השיהוי בהעדר הצגת נזק מחלוף הזמן. עוד קבע ביחס לתקנה 2(3) לתקנות ההפחתה כי היה מקום לתת הפחתה, אולם כיוון שניתנה הפחתה בהתאם לתקנה 5, העיצום הכספי נותר על כנו. בית המשפט פסק הוצאות בסך 15,000 ₪ לטובת הרשות.**

6. עת"מ 47718-07-23 ו- 20781-12-22 אגם לידרס טק בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ואח', עת"מ 30378-07-23 ו- 30225-07-23 אבוט מעבדות רפואיות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן (4 עתירות שאוחדו)

**בבית המשפט המחוזי (עניינים מנהליים), לפני כבוד השופט יורם נועם:**

הממונה על חופש המידע ברשות, החליטה, במסגרת סמכותה, למסור מידע בעניינין של העותרות. המידע שהתקבלה החליטה למסור לפונים הוא הודעות הכוונה, טיעוני השימוע

ודרישות התשלום בעניינן של חברות אבוט ודה לידרס (שהוגש כנגדן עיצום כספי בגין פרסום סמוי התלוי ועומד בפני ביהמ"ש), כפוף להשחרת המידע העלול לפגוע בפרטיות כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות או מידע המפנה באופן מפורש לחומרי חקירה. הנימוק המרכזי למסירת המידע היה שלא מדובר במידע שנאסף לצורכי חקירה ע"י רשות בעלת סמכות חקירה (שאז הוראות חוק חופש המידע אינן חלות על המידע) אלא במידע שהוא תוצר שנבע מהחקירה.

**בית המשפט המחוזי, בפסק דין מיום 15.4.24**, דחה את ארבעת העתירות, קיבל את עמדת הרשות, וקבע כי תוצרי החקירה במסגרת ההליך המנהלי (הודעת כוונה, שימוע בכתב, ודרישת תשלום), אינם חומרי חקירה: **".. החלטת הרשות בהודעתה על כוונת החיוב - שהיא ההחלטה המינהלית הראשונית; הליך השימוע - המגשים את זכות הטיעון; ודרישת התשלום - שהיא ההחלטה המינהלית הסופית של הרשות להטיל עיצום כספי - אינם חלק משלב החקירה, שהסתיים קודם לכן, ואינם מהווים חומר חקירה גולמי, קרי - אינם מהווים מידע שנאסף או נוצר לצרכי חקירה."**

בנוסף, קבע שיש חשיבות לחשיפת המידע כאמור על רקע התכליות של חוק חופש המידע ובפרט - חוק הגנת הצרכן: **"לנוכח האמור, מקובלת על עמדת הרשות, שלפיה ככל שבתום השימוע ההחלטה הסופית היא להטיל עיצום כספי, כמו בענייננו, הרי ששלושת המסמכים יחד, אשר נוצרו כאמור לאחר שהחקירה הגיעה אל סיומה - כוונת החיוב, הטיעונים בשימוע ודרישת התשלום - משקפים באופן מלא את ההחלטה המינהלית שהתקבלה, את שיקול הדעת המינהלי שהופעל, את התנהלות הרשות בהפעלת סמכויותיה, את תקינות ההליך השימוע ואת סבירות ההחלטה הסופית של הרשות להטיל עיצום כספי על העוסק, ומאפשרת ביקורת ציבורית על התנהלותה בהפעלת סמכויותיה. ומכאן החשיבות בחשיפתם מכוח חוק חופש המידע והתכליות שעומדות ביסודו אשר צוינו לעיל, ובפרט על-רקע התכליות שבאכיפה המינהלית מכוח חוק הגנת הצרכן, של הגנה על ציבור הצרכנים מפני הטעיה ושמירה על הסחר ההוגן"**.

כמו כן, ציין כי אזכור של חומרי החקירה בהחלטת העוצם אינה הופכת את דרישת התשלום לחומר חקירה: **"גם אם מוזכרת או מצוינת בהחלטה המינהלית תשתית ראייתית מתיק החקירה, או חלק ממנה, הרי שהדבר נעשה במסמכי ההחלטה המינהלית, על-ידי הגורם העוצם, שאינו חלק מגורמי החקירה; זאת בגדרו של עיבוד חומר החקירה, ובמסגרת עריכת "תמצית מעוקרת" של עובדות תיק חקירה" (ראו: עע"מ 1786/12 בעניין ג'ולאני, לעיל) ומשכך, ההחלטה של תחולת 8 החוק על מידע זה, לפי סעיף 14(א)8 לחוק, לא חלה בענייננו."**

לבסוף, הטיל ביהמ"ש על העותרות, לשלם הוצאות משפט בסך 15,000 ₪ לכל עותרת (סה"כ 30,000 ₪).

7. **עש"א 26645-12-23 הקונטיינר רן פינה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**  
**בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר:**

החברה מציעה למכירה מוצרי חשמל שונים, הן ברכישה בבית העסק של החברה והן כעסקאות מכר מרחוק באמצעות החברה אתר (אינטרנט) בכתובת [www.hacontainer.co.il](http://www.hacontainer.co.il) (להלן: **"אתר החברה"**). ביום 19/09/2021 סיפקה החברה לצרכנית מקרר תוצרת "שארפ". בניגוד למוסכם, יבואן המקרר לא היה חברת "ראלקו" אלא חברת אלקטרו קובי בע"מ. ובכך החברה הפרה את סעיף 2(א)(6) לחוק, בכך שהטעתה את הצרכנית לגבי זהות היצרן, היבואן או נותן השירות. כמו כן הרשות ביצעה ביקורת באתר החברה ונמצא כי החברה הפרה את החוק כדלקמן:  
הפרת איסור על הטעיה בעניין מהותי מסוג תנאי ביטול עסקה, הקבוע בסעיף 2(א)(21) לחוק באתר (הפרה אחת), הפרת חובת העוסק בשיווק מרחוק לגלות את הפרטים המנויים בסעיף 14(א) לחוק באתר (הפרה אחת), אי מתן אפשרות ביטול עסקה בכל הדרכים שהחוק מאפשר באתר בניגוד לסעיף 14(א) לחוק, אי הצגת קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה בניגוד לסעיף 14(ב) לחוק, אי גילוי מלוא הדרכים לביטול העסקה בניגוד לסעיף 14(ה)(2). על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך של **152,991** ש"ח, זאת לאחר הפחתת 50% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 1(2) + 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014 בשל פעולות שהחברה ביצעה להימנעות הישנות בגין הסעיפים 14(ה)(2), סעיף 14(א), סעיף 14(ב) לחוק. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 21.5.24 ניתן פס"ד המקבל חלקית את הערעור. ביהמ"ש ביטל שני עיצומים כספיים שהוטלו על החברה בגין הטעיה בזהות נותן השירות - שעה שיש גרסאות סותרות אין לעמדת ביהמ"ש, במקרה זה, להעדיף את גרסת הצרכן ללא הסבר סביר. כן ביטול העיצום הכספי שהוטל בגין אי הצבת קישור ייעודי לביטול עסקה באתר - בנימוק שההפרה שעניינה אי מתן אפשרות ביטול באמצעות כפתור ביטול ייעודי נבלעת בהפרה שעניינה אי מתן אפשרות ביטול בכל הדרכים הקבועות בחוק. כמו כן, ביהמ"ש ביטל את רכיב הנסיבות המחמירות שהוטל בגין הפרה של סעיף 2(א)(21) וסעיף 14ג(א) בנימוק כי הרשות ביססה את הקביעה שההפרות בוצעו בנסיבות מחמירות אך ורק על עצם העובדה שמדובר בפרסום באינטרנט. בנוסף, ניתנה הפחתה של 30% מכוח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. לבסוף, הטיל ביהמ"ש על הרשות הוצאות בסך 15,000 ₪ לטובת המערערת.**

8. **ע"א 3169-11-22 בת שבע אברהם מחלוף - הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, לפני כבוד השופטים מיכל נד"ב, עירית כהן וחנה קיציס** במהלך השנים 2016-2019, קיבלה המשיבה, תלונות ממספר רב של צרכנים כנגד המערערת, שמפעילה עסקים שונים תחת השמות: "פרימיום סייל", "דיל המאה-פרסום במוצר" ו"ליין ישיר", הן באמצעות מספר העוסק המורשה שלה, והן באמצעות מספרי העוסק המורשה של אחרים. המערערת פנתה אל הצרכנים, רובם ככולם קשישים, באמצעות שיחות טלפון יזומות (טלמרקטינג), על מנת למכור מוצרים שונים בעסקת מכר מרחוק, דוגמת תכשיטים, כלי מטבח, מכשירי חשמל ועוד. בתהליך השיווק והמכירה, לאורך כל שנות פעילותה, המערערת נקטה כלפי הצרכנים בפעולות שיווק אגרסיביות של הטעיה והשפעה בלתי הוגנת כהגדרתן בחוק, וכן הפרה חובות המוטלות עליו מכוח החוק בעסקת מכר מרחוק, הן לפני ביצוע העסקה והן לאחריה. פעולותיה המפרות של המערערת באו לידי ביטוי אל מול מספר רב של צרכנים באופן שיטתי ונפסד. המערערת נקטה אל מול הצרכנים-שרובם קשישים- בפרקטיקות אגרסיביות של הטעיה והשפעה בלתי הוגנת והכל כדי לקשור בעסקה. הפרות המערערת מתייחסות לסעיפים 2(א), 3(ב), 14(ה) לחוק כלפי 35 צרכנים. בשל כך הוטל על העוסקת עיצום כספי בסך **8,336,000 שקלים**. זאת לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014. על עיצום כספי זה הוגש ערעור עש"א 11182-01-21 שנדחה כולו ע"י כב' ביהמ"ש השלום בראשלי"צ (כב' השופטת כרמית בן אליעזר ביום 30.8.22).

**על פסק הדין הוגש ערעור העוסקת לביהמ"ש המחוזי :**

**ביום 23.5.24 ניתן פסק דינו של ביהמ"ש המחוזי בלוד, במסגרתו הסכימו הצדדים להצעת ביהמ"ש לפיה הערעור יתקבל במונח הזה שתינתן לעוסקת פעם נוספת הזדמנות להמציא לממונה את כל המסמכים שביקש, או לחלופין להביע עמדתה ביחס למסמכים המבוקשים, ולהמציא כל מסמך, וזאת תוך 60 ימים. הממונה יבחן פעם נוספת את זכאותה של המערערת להפחתה על פי תקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014.**

9. **ע"א 8270-05-23 יאיר שרון נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, לפני כבוד השופטים מיכל נד"ב, שמואל בורנשטיין וחנה קיציס**

העוסק מציג עצמו כמי שמאתר "כספים אבודים" מקרנות פנסיה, שכביכול קיומם לא ידוע ללקוח. 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 עש"א 48833-12-20 שנדחה 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 ע"י כב' ביהמ"ש השלום בראש"צ (כב' השופט מוטי פירר ביום 15.2.23).

**על פסק הדין הגיש העוסק ערעור לביהמ"ש המחוזי:**

**ביום 05.4.24 ניתן פסק דינו של ביהמ"ש המחוזי בלוד, במסגרתו מצא להקפיא את החלטת הממונה עד לתום הבדיקה ותוצאותיה של רשות המסים בעניינו של המערער. בשל חובת הסודיות שחלה על רשות המסים, על המערער לעדכן את הממונה בדבר הבדיקה ותוצאותיה מיד עם סיום הבדיקה ובכל מקרה לא יאוחר מתום 12 חודשים ממתן פס"ד. עם קבלת תוצאות הבדיקה או מתום 12 חודשים, לפי המוקדם, עניינו של המערער יובא פעם נוספת לממונה שיחליט בדבר זכאותו על פי תקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014.**

10. עש"א (חיפה) 49649-03-24 י.ח.ד. מוטורס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

**בבית משפט השלום חיפה, לפני כבוד השופט אמיר סלאמה:**

החברה משווקת ומוכרת רכבי יד שניה. בכלל זאת, החברה רוכשת ומתקנת רכבי יד שניה אשר עברו תאונה והוגדרו על ידי חברות הביטוח כרכבי "אובדן להלכה", ומוכרת אותם הלאה לצרכנים. הליך המכירה החל בפנייתם של צרכנים אל החברה באופן טלפוני, וכן באמצעות הגעתם למגרש החברה בכתובת פלוטיצקי 6, ראשון לציון (להלן: "המגרש"). במסגרת פעולות אכיפה יזומות בהן נוקטת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בוצעה לחברה ביקורת עלה שהחברה הפרה את סעיף 2(א)1 לחוק קובע כי הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות הם עניין מהותי בעסקה וסעיף 4(א)1 לחוק מורה על חובת גילוי כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לעוסק, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס. החברה הפרה את חוק כאשר שיווק ומכרה את רכבים תוך שייחסה להם שעברו אירוע ביטוח קל כגון: קיבל מכה קטנה, תאונה קל וכ"ו וכך החברה הטעתה את הצרכנים באשר למצב הרכב אותו הם רכשו ולא גילתה להם כי הרכב ניזוק באופן משמעותי והוגדר "אובדן להלכה". כמו כן נמנעה מלקיים את חובת גילוי פגם או איכות נחותה, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס. בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערער עיצום כספי בסך 847,872 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 1)2 לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות) בגין הטעיה של 23 צרכנים. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 7.7.2024 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור ברובו, פרט ל- 10 עיצומים שאותם החזיר לממונה לבחינה נוספת נוכח התצהירים שהמערער צירפה בערעור שסותרים את ממצאי ביקורת. ביהמ"ש קבע כי "אכן, עיתוי הצגת התצהירים כעת הוא בעייתי, ואולם בכך אין די כדי להתעלם מהמשמעות האפשרית של האמור בתצהירים אלה, וגם בשלב המאוחר בו אנו מצויים, סבורני שעל המשיבה לבחון את משמעות האמור בתצהירים אלה... ודוקו. בכך אין לומר כי די בתצהירים אלה כדי להפוך את החלטת המשיבה ולבטל את העיצום הכספי בנדון... אין בהשבת עניינם של אותם עשרת מצהירים למשיבה, בכדי להשליך על החלטה בעניין הצרכנים האחרים, שנמצאה כהחלטה שאין מקום להתערב בה. עצם העובדה שהמערער גבתה עשרה תצהירים כאמור, אינה אומרת ששאר 13 הצרכנים מסרו דברים לא נכונים למשיבה. אדרבא, הדעת נותנת שהמערערת ביקשה להגיע לכל 23 צרכנים, כאשר אי הגשת תצהירים של יתר הצרכנים, מבלי שהוצג הסבר של ממש לכך, אומרת דרשני". דין הערעור להידחות, למעט ביחס לאותם 10 צרכנים שהוגשו תצהירים, תשוב המשיבה ותבחן את הדברים בשים לב לתצהירים, תנקוט בפעולות החקירה המתבקשות, ותוציא מתחת ידה החלטה משלימה. כך שעל המערערת לשלם את העיצום ככל שהוא נוגע ל- 13 צרכנים: 46,080 ₪  $= (1-0.2) \times 13 \times 447,232$  ₪. ביחס לעיצום הנוגע לעשרת המצהירים (בסכום כולל של 368,640 ₪), חובת תשלום עיצום זה מושהית, עד קבלת החלטה משלימה כאמור של המשיבה בעניינם של עשרת הצרכנים הנדונים.**

11. עש"א 54746-01-24 קרדיט - המרכז לאשראי צרכני בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת

**הצרכן בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

המערערת שיווקה עצמה כחברה המספקת לצרכנים שירות של מחיקה ותיקון נתוני אשראי, במטרה למחוק "כתמים" מהעבר הפיננסי. בפרסום השירות ובשיחות השיווק הטלפוניות, המערערת יצרה מצג שווא לפיו תמחק נתונים שליליים (כשלמעשה המחיקה היא של כלל הנתונים – גם החיוביים), הצרכן יעבור מחיווי אדום לירוק ויוכל לקבל הלוואות בתנאים טובים. בפרסום המטעה של השירות המערערת הפרה את סעיפים 2(א)(1), 2(א)(4) ו-2(ג) לחוק בכך שבפרסומיה עשתה מעשה העלול להטעות בטיב, במהות, בשימוש שניתן לעשות בשירות, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו. בשיחות השיווק המערערת הפרה 23 פעמים (ב-23 שיחות שיווק שנמצאו בחומר בראיות) את סעיף 2(א)(4) לחוק בכך שעשתה מעשה העלול להטעות בנוגע לשימוש שניתן לעשות בשירות, בתועלת שניתן להפיק ממנו ובסיכונים הכרוכים בו. על החברה הוטל עיצום כספי בסך 958,464 ₪ (לאחר הפחתה מכוח תקנה 2 לתקנות ההפחתה של 20% בשל אי הפרות קודמות). לא ניתנה לחברה הפחתה לפי תקנה 5 בהתאם לסעיף 4.1 לנוהל הפעלת שיקול דעת במתן הפחתה על פי תקנה 5. החברה הגישה במהלך ההליך המנהלי בקשה לפירוק מרצון – הרשות התנגדה לבקשת הפירוק והוגש ערעור על החלטת הרשות. לאחר הדיון המקדמי שהתקיים אצל כב' הש' עדי הדר (שלום ת"א), הגשנו בקשה להפקדת ערובה. השופט קבע כי על המערערת להפקיד ערובה על סך 100,000 ₪. ביום 19.7.24, לאחר שהמערערת לא הפקידה את הערובה הנדרשת – ניתן פסק דין הדוחה את הערעור.

**12. עש"א 68491-02-24 - מדיצ'י מדיקל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה משווקת את המוצר אוסילו. החברה הציגה את המוצר כ"תכשיר" המיועד לשימוש רפואי ואף ייחסה לו סגולות רפואיות של מניעה וטיפול בשפעת, בעוד שלמדובר במוצר הומאופתי בלבד, שלא נרשם כתרופה ולא מיועד לשימוש רפואי. לפיכך, יוחסו לחברה הפרות של סעיפים 2(א)(1), 2(א)(4), 2(ג) ר22(א) – הטעיה בפרסומת בנסיבות מחמירות לעניין מהות ותועלת המוצר. על החברה הוטל עיצום כספי בסך 995,328 ₪. ביום 28.7.24 ניתן פסק דין בערעור החברה על העיצום. ביהמ"ש קיבל את כל טענות הרשות אך בסופו של דבר החליט להפחית את סכום העיצום בכשליש לסך של 650,000 ₪. ביהמ"ש נימק את ההפחתה בכך שהרשות לא התחשבה בפיצוי בו חויבה המערערת בהליך הייצוגי ושהייתה הרתעה כלפי עוסקים אחרים; בשל כך שהרשות הכפילה את העיצומים בהליך על פי מספר אמצעי הפרסום, ללא קשר לתפוצתם ובשל שיהוי. על אף ההפחתה, פסק הדין כולל קביעות טובות וחשובות כך למשל: ההתייחסות לתכשיר רפואי וההבהרה שמדובר בפרסום מטעה; דחיית הטענה לפרסום במרשתת שאינו בשליטה; דחיית הטענה שפרסום צריך להטעות בפועל; דחיית הטענה שאתר המרשתת של המערערת יועד לספקים ולא לצרכנים; פרסום לקהל הרחב מהווה נסיבות מחמירות; אין בשיהוי כדי להביא לביטול העיצום אלא להקטנתו; דחיית הבקשה לצרף מסמכים חדשים שלא הוגשו במסגרת ההליך המנהלי; שהמקרה בענייננו אינו מתאים להתראה ושתקנה 5 מתייחסת למחזור העסקאות הכולל של המפר ולא למחזור העסקאות מהמוצר המפר. לאור הפחתת העיצום הכספי על נימוקיה הוגש ערעור מטעם הרשות לבית המשפט המחוזי. נקבע לדיון לפני הרכב ליום 10.7.25.

**13. עש"א 37890-01-24 פ.א.י גלובל-לנד גרופ יזמות והשקעות נדל"ן בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן הממונה על עיצומים כספיים ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית משפט השלום ראשון לציון, לפני כבוד השופט רבקה ארד:**

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) לחוק האוסר על הטעיה בנוגע לטיב ולמהות הנכס וכן בניגוד לסעיף 2(א) לחוק האוסר על הטעיה באשר לשימוש שניתן לעשות בנכס. בנוסף, הפרה החברה את סעיף 2(א) לחוק – הטעיה בנוגע לחסות, לעידוד או להרשאה שניתנה לייצור הנכס או למכירתו – בשל ששיווקה את הקרקעות תוך יצירת מצג שניתנה חסות לבניית יחידות מגורים מקודמת על ידי עיריית אשדוד ומשרד האוצר עיריית, כאשר בפועל תכניות אלו אינן קודמות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בנסיבות מחמירות בסך 69,120 ₪, לאחר הפחתת 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. בנוסף, ניתנה הפחתה של 30% מכוח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

**ביום 11.9.24, ניתן פס"ד של כב' בית המשפט הדוחה את הערעור במלואו. ביהמ"ש קבע שההטעיה נבחנת בראי ההתנהגות ללא תלות בתוצאה, אין בשיהוי לבטל את העיצום הכספי נדרש לכך נזק (ראייתו). ביהמ"ש הטיל הוצאות על המערערת בסך של 5,000 ₪.**

14. **עש"א 12173-06-24 – אי.בר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט השלום**

**תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה מייבאת ברי מים (להלן: "המוצר") ומשווקת אותם בשיווק מרחוק לצרכנים יחד עם חבילת שירות (להלן: "השירות"), שכוללת אחריות מורחבת לשלוש שנים והספקה של נוריות ומסננים לתקופת האחריות. החברה משווקת בנוסף ובנפרד תכנית אחריות לברי מים. במשרדי הרשות התקבלו תלונות מצרכנים כנגד החברה. מהתלונות עולה כי הזמנות לא סופקו במועד המובטח, ובמקרים בהם המוצר לא סופק כמובטח, והצרכנים ביקשו לבטל את העסקה, בקשתם לא נענתה. בנוסף, צרכנים שביקשו לקבל שירות תיקונים, התלוננו כי לא הצליחו לממש את זכותם לכך.

החברה נמצאה מפרה את החוק - סעיף 2(א) לחוק – הטעיה במועד ההספקה של הנכס לגבי שני צרכנים, סעיף 2(א) לחוק – הטעיה בשירות אחזקה ותנאים לגבי צרכנית אחת, סעיף 13ד(ג) לחוק – אי ביטול עסקה מתמשכת לגבי צרכנית אחת, סעיף 2(א) לחוק, בכך שהטעתה בתנאי ביטול העסקה בחשבוניות שלושה צרכנים, וסעיף 14ט(ד) לחוק, בכך שלא גילתה את מלוא דרכי הביטול לצרכנים.

בשל כך, הוטל על החברה עיצום כספי בסך של 367,824 ש"ח, בשל 11 הפרות של הוראות חוק הגנת הצרכן, לאחר הפחתה של 20% בשל היעדר הפרות קודמות, לנוכח תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה.

**ביום 18.9.24 ניתן פס"ד של כב' בית המשפט הדוחה את הערעור במלואו, תוך חיוב בהוצאות בסך 36,000 ש"ח, לרבות דחיית הטענות שאין להטיל על החברה עיצום בשל שהיא קורבן למעילה של המנכ"ל לכאורה שגרמה להפרות, דחיית הטענה להטלת עיצומים בשל אותו מעשה לכאורה, קביעה כי אי הספקת מוצר במועד מהווה הפרה לפי חוק הגנת הצרכן (ס' 2א(3)).**

**על פסק הדין הגישה המערערת ערעור לביהמ"ש המחוזי.**

15. **עש"א 54901-04-24 – בר אל סלע קפיטל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית**

**משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה מציעה קרקעות למכירה במקומות שונים. בכלל זאת, החברה פרסמה קרקעות לרכישה באזור הידוע כגוש 190 חלקה 42 (להלן: "הקרקע"). החברה פרסמה את הקרקע במרשתת בכתובת: [www.nesdor.co.il](http://www.nesdor.co.il) (להלן: "אתר נסדור") ובכתובת: [www.real-invest.co.il](http://www.real-invest.co.il) (להלן: "אתר ריל אינוסט"). הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ערכה ביקורת בשנת 2021 ובחנה את פרסומי החברה. הביקורת העלתה, כי בפעולות השיווק והמכירה, החברה עשתה מעשים העלולים להטעות צרכן, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, -לגבי שיווק הקרקע שמצויה בשטחים חקלאיים שלא היה צפי לשינוי ייעודם, שכן היא השתמשה באמירות לפיהן יש צפי שהשימוש העתידי בקרקע יהיה לצרכי מגורים וכיוצ"ב.

בעקבות כך, הרשות הטילה עליה עיצום בסך 165,888 ש"ח בשל הפרת הוראות סעיף 2(א) לחוק, (3 הפרות בנסיבות מחמירות), זאת לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה.

בנוסף, הוטל עליה עיצום נוסף בסך 207,360 ש"ח בגין הפרת צו להפסקת הפרה שנקט בגין אי הפסקת ההפרות.

**ביום 25.9.24 ניתן פס"ד בהסכמת הצדדים, לפיו לגבי ההליך הראשון – הערעור נדחה בהסכמה, ולגבי ההליך השני לעניין הפרת הצו- ביהמ"ש נתן תוקף להסכמת הצדדים לפיה הרשות לא עומדת על העיצום בגין הפרת הצו.**

16. **עת"מ 24-05-56702- אלי הליבני נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופטת אפרת קריב:**

העוסק הליבני אלי הפעיל בית עסק תחת הכינוי "שיר החורש המציע שירותי הארחה במתחם צימרים בגליל.

לאחר קבלת תלונה מצרכנית אודות אי השבת כספים לאחר בקשה לביטול עסקה במסגרת המועדים הקבועים בחוק, פתחה הרשות בחקירה ומצאה כי העוסק הפר שלוש הפרות של החוק: אחת, אי השבת הכספים לאחר ביטול עסקה, בניגוד לקבוע בס' 14 לחוק, הטעיה בנוגע לתנאי ביטול עסקה בניגוד לקבוע בס' 2(א)2 לחוק, ואי גילוי פרטים בעסקת מכר מרחוק, בניגוד לקבוע בס' 14ג(ב). בשל כך, הוטל על המערער עיצום כספי בסך של 14,597 ש"ח, זאת לאחר הפחתה של 75% מסכום העיצום, בשל תקנות 1(2), 2(3), ו-3 (נסיבות אישיות) לתקנות ההפחתה.

**ביום 30.9.24 ניתן פס"ד הנותן תוקף להסכמת הצדדים, לפיה, נוכח נסיבותיו החריגות, החליטה המשיבה לבטל את העיצום הכספי והערעור נמחק.**

17. **עש"א 24-08-14507 - נקודת שיווק וסחר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

המערערת מפעילה את בית העסק "לוטו דיל", ומשווקת את שירותיה - מילוי ומשלוח טפסים למנויי החברה להגרלות מפעל הפיס, בדיקת הטפסים והעברת הזכיות לצרכנים. הרשות קיבלה תלונה מצרכן אודות התקשרות אליו מהמערערת, למרות רישומו למאגר הממשלתי "אל תתקשרו אלי". הרשות חקרה ומצאה את התלונה מוצדקת והטילה על המערערת עיצום כספי, בסך 36,864, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 1(2) לתקנות ההפחתה, בשל הפרה של ס' 16 לחוק שאוסר פנייה שיווקית למספר טלפון שרשום במאגר.

**ביום 25.11.24 בהמלצת ביהמ"ש, המערערת הודיעה על חזרתה מהערעור ובהתאם ניתן פס"ד לפיו הערעור נדחה לנוכח הסכמת המערערת.**

18. **עש"א 24-07-22131 סופריודה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה מפעילה רשת מרכולים. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת ביום 6.11.2024 בסניף החברה בראשון לציון. במועד הביקורת חלה הנחיית אי אכיפה בעניין הצגת מחירים על גבי מוצרים – "חרבות ברזל". בביקורת תועדו הפרות של סעיפים 17(א)-(ב) ו-2(א)13 לחוק הגנת הצרכן (אי הצגת מחיר והטעיה לעניין מחיר – הפרש מדף קופה), והרשות הטילה על החברה עיצום כספי, בסך 309,672 ש"ח, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 1(2) לתקנות ההפחתה.

**ביום 3.12.24 לאחר קיום דיון, ולאחר המלצת ביהמ"ש, המערערת הודיעה על חזרתה מהערעור ובהתאם ניתן פס"ד לפיו הערעור נמחק.**

19. **עש"א 24-08-68096: סופר ברקת קמעונאות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה מפעילה רשת מרכולים. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת ביום 2.11.2024, בסניף המערערת בראשון לציון. במועד הביקורת חלה הנחיית אי אכיפה בעניין הצגת מחירים על גבי מוצרים – "חרבות ברזל". בביקורת תועדו הפרות של סעיפים 17(א)-(ב) ו-2(א)13 ו-4(א)3 לחוק הגנת הצרכן ולתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בביקורת), תשע"ב-2012 (אי הצגת מחיר, הטעיה לעניין מחיר – הפרש מדף קופה ואי הצגת שלטים עם רשימת מוצרי המזון בביקורת). הרשות הטילה על החברה עיצום כספי, בסך 163,440 ש"ח, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנה 1(2) לתקנות ההפחתה והפחתה נוספת של 30% לפי תקנה 2(3) בגין ביצוע פעולות למניעת הישנות הפרה.

**ביום 17.12.24 לאחר קיום דיון, ולאחר המלצת ביהמ"ש, המערערת הודיעה על חזרתה מהערעור ובהתאם ניתן פס"ד לפיו הערעור נדחה.**

20. **עש"א 43819-07-24 חשמל חאלד בע"מ נגד הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום נצרת, לפני כבוד השופט דניאל קירס:**

החברה מפעילה עסק ובו מוכרת מוצרים לצרכנים בין היתר מוצרי חשמל. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת 28.12.2021, בבית העסק. בביקורת תועדו הפרות של סעיף 17(א)-(ב) לחוק הגנת הצרכן - אי הצגת מחיר על גבי מוצרים. הרשות הטילה על החברה עיצום כספי, בסך 18,024 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. החברה לא קיבלה הפחתה לפי תקנה 2(3) בגין ביצוע פעולות למניעת הישנות הפרה מאחר שלא צרפה אסמכתאות.

**ביום 18.12.24 לאחר קיום דיון, ולאחר המלצת כב' ביהמ"ש, ניתן פס"ד לפיו הערעור נמחק והרשות תעביר למערערת רשימת אסמכתאות אותן על המערערת לצרף לצורך בחינת הפחתה לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה.**

21. **עש"א 63025-08-24 מרב מזון כל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט עדי הדר:**

החברה הינה בעלת רשת מרכולים ברחבי הארץ הפועלים תחת המותג "אושר עד". במסגרת פעולות לאכיפה יזומה בהן נוקטת המשיבה, נערכו ביקורות בשניים מסניפיה של המערערת בקרית ביאליק ובבית שמש במהלך חודש נובמבר 2023, ובהן תועדו הפרות של החוק מצד החברה. במועד הביקורת חלה הנחיית אי אכיפה בעניין הצגת מחירים על גבי מוצרים – "חרבות ברזל". בביקורת תועדו הפרות של סעיפים 17(א)-(ב), 2(א)(13) ו- 4(א)(3) לחוק הגנת הצרכן ולתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בפיקוח), תשע"ב-2012 (אי הצגת מחיר, הטעיה לעניין מחיר – הפרש מדף קופה ואי הצגת שלטים עם רשימת מוצרי המזון בפיקוח). על החברה הוטל עיצום כספי, בסך 327,186 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה.

**ביום 16.12.24 ניתן פסק דין דוחה את הערעור ללא צו הוצאות, לאחר המערערת הודיעה על חזרתה מהערעור בהמלצת כבוד ביהמ"ש.**

22. **עש"א 59752-06-24 ג.מ. מעיין אלפיים (07) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט אורן סילברמן:**

החברה מפעילה רשת מרכולים. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת במהלך חודש אוקטובר ונובמבר 2023, בסניפי החברה. במועד הביקורת חלה הנחיית אי אכיפה בעניין הצגת מחירים על גבי מוצרים – "חרבות ברזל". בביקורת תועדו הפרות של סעיפים 17(א)-(ב), 17(ה), 4(א)-(3) לחוק הגנת הצרכן ולתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בפיקוח), תשע"ב-2012 (אי הצגת מחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי הקצאת שטח ייעודי ומתוחם למוצרי המזון שבפיקוח ואי הצגת גילוי של מוצרי המזון בפיקוח באמצעות שילוט). על החברה הוטל עיצום כספי, בסך 630,840 ₪.

**ביום 11.09.24 ניתן פסק דין המקבל חלקית את הערעור ללא צו הוצאות, במובן זה שהעניין הוחזר לממונה ע"מ שזו תוכל לטעון טענותיה בפניו.**

23. **עש"א 70751-08-24 זול ובגדול בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופט אורן סילברמן:**

החברה מפעילה רשת מרכולים. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת ביום 2.11.23, בסניף ירושלים. במועד הביקורת חלה הנחיית אי אכיפה בעניין הצגת מחירים על גבי מוצרים – "חרבות ברזל". בביקורת תועדו הפרות של סעיפים 17(א)-(ב), 2(א)(13) ו- 17(ה) לחוק הגנת הצרכן ולתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בפיקוח), תשע"ב-2012 (אי הצגת מחיר, הטעיה לעניין מחיר – הפרש מדף קופה ואי הצגת מחיר ליחידת מידה). על החברה הוטל עיצום כספי, בסך 305,991 ₪.

**ביום 15.10.24 ניתן פסק דין המקבל חלקית את הערעור ללא צו הוצאות. ביהמ"ש קבע כי הערעור יתקבל חלקית במובן זה שלמערכת תינתן הזדמנות לטעון את טענותיה בפני הממונה כנגד הודעת הכוונה, שכן המערערת לא קיבלה את הודעת הכוונה. מאישור מסירה שצירפה המשיבה, אין את שמו של מקבל דברי הדואר פרט לחתימה שממנה לא ניתן ללמוד האם הודעת כוונה נמסרה או לא. לאור סכום עצום הכספי ניתנה למערערת הזדמנות לטעון את טענותיה כנגד הודעת הכוונה בפני הממונה.**

24. **עש"א 74298-01-24, ערעור על עש"א 60365-09-22 דומיקאר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט המחוזי בת"א, בפני ההרכב כבוד השופטים: יונה אטדגי, אריאל צימרמן, וטל לוי-מיכאלי.**

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 ברכבי ליסינג, למרות שאלו היו רכבים ששימשו גם או רק להשכרה. המדובר 93 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 5,598,720 ₪, 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 ברכבי ליסינג בעוד אלו היו רכבים שגם או רק הושכרו בעבר, כי ציון המידע הנכון בהסכם המכירה לאחר מכן אינו מרפא את ההפרות 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 תשאלים טלפונים שערכה הרשות כשמנגד לא הוצגו ראיות שמפריכות אותן, 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.

**\*על פסק הדין הוגש ערעור ע"י החברה לביהמ"ש המחוזי, וביום 19.12.24 ניתן פסק דין של ביהמ"ש המחוזי, ובהתאם להמלצתו הצדדים הסכימו כי הרשות תפחית את העיצום ב-30% נוספים לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה, בכפוף לעמידת המערערת בדרישות הרשות, המוכיחות כי המערערת ביצעה פעולות למניעת הישנות ההפרות בעתיד, בנוסף סוכם כי הערעור ידחה.**

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

כתב האישום הוגש בספטמבר 2019, כנגד ענבל אור, דרור גלעדי (סמנכ"ל הכספים) והחברות שהיו בבעלות ענבל אור בתקופה הרלבנטית. כתב האישום הוגש בגין מספר סוגי עבירות, בין היתר עבירות מיסוי (למשל אי הוצאת חשבוניות, אי דיווח כנדרש בחוק, אי הגשת דוחות במועד, התחמקות מתשלום מיסים ע"י ניכוי

מס בגין רכישות לצרכים אישיים), עבירת קבלת דבר במרמה (בגין הצגת מצג כוזב למספר לקוחות ביחס להעברה בנקאית לחשבון החברה חלף המחאה שכבר הופקדה לפרויקט), עבירת זיוף מסמך בנקאי וקבלת דבר במרמה בעקבות כך וכן עבירות של חוק הגנת הצרכן.

**בנוגע לחוק הגנת הצרכן**, האישום הוגש כנגד חברת אור סיטי בשל עשיית דבר העלול להטעות צרכן בפרסום (סעיף 2(א), 2(ג) לחוק), בשל מגוון רחב של פרסומים (כ-140 מודעות) שפורסמו בין השנים 2012-2016 בעיתונות, ביחס לשבעה פרויקטים, בהם החברה הזמינה את ציבור הצרכנים לרכוש דירות במחירים אטרקטיביים בפרויקטים למגורים המוקמים באתרים השונים תוך שימוש בסיסמאות פרסומיות כגון: **"דירה במחיר שישאיר אותך במרכז"**. כל הדירות בשלב א' אזלו! מכירת שלב ב' בעיצומה! לאור הצלחת הפרויקט המבצע ממשך ל-48 שעות אחרונות בלבד, "הצטרפו להצלחה החל מ- 1,480,000 ₪ ל-1,890,000 ₪ ויש לך דירה בתל אביב עליה לקרקע דצמבר 2015. משלמים 35% והיתרה באכילוס. ערבות חוק מכר כנדרש", תוך שלא גולה לצרכנים כי מדובר בארגון של קבוצת רכישה, השונה מהותית מרכישת דירה "רגילה" מקבלן (כך למשל ביחס לשוני לעניין ערבות חוק המכר שלא קיימת בארגון של קב' רכישה). בכך בוצעה הטעיה בפרסום ביחס למהות, טיב, סוג העסקה בנוגע לכל פרסום, כל זאת בניסיונות מחמירות.

כמו כן, כלל כתב האישום אישום **כנגד ענבל אור בעצמה**, בגין עבירות אי פיקוח ואי מניעת ביצוע עבירות ההטעיה, (ס' 25 לחוק) ריבוי עבירות, וכן בגין אי התייצבות למספר חקירות בפני חוקרי הרשות וזאת ללא הצדק סביר, בניגוד לסעיף 23(א)(6) לחוק-ריבוי עבירות (8 פעמים בהם לא התייצבה, ללא הצדק סביר).

**הרשעה וגזר דין החברות** - בנוגע לעבירות לפי חוק הגנת הצרכן, ביום 4.1.21 הורשעו החברות בכל העבירות שיוחסו להן (הטעיה בפרסום בניסיונות מחמירות- ריבוי עבירות) וביום 8.3.21 ניתן גזר הדין בעניינן שכלל קנס סמלי בסך 1000 ₪ אודות כל חברה, זאת בשל נסיבות התיק המיוחדות (פירוק החברות ופגיעה בנושים).

**הרשעת ענבל אור עצמה** - ביום 8.11.24, בנוגע לעבירות לפי חוק הגנת הצרכן, הורשעה ענבל אור, בכל העבירות שיוחסו לה, קרי עבירות אי פיקוח ואי מניעת ביצוע עבירות ההטעיה, (ס' 25 לחוק) ריבוי עבירות, וכן בגין אי התייצבות למספר חקירות בפני חוקרי הרשות וזאת ללא הצדק סביר, בניגוד לסעיף 23(א)(6) לחוק-ריבוי עבירות (8 פעמים בהם לא התייצבה, ללא הצדק סביר), זאת תוך התייחסות למעורבותה הפעילה של ענבל שהחברה הייתה בבעלותה ושליטתה, בתחום הפרסום, לרבות הנחיות מצידה לגבי המלל בהן, אישור המודעות וכיוצא"ב, בהתאם לעדותם של עדים רבים בעניין (לרבות פרסומאים ועובדי החברה), תוך התייחסות לעובדה הקריטית שלא גולה במודעות, כי מדובר בארגון קב' רכישה. (כמו כן הורשעה ביתר העבירות שבכתב האישום)

בגזר הדין שניתן ביום 16.1.25 קבע ביהמ"ש כי מתחם הענישה ביחס לעבירות על חוק הגנת הצרכן בהן הורשעה הנאשמת הוא כדלקמן: **"בניסיונות הכוללות ביחס לעבירות על חוק הגנת הצרכן, גם בעניינה של הנאשמת, מתחם העונש ייקבע בין מאסר מותנה ובין מספר חודשי מאסר אשר ניתן לרצותם בדרך של עבודות שירות ביחס לאי ההתייצבות לחקירות, לצד קנס שנע בין 100,000 ₪ ו- 500,000 ₪"**.

בסופו שלם יום, בהתייחס לכלל העבירות בהן הורשעה הנאשמת, גזר עליה ביהמ"ש את העונשים הבאים: 7.5 שנות מאסר, מאסרים מותנים בהתאם לסיווג העבירות, וכן 350,000 ₪ קנס או 10 חודשי מאסר תמורתו.

## תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות – עמדות הרשות שהוגשו

במהלך שנת 2024 נדרשה הרשות לבחון כ-220 הליכי תובענות ייצוגיות.

מתוכם, ב-4 הליכים ניתנה עמדת מאסדר, בהליך אחד ניתנה עמדת היועצת המשפטית לממשלה וב-27 הליכים הוגשה התנגדות להסדר הפשרה.

בנוסף בכ-90 הליכים הוגשו הערות להסדר הפשרה. בחלק ניכר מהמקרים כללו הערות הרשות התייחסויות מהותיות להסדרים שהוצעו – לרבות לסוגיות הנוגעות להיקף הפיזי המוסכם, מנגנוני יישום, כשלים בזיהוי הקבוצה, והיעדר הלימה בין התועלת לציבור לבין שכר הטרחה המבוקש. הערות אלה נועדו להבטיח שההסדרים יעמדו בתכליות חוק תובענות ייצוגיות, תוך שמירה על האינטרס הציבורי הרחב ועל זכויות חברי הקבוצה המיוצגת.

### 1. ת"צ 27-77-28174 עדרי נ' סלוסייל בע"מ + ת"צ 22-03-45905 בירקה נ' המרכז למימוש זכויות רפואיות בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה, המספקת שירותי סיוע בקבלת החזרי מס, אינה מציגה את המחיר הכולל של שירותיה, ובכך מפרה את סעיפים 17א ו-17ד לחוק הגנת הצרכן. לטענת המבקשים, המשיבה גובה 'עמלת פתיחת תיק' אך אינה כוללת אותה במחיר הכולל של השירות. המשיבה מציגה עמלה זו כתשלום נפרד עבור פתיחת תיק מול הרשויות, ואת יתרת התמורה ככזו המשולמת עבור איתור הזכאות להחזר מס (תשלום 23% מההחזר למשיבה במקרה של הצלחה באיתור).

עמדת המשיבה הינה כי שירותיה אינם כפופים לחובת הצגת מחיר כולל וכי פתיחת התיק מהווה שירות נפרד ולכן הוא מתומחר בנפרד משירות איתור הזכאות להחזרי מס. עוד סבורה המשיבה כי שיעור המע"מ עשוי להשתנות בעתיד, ולכן אין לה חובה לכלול אותו במחיר המוצג מראש.

#### עמדת הרשות:

הוראות סעיפים 17(א) ו-17ד לחוק חלות הן ביחס למוצרים והן ביחס לשירותים, ולכן על המשיבה להציג מחיר כולל, לרבות מע"מ. חובה זו חלה אף אם התמורה נגזרת מסכום עתידי לא ידוע, שכן אין מניעה לגלם את שיעור המע"מ כחלק משיעור העמלה הנגבית. שינוי עתידי בשיעור המע"מ אינו פוטר מהחובה לכלול אותו במחיר הכולל. אי הצגת המע"מ פוגעת ביכולת הצרכן להעריך את המחיר הסופי.

ביחס לשאלת הצגת עמלת פתיחת בתיק בנפרד עמדת הרשות הייתה כי אין מניעה להציג בנפרד, כל עוד הדבר נעשה באופן ברור המאפשר לצרכן להבין את העלות הכוללת של השירות.

### 2. ת"צ (המחוזי ת"א) 20-12-10731 דרורי נ' דור אלון ניהול מתחמים קמעונאיים בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי רשת המרכולים AM:PM אינה מסמנת את מחירי המוצרים, לא על גבי המוצרים עצמם ולא על המדפים, כך שהצרכנים יכולים לדעת את מחירם רק בעת התשלום בקופה. המבקשת טוענת כי בכך מפרה המשיבה את סעיף 17ב' לחוק הגנת הצרכן, המחייב עוסקים להציג מחירים, ואת סעיף 2(א) לחוק, האוסר על הטעיה. המשיבה טוענת כי היא מקפידה על סימון מחירים כנדרש ומשקיעה בכך משאבים רבים. לשיטתה, הראיות שהציגה המבקשת הן מקרים נקודתיים של תקלות, שאין בהן כדי להצדיק אישור התובענה כיייצוגית.

#### עמדת הרשות:

הוראת סי' 17' לחוק הגנת הצרכן מטילה חובה על כל עוסק המציג או מוכר טובין לצרכן, להציג את המחיר לגבי כל מחיר המוצג בבית העסק. אי הצגת מחיר כולל או אי הצגת מחיר ליחידת מידה נחשב להפרה של החוק ללא קשר להיעדר שיטתיות – ולכן גם בגין הפרה שאינה חוזרת ונשנית ניתן להגיש ת"צ. בנוגע לאיסור ההטעיה, הרשות מדגישה שאיסור זה חל בכל שלבי העסקה, גם בשלב השיווק. על העוסק מוטלת החובה לקיים את הוראות הדין, ולשם כך הוא רשאי לנקוט בכל אמצעי שיסיע לו.

### 3. ת"צ 23-11-60057 אושר כהן נ' הודיס בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה לא מאפשרת לצרכן לממש שובר המתנה באתר האינטרנט שלה ובכלל זה, אינה מאפשרת לצרכן לעשות שימוש בשוברים אלה במכירות מיוחדות המתבצעות באתר. לטענת המבקש בהתנהלות זו מפרה המשיבה את הוראות סעיף 14(א)(5) לחוק הגנת הצרכן הקובע כי איסור להגביל את האפשרות לממש את שובר הזיכוי, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת. המשיבה טענה כי סעיף 14(א) לחוק לא מטיל עליה חובה לאפשר מימוש באתר של שובר זיכוי שנמסר לצרכן בסניף, בין היתר בשל כך שלטענתה המחוקק לא כיוון שהסעיף יחול על אתרי אינטרנט. לטענת המשיבה בהתאם להוראת סעיף 4 לחוק היא רשאית לקבוע מדיניות לעניין החזרת הטובין ובכלל זה רשאית לתת זיכוי ולקבוע את תנאיו. עוד טענה המשיבה כי אתר האינטרנט שלה לא נחשב לעוד חנות ברשת, אלא הוא בעל מאפיינים משלו.

#### עמדת הרשות:

בהתאם להוראת סעיף 4 לחוק העוסק רשאי לקבוע מדיניות לעניין החזרת הטובין ובכלל זה רשאי לקבוע את אופן וסוג החזר. הוראות סעיף 14(א) לא מקימות חובה על העוסק לתת שובר זיכוי בגין ביטול עסקה. הגם שמתן זיכוי נעשה על פי מדיניות שקבע העוסק. מרגע שהעוסק בחר לתת לצרכן שובר זיכוי, או לחילופין מוכר שוברי מתנה, יש להחיל עליהם את הוראות החוק הרלוונטיות.

תכליתו של סעיף 14(א)(5) נובעת ממהות שובר הזיכוי ושובר המתנה כשוברים אשר אינם מגלמים הטבה ואשר שולם עבורם הסכום הנקוב על גביהם. ולכן, לא ניתן להגביל את מימושו של שוברים אלה, לרבות לעניין מימושו בחנות פיזית או בחנות מקוונת. הוראות החוק הן הוראות קוגנטיות והצדדים אינם רשאים להתנות עליהן.

חקיקת חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 וחוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום ויזום תשלום, התשפ"ג-2023 פתחו פרק זמן, בין התאריכים 6.6.2024-14.10.2020, בו חוק הגנת הצרכן לא חל על אמצעי תשלום שהנפקתם מהווה שירות תשלום.

ככל שיוכרע כי בנסיבות העניין שוברי המתנה ושוברי הזיכוי מהווים "אמצעי תשלום" והנפקתם מהווה שירותי תשלום בהתאם לחוק שירותי תשלום, התשע"ט – 2019, תסווג תחולת חוק הגנת הצרכן בתקופה זו.

### 4. ת"צ 22-09-28424 פריד שבל נ' תאגיד המים והביוב האזורי - אלעין בע"מ

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד שלושה תאגידי מים וביוב (אלעין, מי נעם והרי נצרת), בטענה כי גבו מצרכנים זכאים תעריף מים מלא במקום להחיל את ההטבה הקבועה בתקנות תאגידי מים וביוב (הפחתה בתשלום למחיר המים לאוכלוסיות זכאיות). לפי הנטען, התאגידים לא יישמו את הוראות תקנות הפחתה מ-2014, שלפיהן יש להעניק לצרכנים זכאים תעריף מוזל בגין כמות מים נוספת מעבר ל"כמות המוכרת". עוד טענו כי המשיבות לא ביצעו את כל הפעולות הנדרשות לפי דין לקבלת נתונים, לא פסמו בעלון המידע המצורף לחשבון המים מידע על הזכאות להטבות, ולא טיבו את הנתונים מול משרד הפנים.

בית המשפט ביקש את עמדת המאסדר בתחום זה- רשות המים, בנוגע למספר סוגיות, בין היתר בשאלה מהי הדרך שבה על המשיבים ליישם את הזכאות להנחה וכן ביקש התייחסות לשאלה אם המשיבים הם עוסק או רשות.

## עמדת המאסדר :

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, הוציאה חוות דעת משפטית, בנושא תחולת דיני הגנת הצרכן על בתי חולים וסיווגם כעוסק או רשות, בחוות דעת זו קיימת סקירה גם לגבי תאגידי מים, בהתאם לסקירה זו נראה כי פעילותם של תאגידי המים מוגדרים כעוסקים, לאור מאפיינים עסקיים ומטרות עסקיות שנקבעו ובכלל זה גיוס הון להשקעות במשק המים והביוב ושיתוף משקיעים פרטיים בבעלות ובחלוקת הרווחים.

כך, בהתאם, בעמדת המאסדר נטען כי המסגרת הדיונית הראויה לבחינת הסוגיה היא כתביעה נגד עוסק לפי פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות – ולא כתביעה נגד רשות לפי פרט 11. לשיטת המדינה, אין מדובר בתשלום חובה, אלא במחיר שירות, ולכן התאגידיים אינם פועלים כאן ככובעים כרשות, אלא כעוסקים במערכת יחסים צרכנית.

עמדת המדינה היא כי אין למשיבה תמריץ כלכלי להימנע ממתן ההטבה שכן התאגיד משופה על כך מהמדינה. בנוסף, צוין כי יש חובה על ספק המים לפנות למנהל האוכלוסין במשרד הפנים לשם קבלת נתונים הנוגעים לתושבים המתגוררים בתחומו. כמו כן על ספק המים לבצע סקר נפשות, וכן גם על הצרכן חובה לפנות לספק המים לצורך עדכון בשינוי במספר הנפשות.

בהתאם לאמור, עמדת המדינה הינה כי על המשיבה ליישם את ההטבה כנדרש.

## עמדות היועצת המשפטית לממשלה

### **5. ע"א 234/24 עמית פולק נ' קלאב הוטל**

מדובר בערעור שהגישו עורכי הדין של התובעים המייצגים בתובענה ייצוגית שהתנהלה לאורך כ- 20 שנה, ואשר עסקה בזכויותיהם של עשרות אלפי צרכנים שרכשו בשנות ה-90 זכות שימוש ביחידות נופש במלונות קלאב הוטל וקלאב אין אילת. טענות התובעים התמקדו בכך שגובה דמי האחזקה השנתיים שגבתה החברה חרג מהאמור בהסכמים, ובפרט בטענות הנוגעות לדרך חישובם. לאחר מספר הסדרי פשרה שנדחו או נזנחו, אושר לבסוף הסדר פשרה מתוקן (חמישי במספר). ההסדר אושר בהסתייגות בית המשפט בין היתר לאור העובדה כי ההליך נמשך למעלה מ- 21 שנה. הצדדים השאירו את הקביעה לעניין גמול ושכ"ט לשיקול בית המשפט. הערעור של באי כוח התובעים עסק בבקשה להגדיל את שכר הטרחה שנפסק להם מבית המשפט המחוזי – מ-1 מיליון ש"ח ל-3.3 מיליון ש"ח, בתוספת מע"מ לאור ההשקעה הרבה שנדרש בהליך במשך שנים רבות והתועלת לחברי הקבוצה.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסכמות הצדדים ולעצם קבלת הערעור. ראשית ציינה היועצת כי סוגיית שכר הטרחה היא סוגיה חשובה בעלות השלכות רוחב. קביעת שכ"ט שאינה הולמת את מידת התועלת שהפיקה הקבוצה עלולה לפגוע ביצירת מערכת תמריצים להגשת תובענות ייצוגיות ששיאו את התועלת של הציבור הרלבנטי.

בנוסף לעמדת היועצת, אין הצדקה משפטית להתערבות ערכאת הערעור. על פי ההלכה, אין מקום שערכאת ערעור תערב בשיקולי שכר טרחה שנקבעו על ידי הערכאה הדיונית, אלא אם נפלה טעות מהותית – דבר שלא מתקיים בענייננו.

בנוסף, יש לתת את הדעת כאשר קיים פער משמעותי בין הסעד הנתבע לתוצאה בפועל. בעוד סכום התביעה עמד על עשרות מיליוני שקלים, הפיצוי לחברי הקבוצה בפועל עמד על פחות מ-4,000 ש"ח – תוצאה שמצדיקה זהירות יתר בפסיקת שכר טרחה גבוה.

ולבסוף, קיים קושי מהותי בכך שההליך הסתיים עם תוצאה של פיצוי זעום לטובת חברתי הקבוצה.

כמו כן יש לתת את הדעת לאופן ניהול ההליך, במהלך השנים הוגשו ארבעה הסדרי פשרה שנדחו או נזנחו, וכי גם ההסדר החמישי אושר רק לאחר תיקונים שנעשו בעקבות הערות בית המשפט והיועמ"ש. נקבע כי במתכונתו המקורית לא היה סביר והוגן.

בנוסף, נטען כי ככל שיידחה הערעור – יש להעביר את הסכומים שייעדו הצדדים לשכר טרחה נוסף לטובת הגדלת הפיצוי לקבוצה. זאת בהתאם לפסיקה, המאפשרת לבית המשפט להורות על כך גם ללא הסכמת הצדדים, במיוחד במקרים בהם מדובר בפיצוי זעום ובעילות תביעה שנתרו ללא סעד מהותי.

כמו כן, עמדת היועצת היא שאין לאשר הסכמות הכוללות סכום כולל עבור שכר טרחה והחזר הוצאות מבלי לפרטן, שכן מדובר ברכיבים נפרדים לפי החוק, המיועדים לגורמים שונים ונבחנים לפי תכליות שונות.

## התנגדויות:

### **6. ת"צ 20-04-23006 הררי ואח' נ' שופרסל בע"מ**

עניינה של הבקשה בטענה כי שופרסל, המציעה לצרכניה משלוח בעלות מוזלת בסך 10 ₪ (במקום 30) ברכישה מעל 750 ₪ - מחייבת אותם בסכום המשלוח הגבוה יותר אם סל הרכישה פוחת בעקבות חוסר במוצרים אצל המשיבה. לטענת המבקשים, במצב כזה, על המשיבה לחייב בסכום המשלוח של 10 ₪, בן היתר לאור העובדה ששופרסל לא הודיעה מראש על חסרים ולא ניסתה לספק תחליפים. בנוסף, טענו המבקשים כי שופרסל מציעה מוצרים בהנחות (כגון 1+1 או השני ב-50%) אולם בפועל מספקת כמות פחותה מזו המזכה בהנחה ובהתאם גובה מחיר מלא ללא הנחה. בנוסף נטען כי המשיבה גובה מצרכניה סכום של 9.9 ₪ על "ערכת הצטרפות" לשירות האונליין המוצגת כחינמית.

המבקשת טענה כי מדובר במקרים אשר התרחשו בתקופת מגפת הקורונה, כאשר נרשמה עלייה חדה בשימוש בשירותי המשלוחים, וכתוצאה מכך נוצרו חוסרי מלאי. לטענת המשיבה, היא פעלה לעמוד בדרישות החריגות וכי בכל מקרה הודיעה ללקוחות על שינוי במדיניות המשלוחים ונהלי אספקת המוצרים. לגבי דמי המשלוח, המשיבה ציינה כי היא פעלה מעבר להתחייבויותיה במקרים רבים, והשאירו את העלות הנמוכה למרות שההזמנה הייתה נמוכה מ-750 ₪ במועד האספקה. בנוסף נטען כי הגבייה בגין "ערכת הצטרפות" נעשתה בשל טעות שטופלה במהרה. סכומי הגבייה הוחזרו ללקוחות שנפגעו.

במסגרת התובענה הייצוגית, הוסכם על הסדר פשרה, אשר גרר התנגדויות חיצוניות וגם התנגדות מצד היועצת המשפטית לממשלה. בעקבות זאת, הסכימו הצדדים על מינוי בודק שלאור מסקנותיו יגובש הסדר מתוקן. הצדדים הסכימו כי הסדר הפשרה יחול על תקופה שבין 2014 ועד סוף 2022, וחברי הקבוצה יכללו את שלושת תתי-הקבוצות הבאות: (1) כל מי ששילם דמי משלוח בסך 30 ₪, כאשר בעקבות אספקה חלקית של המוצרים, שווי ההזמנה היה פחות מ-750 ₪; (2) כל מי שהזמין מוצרים במחיר שמגלם הנחה כמותית אך המשיבה סיפקה לו כמות קטנה מהדרוש כדי ליהנות מההנחה, וגבתה ממנו מחיר מלא, ולא מחיר מוזל; (3) כל מי שחויב ב-9.90 ₪ עבור "ערכת הצטרפות אונליין".

בהתאם לדו"ח הבודק, נקבע פיצוי כולל לטובת חברי הקבוצה בסך 787,500 ₪ שיועבר לציבור בצורה של הנחה בגובה 10 ₪ לכל רכישה בשופרסל אונליין.

בנוגע להסדרה לעתיד, הסדר הפשרה יכלול תיקון בתקנון שיקבע כי דמי המשלוח ייחשבו בהתאם לסכום ההזמנה במועד ההספקה, וכי אם ההזמנה המקורית הייתה בסכום של מעל 750 ₪, לא ייגבו דמי משלוח, גם אם במועד ההספקה סכום ההזמנה היה נמוך יותר. בנוסף, המשיבה תוסיף הבהרה בעמוד אליו נחשף כל לקוח לפני אישור ההזמנה, לפיה מבצעי הכמות כפופים למלאי הזמין בזמן הכנת ההזמנה, ובמקרה של חוסרים, תסופק כמות חלקית במחיר הרגיל ולא במחיר המבצע.

## עמדת היועצת המשפטית לממשלה

בעמדת היועצת המשפטית לממשלה צוין כי סכום הפיצוי שהוצע חושב תוך שימוש בהנחות מקלות לטובת המשיבה, ויש מקום להעמיד את הפיצוי על סכום גבוה יותר, בהתבסס על דו"ח הבודק. היועצת המשפטית ציינה כי אמנם המשיבה הגדילה את סכום הפיצוי בין שני הסדרי הפשרה, אך ההסדר השני כולל תקופה ארוכה יותר, ולכן יש לתת את הדעת גם למספר השנים שבהן התרחשו המקרים. כמו כן העירה היועצת כי הנתונים שהעבירה המשיבה בהסדר הפשרה הראשוני שונים באופן ניכר מהנתונים שהועברו לוועדת הבודק, ויש לכך השפעה על בחינת הפיצוי.

באשר להסדרה לעתיד, היועצת ציינה כי ההבהרה בנוגע למבצעי הכמות אינה מספקת ועל מנת לעמוד בהוראות חוק הגנת הצרכן ובכלל זה להימנע מהטעיה - יש לאפשר לצרכן לבחור בין רכישת כמות חלקית במחיר מלא ובין אי רכישה כלל (מקום בו לא ניתן לספק את המוצר בכמות המזכה בהנחה).

### **7. ת"צ 20-04-22776 מורן מור הירש נ' סלקום ישראל בע"מ**

עניינה של הבקשה הוא בטענה כי המשיבה, "סלקום ישראל בע"מ", מפרה את הדין ביחס למכירת חבילות הגלישה בחו"ל והגבלות שונות בנוגע לשימוש בה. לטענת המבקשת, המשיבה הסתירה במכוון, פרטים מהותיים בנוגע לנפח חבילת הגלישה בחו"ל, ולמעשה בחרה להציג ללקוחות תנאי חבילה שונים ממה שהלקוחות קיבלו בפועל. המשיבה, מנגד, טענה כי נמסר מידע על פרטי החבילה שנרכשה במסגרת שיחה עם נציג המשיבה ובמסגרת מסרון. כמו כן, המבקשת לא ביטלה את החבילה למרות טענותיה והיא לא הוכיחה הסתמכות וקשר סיבתי בין הטעיות לבין הנזק הנטען.

במסגרת הסדר הפשרה, הסכימו הצדדים על שני רכיבים אשר יוענקו לכל לקוח שרכש חבילת חו"ל נוספת בעקבות מסרון אשר לא הציג באופן ברור את כל פרטי החבילה, בתקופה שתחילתה שבע שנים קודם למועד הגשת בקשת האישור ועד המועד בו פסק הדין המאשר את הסדר הפשרה יהא חלוט. מתוך לקוחות אלה, יוענק למינויים הפעילים **החזר כספי ומתן הטבה** :

ההחזר הכספי יינתן לכל מנוי פעיל, אשר רכש חבילת חו"ל, במהלך התקופה שבין 30.11.2018- 01.12.2017, מיצה את נפח הגלישה בחבילה ולכן רכש חבילה נוספת בסמוך. ההחזר הכספי יהיה בסך 55% מעלות החבילה הנוספת לפי נתוני המשיבה. תקופת זמן זו נבחרה בשל טענת המשיבה כי מערכותיה מטיבות בפועל עם לקוחות שרכשו חבילה נוספת בסמוך למיצוי חבילת הגלישה הראשונה, חוץ מתקופת זמן זו.

הטבת ההנחה יינתן לכל המנויים הפעילים מבין חברי הקבוצה, והיא תאפשר למינויים אלה לרכוש חבילת חו"ל במחיר מוזל במשך שנתיים. ההטבה תהא בסכום כולל של 21 ₪ במכפלת 25% מכמות החבילות שנרכשו מתחילת התקופה, בין אם כחבילה ראשונה ובין אם כחבילות נוספות לאחריה – ועד למועד בו המשיבה שינתה את נוסח המסרון.

## עמדת היועצת המשפטית לממשלה

**החזר כספי**: לא ברור מדוע ההחזר הכספי מוגבל רק למינויים פעילים אשר רכשו חבילה נוספת, הגם שסביר שישנם חברי קבוצה אשר בשל התנהלותה של המשיבה בחרו לא להמשיך להתקשר אתה. ניתן להניח שלמשיבה יש את פרטי הקשר של מינויים שאינם פעילים או לחילופין כאלו שבחרו לא לרכוש חבילה נוספת.

כמו כן, אין בהסדר הוראות בדבר יתרת הפיצוי, אשר יוותר אצל המשיבה במידה ויהיו לקוחות אשר יבחרו לא להשתמש בפיצוי. יש מקום להעביר יתרה זו לקרן לניהול ולחלוקת כספים שהוקמה על פי סעיף 27 לחוק תובענות ייצוגיות.

**הטבה**: המתווה מעניק לחברי הקבוצה פיצוי "קופונים". הפיצוי מותנה ברכישת חבילה נוספת, ולא מפצה את שאר הלקוחות שהוטעו אך בחרו לא לרכוש. ניתן להניח כי מי שנפגע מהתנהלות

המשיבה וגילה כי נפח הגלישה שלו לחו"ל מצומצם בצורה משמעותית ממה שסבר, לא ירצה להמשיך ולרכוש אצל המשיבה חבילות חו"ל או לחילופין, ייתכן שיבחר לא לטוס לחו"ל בתקופה הנקובה. לקוחות אלו עשויים להיוותר ללא פיצוי כלל, כאשר ההצדקה לכך לא ברורה.

בנוסף, בחישוב סכום ההטבה, נלקחו בחשבון רק הסכומים שנגבו עד למועד שינוי נוסח המסרון, בעוד חברי הקבוצה כוללים את כל הלקוחות שקיבלו מסרון ראשון ורכשו חבילה נוספת 7 שנים לפני הגשת האישור ועד מועד מתן פסק הדין והפיכתו לחלוט. לכן, ראוי למקד את חברי הקבוצה, כך שיינתן פיצוי משמעותי יותר לחברי הקבוצה.

## 8. ת"צ 19-10-49065 בן-חיים נ' Toyota Motor Corporation ואח'

עניינה של הבקשה הוא בטענה כי ברכבים מסוימים אשר יוצרו בתקופה מסוימת (1.1.2007-28.3.2009) על ידי טויוטה ואשר שווקו בישראל על ידי יוניון מוטורס קיים פגם, המתבטא בכך שבחלוף זמן, מתהווים בדשבורד של הרכב שינויים במרקם, שתוצאתם היא שהדשבורד דביק, נמס או סדוק. המשיבות דחו את טענת המבקש בנימוקים שונים.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה, לפיו בעלי רכבי טויוטה מדגמים CAMRY, COROLLA, AVENIS או PRADO (לנד קרוזר), או לקסוס מדגם IS350/250, LS460, RX350 או RX400H שיוצר בתקופה שבין 1.1.2007 ועד 28.3.2009 (כולל ימים אלה), יהיו זכאים להשתתף בהסדר. ההסדר כולל רק רכבים בהם קיימים או עשויים להיות קיימים שינויים במרקם הדשבורד, המתבטאים ברכיבים דביקים, נמסים או סדוקים. הרכבים הנטענים כלולים ברשימת השלדות לפי מרשמי היצרן, אשר שימשו לצורך ביצוע הבדיקות וההסדר, והם שווקו בישראל על ידי יוניון מוטורס או לקס מוטורס.

ההסדר יאפשר לחברי הקבוצה להחליף את הדשבורד לחדש, במוסך מורשה בלבד, לאחר אישור של המוסך כי הרכב אכן זכאי להחלפה. בעל הרכב ישלם בהחלפת הרכיב דמי השתתפות עצמית וכן עבור כל תיקון נוסף הדרוש לשם החלפת והתקנת הרכיב. בעל רכב שלא הסכים עם קביעת המוסך על אי-זכאות להחלפה, יוכל להגיש פנייה ליוניון מוטורס, אשר החלטתה תהיה סופית, מוחלטת ובלתי ניתנת לערעור.

תקופת ההסדר תהיה בת 12 חודשים אשר תחל מחלוף 90 ימים ממועד מתן פסק הדין המאשר את ההסדר. בעל רכב אשר החליף את רכבו באחת מהסוכנויות המורשות בשל השינויים הנטענים לפני אישור הסדר הפשרה, יהיה זכאי להגיש בקשה, במהלך תקופת ההסדר, למימוש הטבת החוזר עבור ההחלפה שביצע.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה הביעה התנגדות לדמי ההשתתפות אשר נקבעו בהסדר, בטענה כי מדובר בדמי השתתפות גבוהים שעל חברי הקבוצה לשלם על מנת לקבל את הפיצוי. התקלה נגרמה על ידי המשיבה, שלא באשמת או באחריות חברי הקבוצה. למעשה, ולכן אין הצדקה לדמי השתתפות גבוהים ולקביעה כי כל תיקון נוסף שנדרש ברכב לשם החלפת הדשבורד, יהא על חשבון בעל הרכב. מנגנון זה עשוי לגרום לאחוזי מימוש נמוכים של ההטבה.

עוד העירה היועצת כי הקביעה לפיה החלטת יוניון מוטורס בנוגע לבדיקת הזכאות להחלפה תהיה סופית, מוחלטת ובלתי ניתנת לערעור, אינה תואמת את הוראות הדין.

היועצת המשפטית לממשלה הביעה התנגדות גם להיעדר זכאות לחוזר עבור מי שתיקן את הרכב במוסך לא מורשה, שכן ראוי שהחוזר יהיה בכל מקרה, ללא תלות במוסך בו בוצע התיקון.

## 9. ת"צ 19-10-20462 אפרת שגיא נ' רצף תעשיות ואח'

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבות, חברות בתחום הריצוף והסניטריה, מפרות את סעיפים 2, 15(א), 17 ו-31 לחוק הגנת הצרכן, תקנה 6 לתקנות הגנת הצרכן (מכירות באשראי, מכירה מיוחדת ועסקה ברוכלות), התשמ"ג-1983 ותקנה 2 לתקנות הגנת הצרכן (כללים שונים לפרסום מחירים נכסים ושירותים), התש"נא-1991. המבקשות טוענות כי המשיבות מטעות את הלקוחות בנוגע להנחות על מחיר המוצרים, כאשר המחיר המקורי אינו גלוי והצרכן נדרש למסור פרטים אישיים כדי לקבל הצעת מחיר. המשיבות, מנגד, טוענות כי הן פועלות בהתאם להוראות הדין ומקרים של אי קיום הוראות הדין אינם משקפים את התנהלות הכללית.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה, אשר עיסוקו העיקרי הוא יישום החלטה שניתנה בע"א 6930/19 עמית הר פז נ' נגב קרמיקה שיווק (1989) בע"מ (נבו, 6.2.2023) (להלן: "הלכת הר פז") לנסיבות העניין. ההחלטה בהלכה זו קבעת שסימון מוצר במחיר שאינו משקף את מחירו הרגיל של המוצר עולה כדי הטעיה. הוסכם שהמשיבות ישקדו על הכנת נוהל מוסדר ביחס לאופן הצגת מחירי המוצרים ושיטת ההנחות במסגרת המכירה. הם קבעו שבתוך 60 יום מהמועד אישור הסכם הפשרה, תישמנה המשיבות מדיניות זו.

הצדדים סיכמו שהקבוצה תורכב מכל לקוחות רצף תעשיות מוצרי בנייה בע"מ וטפולוסקי ושות', אשר רכשו מוצרים בסכום העולה על 2,000 ₪ שבע שנים טרם בקשת האישור ועד למועד אישור הסכם הפשרה. זאת, למעט קבלנים ולקוחות שביצעו את הרגישה בליווי מקצועי.

המשיבות יעניקו פיצוי בצורת שובר זיכוי לכל חבר קבוצה, בהתאם לסכום הקנייה, למימוש עד 60 חודשים ממועד אישור הסכם הפשרה, במנגנון "כל הקודם זוכה". סך הפיצוי לא יעלה על 1.5 מיליון ₪. אם לאחר 36 חודשים לא מומש הסכום, המשיבות יוכלו להאריך את המימוש בשנתיים נוספות לרוכשים חדשים. אם אחרי 60 חודשים לא מומשה כל היתרה, היא תועבר לתרומה למוסדות ציבוריים רפואיים בצפון. תוקפו של ההסדר מותנה באישורו, למעט שינויים הנוגעים לגמול ושכר טרחה.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

לעמדת היועצת המשפטית לממשלה, ההסדרה העתידית שנקבעה אינה מספקת. המשיבות היו צריכות כבר לסמן את המחירים הרגילים על מוצריהן, ולא להמתין להשלמת נוהל מסודר, בהתאם להלכת הר פז. המשיבות חייבות למלא אחר הוראות הדין באופן מיידי, ללא תלות בשאלה האם הסדר הפשרה יאושר או לא. אם לא יעמדו בדרישות הדין, תיתכן זכאות לפיצוי נוסף לחברי הקבוצה.

בנוגע לסכום הפיצוי ואופן חלוקתו, היועצת סברה כי הסכום נקבע בצורה שרירותית שכן לא צוין בבקשת האישור גובה הנזק שנגרם לקבוצה המיוצגת. טענת המשיבים כי "בלתי אפשרי לקבוע מחיר רגיל לכל מוצר" סותרת את ההנחה המרכזית הקבועה בדין ופסיקה, המחייבת הצגת מחיר רגיל על גבי הטובין. בנוסף נטען בעמדת היועצת כי אין להחריג מהקבוצה המיוצגת צרכנים שביצעו את הרכישה בליווי מקצועי, שכן הליווי לא מבטל את החובה לסמן את המחיר הרגיל של המוצר לפי הוראות החוק.

בנוגע לסוג הפיצוי המוצע, נטען כי לא יהיה מקום לאשר הסדר המבוסס על שוברי הנחה, כאשר עילת התביעה חזקה ולכן - יש מקום לפיצוי כספי אישי. המשיבות מחזיקות במידע ונתונים שמאפשרים לאתר את חברי הקבוצה ולבצע השבה כספית ישירה לכל אחד מהם.

בנוגע למנגנון הפיצוי, אין לאשר מנגנון הפועל בשיטת "כל הקודם זוכה", שכן מדובר במנגנון פסול על פי הלכה פסוקה. המנגנון מבוסס על "מיקום התור", שהוא קריטריון לא רלוונטי שעלול להוביל לאובדן הזכות לקבל פיצוי. בנוסף, מנגנון כזה עלול לפגוע בחברי הקבוצה שאין להם צורך ברכישת הטובין המוצעים למכירה על ידי המשיבה בטווח הזמן שבו הפיצוי מועמד לרשותם ולהותירם ללא פיצוי. בנוגע להטבות לצרכנים חדשים נטען כי לאור העובדה שאינם נמנים עם חברי הקבוצה ואין המדובר בצרכנים שנפגעו מעוולות המשיבות - אין זה ראוי כי הפיצוי יועמד לטובתם. בהתאם נטען כי יש לחלק את הפיצוי רק לחברי הקבוצה. קביעת העברת היתרה לצדקה גם היא מנוגדת לחוק ותובענות ייצוגיות ויש להעביר את היתרה לקרן לניהול וחלוקה כספים על פי החוק.

## 10. ת"צ 19-10-20462 מרדכי מלאכי נ' LLC Google

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה חידשה באופן אוטומטי מנויים לשימונים (אפליקציות) ובזאת הפרה את סעיף 13א(ג) לחוק הגנת הצרכן. עוד נטען כי המשיבה מפעילה מנגנון לביטול עסקות המנויים המונע מצרכניה לבטל את ההתקשרות טרם סיום תקופת ההתחייבות ובכך מפרה את חוק הגנת הצרכן המחייב סיום העסקה בתוך שלושה או שישה ימי עסקים בהתאם לאופן מסירת ההודעה.

בהסכם הפשרה התחייבה המשיבה להבהיר לצרכן שהמנוי ליישומון הינו לתקופה בלתי קבוצה וחידושו נעשה באופן אוטומטי. עוד התחייבה המשיבה כי לעניין ביטול המנויים - תינתן לצרכנים בחירה בין ביטול מיידי עם החזרי כספי יחסי לבין ביטול נדחה. עוד סוכם כי סכום הפיצוי יעמוד על כ- 45,600,000 כאשר כל קבוצה אשר נפגעה בעילה תקבל פיצוי ייעודי. לקוחות אשר נפגעו מחידוש המנויים באופן אוטומטי, בניגוד לחוק, יהיו זכאים לפיצוי של כ 55% מדמי המנוי עבור תקופת חיוב אחת, מיד המשיבה. קבוצת הצרכנים אשר נפגעו ממדיניות ביטול המנויים - יקבלו פיצוי גבוהה 25% מדמי המנוי בגין תקופת החיוב בה בוטל המינוי. באשר לאופן חלוקת הפיצויים נקבע כי בסבב החלוקה הראשון, יפוצו חברי הקבוצה עם פרטי התשלום הזמינים, ולאחר מכן בסבב החלוקה השני, תעבור יתרת סכום זכאות לחברי קבוצה עם בעיות בקבלת התשלום.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

באשר להסדרה העתידית - עמדת היועצת הייתה כי הבהרה לפיה חידוש המנוי נעשה באופן אוטומטי נוגד את הוראות הדין הקבועות בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן הקובע כי עסקה לתקופה קצובה לא תוארך אוטומטית לאחר סיום התקופה. בנוסף, התנגדה היועצת להסדרה משום שמדובר בשינוי טרמינולוגי בלבד שעלול להטעות את הצרכן ולפגוע בזכויותיו. באשר להסדרה העתידית במסגרתה התחייבה המשיבה להציע שני מגוונים ביטול - מיידי או נדחה, טענה היועצת כי היא נוגדת ומפרה באופן נחרץ את חוק הגנת הצרכן סעיף 13ד(ג) המחייב כי ביטול עסקה מתמשכת חייב להיכנס לתוקף בתוך 3 ימים מיום ההודעה, ללא אפשרות לביטול נדחה.

באשר להסדר הפיצוי של נפגעי חידושי המנויים האוטומטי, התנגדה היועצת לקביעה כי הפיצוי יעמוד על 55% מדי מנוי לשנה אחת, משום שהוא אינו משקף את הנזק האפשרי כתוצאה ממעשה המשיבה, וכן התנגדה היועצת לפיצוי בעילת הביטול, בשיעור של 25% שנראה נמוך מדי ולא תואם את עוצמת העילה.

## 11. ת"צ 23-02-25601 נתנאל צדוק נ' מיניסו ישראל

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה, מאפשרת ביטול עסקה וקבלת החזר כספי אך ורק בתוך 48 שעות, לגבי סוגי מוצרים שלפי דין יש לאפשר לגביהם פרז זמן של עד 14 ימים מיום ביצוע הרכישה, ובכך מפרה המשיבה את סעיפים 14א(א) ו- 2א(א)(21) לחוק הגנת הצרכן, ופועלת בניגוד לתקנות הגנת הצרכן.

בהסכם הפשרה התחייבה המשיבה בנוגע לאסדרה לעתיד, להכין נוהל שיועבר לנציגי שירות החברה, ובפרט למנהלי משמרת ומוכרנים, שידגיש את הזכות לבטל עסקה ולקבל החזר כספי בהתאם לדין. באשר לעניין הפיצוי, העמידה המשיבה הטבה כוללת בסך 225,000 ₪ במסגרתה כל צרכן שרכש מעל 50 ₪ ברכישה אחת, יקבל מוצר נוסף בשווי של 20 ₪ לפחות לבחירה מבין מספר מתנות שתציע המשיבה. ההטבה תימשך עד למיצוי הסכום.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

באשר לפיצוי - היועצת מתנגדת למנגנון הפיצוי, הנחשב ל"סדר קופונים" בין היתר לאור כך שאינו משקף את חומרת הפרה, עלול לשמש כאקט שיווקי בעל תועלת למשיבה, לא מהווה פיצוי לחברי

הקבוצה שנפגעו מהתנהלות המשיבה שכן ייתכן שיינתן ללקוחות חדשים ובשל כך שעלות הפיצוי למשיבה נמוך בהרבה מהשווי לצרכן – דבר הפגוע בהרתעה. בהתאם לאמור המלצת היועצת היא להעדיף מתן פיצוי ישיר לחברי הקבוצה ומקום בו הדבר אינו אפשרי - העברת הכסף לקרן לניהול ותובענות ייצוגיות.

### **12. ת"צ 23-12-29815 דוד צ'סטרמן נ' אייקון פיטנס בע"מ**

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה, המספקת שירות מנוי לחדר כושר, גבתה דמי ביטול בסכום של 240 ₪, בניגוד להוראת סעיף 13א(א) ובניגוד לתוספת הרביעית לחוק הגנת הצרכן. עוד נטען כי המשיבה דרשה כי ביטול המנוי ייעשה דרך יומן ייעודי, בעוד שהמבקש רכש את המנוי דרך אתר האינטרנט של המשיבה ובכך נטען כי המשיבה מפרה את הוראות סעיף 14ט(ב) לחוק הגנת הצרכן.

במסגרת הסדר הפשרה סוכם שכל לקוח שנאלץ לשלם 240 ₪ דמי ביטול, זכאי לבחור באחת מן ההטבות המוצעות לו: כרטיסים ללא עלות למועדוני המשיבה (שווי של 100 ₪) או לחילופין שבועיים חינם במנוי חדש או תוספת של שבועיים למנוי הנוכחי (שווי של כ-100 ש"ח). ההטבה תהיה תקפה ל-10 חודשים. לקוחות שיבחרו שלא לממש את ההטבה יזכו את לב"י - האגודה למען החייל בכרטיסים חצי-שנתיים (שווי של כ-1,313 לכל כרטיס).

באשר לפיצויים לחברי הקבוצה של מנויי המשיבה שלא הצליחו לבטל את המנוי דרך האתר – המשיבה תתרום לקרן לב"י 30 מנויים חצי-שנתיים בשווי מצטבר של כ-40,000 ש"ח, במקום פיצוי ישיר. באשר להסדרה העתידית התחייבה המשיבה לאפשר ללקוחותיה לבטל מנוי דרך האתר, ולהוריד את מחיר דמי הביטול כך שלא יעלו על המקסימום המותר על פי חוק הגנת הצרכן.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה:

באשר לפיצוי ללקוחות שדמי הביטול שנאלצו לשלם היו גבוהים מן המותר, התחייבה המשיבה לחלק קופונים לעסקאות שונות במסגרת חדר הכושר, כולם בסכום של כ-100 ₪. היועצת התנגדה לקביעה כי מנגנון הפיצוי יחולק בצורת קופונים בין היתר לאור כך שצרכנים ביטלו את מנוייהם ואינם מעוניינים להמשיך התקשרות עם המשיבה, סיכוי התביעה הגבוהים של התביעה והיעדר קושי מעשי במתן פיצוי כספי אישי. בנסיבות אלו יש לשקול מתן פיצוי כספי מלא לחברי הקבוצה במקום הטבות או קופונים. בנוסף, לאור ההלכה שנקבעה בפסק דין גינדי בעליון, ונסיבות התובענה הדומות, עולה חשש ממשי שגם בהליך דנן שווין של ההטבות הניתנות על ידי המשיבה, מגלם עלות זניחה בלבד עבורה, וכן עולה חשש לשיעור נמוך של ניצול ההטבות.

באשר לסכום הפיצוי בעילה הראשונה, המשיבה לא סיפקה מספיק פרטים באשר לנוק הנגרם ללקוחות הפגועים, ולא הצדיקה את גובה ודרך הפיצוי, זאת בניגוד להוראות תקנה 12 לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010, המחייב את הצדדים להסביר במסגרת הסדר הפשרה מדוע הפיצוי המוצע הינו הראוי.

באשר להתחייבות המשיבה לתרום לקרן לב"י, 30 מנויים חצי-שנתיים בשווי מצטבר של כ-40,000 ₪ ציינה היועצת כי לא ברור כלל שהעמותה מעוניינת בהטבה ותפעל למימושה.

### **13. ת"צ 22-11-47784 שחר שורץ נ' ג'יטי גטאקסי סרוויס ישראל בע"מ**

עניינה של התובענה בגביית דמי ביטול בסך 10 ש"ח מלקוחות שביטלו נסיעות מונית לאחר שהתבקשו לעשות כן מנהג המונית. המבקשים טוענים כי מדובר בהפרת חוק הגנת הצרכן ועילות נוספות, ודורשים צווי מניעה והשבת הכספים שנגבו שלא כדין. בהסדר הפשרה הוסכם כי החברה תעדכן את מדיניות החיובים, תפתח מנגנון למניעת חיובים שגויים, אך לא ינתן פיצוי לחברי הקבוצה.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה:

בהתנגדות היועמ"ש הובא כי ההסדר אינו מעניק פיצוי לחברי הקבוצה ואינו מקיים את תכליות חוק תובענות ייצוגיות הכוללות סעד הולם והרתעה. לעמדת היועצת ככל שיש קושי מעשי לאתר את חברי הקבוצה יש לפעול בהתאם לסעיף 20(ג)1 לחוק תובענות ייצוגיות ולהעמיד סעד אחר לטובת חברי הקבוצה.

עוד נטען כי אין הצדקה לשכר הטרחה הגבוה שנקבע לבאי-כוח המבקשים, בין היתר לאור כך שלא ניתן כל פיצוי לחברי הקבוצה. בנוסף, הועלתה התנגדות לבקשת המשיבה לפטור מתשלום חלקה השני של האגרה, מאחר ולא הוצגו טעמים מיוחדים המצדיקים זאת. הודגש כי פשרה מוקדמת אינה סיבה מספקת להענקת פטור שכזה.

#### **14. ת"צ 22-11-45992 עינת לוגסי אזולאי נ' ש.ר. רגע בטבע בע"מ**

עניינה של התובענה בהטעיית צרכנים בנוגע לערכים התזונתיים של חטיפי חלבון המשווקים על ידי המשיבה. המבקשת טוענת כי קיים פער משמעותי בין הנתונים המוצהרים על גבי האריזות לבין תוצאות בדיקות מעבדה שביצעה, מה שמוביל להפרת הוראות הדין בנוגע לסימון מזון. המשיבה מכחישה את הטענות וטוענת כי הנתונים עומדים בטווח הסטייה המותרת.

הסדר הפשרה שהושג בין הצדדים כלל פיצוי בדרך של קופונים, וכן תרומת מוצרים לעמותות בסכום זהה. בנוסף, המשיבה התחייבה לשנות את סימון האריזות כך שיצוין כי רכיבי המוצרים עשויים להשתנות בהתאם לעונות השנה, ולתקן את סימון המדבקות האדומות על פי הצורך, כל אלו, תוך בקשת פטור ממינוי בודק.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

בהתנגדות נטען כי בשל קיומן של מחלוקות עובדתיות מהותיות בין הצדדים, יש קושי באישור הסדר הפשרה במתכונתו הנוכחית. צוין כי קיימות תוצאות בדיקות סותרות ביחס לערכים התזונתיים של המוצרים, מה שמקשה על הערכה אובייקטיבית של התביעה והפיצוי המוצע. עוד נטען כי בטרם אישור ההסדר, יש למנות בודק מקצועי שיבחן את הנתונים ויגבש חוות דעת בלתי תלויה.

עוד צוין בהתנגדות כי הפיצוי המוצע במסגרת ההסדר אינו נותן מענה לחברי הקבוצה ואינו משרת את תכליות חוק תובענות ייצוגיות, בפרט את מטרת ההרתעה מפני הפרות עתידיות. עוד נטען כי השימוש בקופונים עשוי לעודד רכישות נוספות אצל המשיבה במקום להוות סנקציה של ממש. עוד נטען כי על מנת שהפיצוי יהיה אפקטיבי יש לחשבו לפי העלות למשיבה ולא לפי העלות לצרכן.

#### **15. ת"צ 22-08-21305 מרים לאה רוזנפלד נ' Roadget Business Pte. LTD**

הבקשה עוסקת בטענה כי באתר SHEIN נוסף תשלום עבור "אחריות משלוח" המסומן כברירת מחדל, באופן שמהווה הפרה של סעיף 3(א) לחוק הגנת הצרכן ועולה כדי הטעיה בניגוד להוראות סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

במסגרת הסדר הפשרה הוסכם כי הפיצוי יעמוד על 1.5 מיליון ₪, אשר יחולק בשלושה סבבים באמצעות "בנק הטבות". תחילה יוענק קרדיט לחברי הקבוצה, ואם לא ינוצל במלואו, יועבר ללקוחות ישראליים שביצעו רכישה בשנה האחרונה, ובשלב השלישי לכלל הלקוחות הישראליים. כמו כן, הוסכם כי המשיבה תסיר את אפשרות רכישת האחריות למשלוח מהאתר.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

לעמדת היועצת ההסדר מצמצם משמעותית את חברי הקבוצה, שכן בניגוד להגדרה המקורית בבקשת האישור, הוא חל רק מהכניסה לתוקף של הנחיית הממונה. כמו כן, אין בהסדר הסבר לגובה

הנזק, מה שמקשה על בחינת סבירותו. בנוסף, הפיצוי באמצעות קופונים מעורר חשש כי מדובר במהלך שיווקי שאינו יוצר הרתעה מספקת, ולפיכך יש להעדיף פיצוי כספי. לבסוף, ההסדר אינו קובע מה ייעשה בכספים שלא ינוצלו, ואין הצדקה לשלושה סבבי חלוקה שמרחיבים את הקבוצה גם למי שלא ניזוק. לכל הפחות, יתרת הכספים שלא תנוצל לאחר הסבב הראשון צריכה להיות מועברת לקרן מכוח ס' 27 לחוק.

### 16. ת"צ 13-02-30759 אחיאסף גרסנט נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

עניינה של הבקשה היא בטענה כי חברת נטוויז'ן, אשר נרכשה בסוף שנת 2011 על ידי חברת סלקום בע"מ, מפרה את הוראות סעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן בכך שלא ניתקה לקוחות משירותי התקשורת אותם היא מספקת, וזאת על אף רצונם להתנתק מהשירותים, ובהתאם לפרק הזמן הקבוע בהוראות הדין וברישיונותיה. מנגד, המשיבה טענה כי היא פועלת בהתאם להוראות החוק ורישיונותיה, כך שכל פעולות השימור צריכות להיעשות במסגרת לוחות זמנים הקבועים בחוק. לעמדת המשיבה במקרים מועטים בלבד מתקיימת חריגה מהמועדים ובהם הלקוחות זוכו רטרואקטיבית ממועד הפניה.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה, שבמסגרתו תינתן הטבה לכל לקוחות סלקום כיום בסך כולל של 13,000,000 ₪ שיאפשר לצרכני המשיבה לקבל שירות גלישה נייח במרשתת של סלקום בהצעה לקבל "שירות הגנה רשתי" ללא תשלום למשך תקופה של 10 חודשים או לחילופין, לקבל שובר זיכוי כספי בסך 40 ₪ לרכישת מוצרים או ציוד בסניפי רשת דינמיקה באמצעות קבלת קוד קופון. מבחינת הסדרה לעתיד, סלקום מצהירה ומתחייבת כי נוהל הניתוק שעל פיו נציגיה פעלו בוטל והיא תפקח ותקיים הדרכות והנחייה של נציגיה לטפל בפניות לקוחות להתנתק כדין.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

לעמדת היועצת חברי הקבוצה המוגדרים הם לקוחות שבחרו להתנתק מהשירות ואילו הפיצוי מוענק ללקוחות כיום – דבר המעלה ספק אם לקוחות המשיבה זקוקים לשירות ההגנה הרשתי. ההטבה ברשת דינמיקה מהווה "הטבת קופון שיאלץ את הצרכן להוציא כספים נוספים מכיסו. ככל שהמנגנון נקבע בעקבות הקושי לזהות את חברי הקבוצה, יש לקבוע כי סכום הפיצוי יועבר לקרן מכוח סעיף 27 לחוק תביעות ייצוגיות.

### 17. ת"צ 18-12-41876 אבישי נפתלי נ' אגיאן איילינס ואח'

הבקשה עוסקת בטענה כי המשיבות (AEGEAN AIRLINES S.A), השטיח המעופף בע"מ וקביריש טוריקיש אייר ליין אינטרנשיונל (1977) בע"מ) אינן מחזירות ללקוחות את מסי הנמל עבור כרטיסי טיסה שלא נוצלו, באופן העולה לכדי הפרה של ס' 2(א) לחוק הגנת הצרכן. במסגרת הסדר הפשרה הוסכם על פיצוי בסך 511,000 ₪ לחברי הקבוצה. הסדר הפשרה לא כלל התייחסות להסדרה עתידית שתבטיח השבת המסים. ההסדר קבע כי צורך איתור הזכאים לפיצוי יפורסמו הודעות בעיתונים ובאתר השטיח המעופף, ולקוחות יוכלו להגיש בקשות להחזר. סכומי החוזר יחולקו לזכאים וככלשייוותרו כספים לא מחולקים, הם ייתרמו לעמותות מוסכמות.

חברי הקבוצה הם כלל הלקוחות שרכשו כרטיסי טיסה דרך המשיבות, לכל יעד ובכל סוגי הטיסות, בין אם נרכשו ישירות או בעקיפין, ולא השתמשו בכרטיסי הטיסה או בחלקם מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול או חמצת טיסה, ושמסי הנמל לא הושבו להם במלואם, בין התאריכים 18.12.2011 ועד למועד אישור הסכם הפשרה.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

בעמדת היועצת צוין כי ההסדר מעלה קושי בשל היעדר התייחסות להסדרה עתידית שתבטיח השבת מסי הנמל בעתיד ולמעשה מאפשר למשיבות להמשיך במנהגן. כמו כן, לא ברור כיצד נקבע סכום הפיצוי, שכן אין התייחסות לגובה הנזק או למספר הזכאים – דבר המקשה על בחינת סבירות ההסדר. בנוסף, הגדרת חברי הקבוצה רחבה מדי, מאחר שהיא כוללת גם מקרים שבהם המשיבות

היו רק חלק משרשרת הרכישה. כמו כן נטען כי, אין להעביר כספים לעמותות, אלא יש להעביר את תורת הפיצוי לקרן מכוח סעיף 27 לחוק תביעות ייצוגיות.

### 18. ת"צ 20-05-91745 לילך מזרחי נ' ROYAL JORDANIAN AIRLINES

הבקשה עוסקת בטענה שהמשיבה אינה משיבה ללקוחותיה את מיסי הנמל ששולמו על ידם במקרה של אי-מימוש כרטיס הטיסה, ואינה מיידעת אותם כנדרש על זכאותם להחזר. החברה טענה כי היא פועלת בהתאם לדין האירופי והישראלי ומאפשרת לנוסעים להגיש בקשה להחזר בכפוף לדמי טיפול. במסגרת הסכם הפשרה, התחייבה החברה ליידע את הנוסעים על חיוב המיסים בעת ההזמנה, להפחית את דמי הטיפול מ-20 אירו ל-8 אירו ולהאריך את פרק הזמן להגשת הבקשה לארבעה חודשים. החברה ציינה כי תשמור על חופש הבחירה אם לחייב נוסעים ישראלים במסים.

בהסדר הפשרה נקבע פיצוי בסך 300,000 אירו שיועבר לנוסעים. מי שהחברה מחזיקה בפרטי האשראי שלו יקבל החזר מלא באופן אוטומטי תוך 30 יום, בעוד שמי שאין לחברה את פרטיו, תישלח אליו הודעה בדואר האלקטרוני ובה יצטרך לבחור בין החזר כספי לזיכוי לרכישת כרטיס טיסה. במצב שבו סכום החזרים יעלה על סכום הפיצוי, ההחזר עבור חברי הקבוצה שהמשיבה לא מחזיקה בפרטיהם יופחת באופן יחסי. ככל שיישאר עודפים, הם יועברו לקרן לניהול וחלוקת כספים.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה:

היועצת סבורה שהמשיבה צריכה להשיב את המיסים באופן יזום ככל שהדבר אפשרי, וכי הגבלת פרק הזמן להחזר עשויה להוות תנאי מקפח. בנוסף, גביית דמי הטיפול בגין הטיפול בהשבת מסי הנמל אינם עומדים בקנה אחד עם הוראות חוק הגנת הצרכן הקובעים דמי ביטול מירביים בביטול עסקה. היועצת הצביעה על חוסר שקיפות במידע לנוסעים, שכן אין גילוי מספק לעניין הזכות להחזר ואופן קבלת הכספים, דבר שעלול להוות הטעיה. כמו כן, סכום הפיצוי אינו מבוסס על נתונים ברורים לגבי מספר החברים בקבוצה או סכום המסים שלא הושבו, ולכן לא ניתן להעריך את סבירותו. לבסוף, ההסדר מפלה בין חברי הקבוצה: מי שניתן לזכותו ישירות בכרטיס אשראי יקבל החזר מלא תוך 30 יום, בעוד שאחרים עלולים לקבל החזר חלקי בלבד בהתאם לביקוש.

### 19. ת"צ 22-01-13686 יונתן אטר נ' ביאמבה טיפול חכם בתינוק בע"מ

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד חברת "ביאמבה טיפול חכם בתינוק בע"מ" בטענה להטעיה צרכנית ואי-עמידה בחובות גילוי בנוגע למכשיר אלקטרוני בשם Biamba Bar, המיועד להכנת תרכובת מזון לתינוקות (תמ"ל). נטען כי המכשיר שווק תוך יצירת מצג שלפיו הוא בטוח לשימוש, מאושר על-ידי גורמים רגולטוריים (כגון מכון התקנים וה-FDA) ומסוגל להכין בקבוק בטמפרטורה מדויקת, בריכוז הנכון וללא גושים. לטענת המבקש, המכשיר אינו סטרילי דיו, אינו מבצע את מהילת התמ"ל כראוי, ולעיתים המים אינם מגיעים לטמפרטורת רתיחה – דבר העלול לחשוף את התינוקות לסיכונים בריאותיים. עוד נטען כי המכשיר לא קיבל את האישורים שנרמזו כי ניתנו לו, והמשיבה לא גילתה מידע מהותי לצרכן במועד ההתקשרות.

בהסדר הפשרה שהוצע, התחייבה המשיבה לשנות את פרסומיה כך שיובהר כי המוצר נבדק ונמצא מתאים לתקנים מסוימים בלבד (כגון תקינות מערכת החשמל והחומרים מהם עשוי המכשיר), אך לא אושר באופן כולל על-ידי מכון התקנים או ה-FDA. המשיבה התחייבה להוסיף הבהרות בדבר הצורך להשתמש במכשיר בזהירות ובהתאם להוראות היצרן, לרבות שמירה על ניקיונו, וכן לציין באופן בולט כי חלב אם הוא המזון המומלץ לתינוקות וכי שימוש בתמ"ל הוא חלופה שיש להכינה על פי הוראות היצרן. לעניין הפיצוי, הוסכם כי לקוחות שרכשו את המוצר ישירות מהמשיבה יקבלו הטבה לבחירת מוצר בשווי של עד 100 ₪. ככל שסכום ההטבה לא ינוצל במלואו תועבר ההטבה כתרומה למחלקת יולדות בבית החולים איכילוב. הפיצוי בגין לקוחות שרכשו את המוצר שלא דרך המשיבה יועבר כתרומה של משאבות חלב וציוד נוסף, ללא מתן הטבה ישירה. הצדדים ביקשו שלא למנות בודק ולפטור את המשיבה מתשלום המחצית השנייה של האגרה.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה:

עמדת היועצת המשפטית לממשלה הינה כי פרסומי המשיבה מעלים חשש להפרות של חוק הגנת הצרכן. היועצת סבורה כי הצגה של המכשיר כמאושר על-ידי מכון התקנים הישראלי וה-FDA אף שלמעשה מדובר באישורים חלקיים בלבד עלולה להטעות את הצרכנים. ולכן מהווה הפרה של סעיף 2 לחוק. עוד צוין כי לא הובא לידיעת הצרכנים מידע חיוני שנכלל באזהרת משרד הבריאות, שלפיו ייתכן שהמכשיר אינו מביא את המים לרתיחה, ובכך עלול לאפשר גדילת חיידקים ועובש או לגרום למהילה לא תקינה של התמי"ל – מידע אשר לפי סעיף 4 לחוק היה על המשיבה לגלות, בכיון שמדובר בתכונה של הנכס העלולה לסכן את המשתמש.

אשר להסדר הפשרה, היועצת סבורה כי ההסדרה העתידית אינה מספקת כיון שאינה כוללת התייחסות לפרסומים מחוץ לאתר המרשתת, וכיון שההבהרות שניתנו אינן בהירות מספיק ולכן אינן מבטיחות שהצרכן לא יוטעה.. בנוסף, מתווה הפיצוי, המבוסס על שוברי קנייה ומוצרים הקשורים להנקה, אינו נותן מענה אישי הולם לחברי הקבוצה, אינו משקף את הנזק הנטען ואינו מגשים את מטרת החוק. בנוסף, התרומות למחלקת יולדות עלולות לשמש כלי שיווקי. לאור כל זאת, נטען כי היה על הצדדים להציע פיצוי כספי או להפקיד יתרות בקרן לניהול וחלוקת כספי תובענות ייצוגיות.

## 20. ת"צ 62640-10-18 הלל קראדי נ' ברליץ (ישראל) בע"מ

הבקשה לאישור התובענה כייצוגית הוגשה נגד חברת ברליץ (ישראל) בע"מ, המפעילה בית ספר לשפות. נטען כי המשיבה משווקת מספר סוגים של קורסים שבחלקם חוזי ההתקשרות של החברה שוללים מלקוחותיה את האפשרות לבטל את רישומם לקורס לאחר שהקורס החל, ולזכות בהחזר כספי עבור יתרת השיעורים שלא סופקו. נטען כי המשיבה מטעה את לקוחותיה בין היתר באשר לאפשרות להשתחרר מהעסקה, וכן נטען להפרה של הוראות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2011. המבקש הסתמך על פסק דין ת"צ 1715-01-12 שישי בלאו בידרמן נ' קבוצת קידום בע"מ שם בית המשפט בחן את זכות החרטה וזכות ההשתחררות, וקבע כי בנסיבות מסוימות אי מתן זכות חרטה או אי מתן זכות השתחררות מהווה תנאי מקפת.

הצדדים הגיעו להסכמה לפיה חברי הקבוצה שיהיו זכאים לפיצוי יכללו צרכנים שהתקשרו עם ברליץ מיום 24.10.2011, השתתפו בשיעורים, ביקשו לבטל את ההסכם ונדחו. צרכנים שהשתתפו בקורס בשיעור נמוך מ-25% מהקורס, יהיו זכאים להשבה חלקית, בניכוי 50% מעלות הקורס ובניכוי 580 ש"ח (בתוספת מע"מ) בגין חומרי לימוד. צרכנים שהשתתפו בקורס בשיעור העולה על 25% מהקורס לא יהיה זכאי לפיצוי. לקוחות יוכלו לבחור בין פיצוי כספי לבין שוברים לשיעורים של ברליץ בשווי הגבוה ב-20% מהפיצוי הכספי.

ההסדר כלל התייחסות להסדרה עתידית במסגרתו עודכנו נוסחים של חוזה ההתקשרות באופן שהם כוללים התייחסות לזכות ביטול גם לאחר תחילת הקורס, והתווספו הוראות מדורגות לגבי גובה החזר לפי שלבי ניצול הקורס.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה הביעה התנגדות לאישור ההסדר, בנימוק שההסדרה העתידית וחלק מרכיבי הפיצוי אינם עומדים בדרישות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו. היועצת הבהירה כי ההסדר תואם את הוראות הדין לעניין ביטול עסקה שנעשתה באופן פרונטאלי אל אינו תואם את ההוראות לעניין המועדים לביטול עסקת מכר מרחוק.

עוד נטען כי דמי הביטול שנקבעו בלתי חוקיים שכן נוסחי ההתקשרות המתוקנים מאפשרים גבייה של דמי ביטול החורגים מהמותר בחוק, לרבות בגין ספרים ובשיעור העולה על 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח – אף כאשר הביטול מתבצע בתקופה המוגדרת בחוק לעסקאות מכר מרחוק.

לגבי הפיצוי, סברה היועצת כי מצב דברים שבו ניתן פיצוי רק לחלק מחברי הקבוצה שעה שכלל החברים בה ניזוקו הינו בעייתי ופוגע בתכלית ההשבה וההרתעה.

בנוסף, ההסדר מעניק זכות ערעור על החלטות המומחה רק לצדדים, אך לא לחברי הקבוצה עצמם, וזאת בניגוד להוראות חוק תובענות ייצוגיות ולפסיקה בעניין.

## 2.1. ת"צ 20-09-57889 איריס צור ואח' נ. LG Electronics Inc. 'ואח'

התובענה הייצוגית הוגשה נגד יצרנית המקררים LG והיבואניות ברימאג דיגיטל וברימאג שירות, בשתי טענות: האחת - כי קיים כשל ייצור במדחס המקרר – לעניין זה נטען כי רכיב פגום במדחסי מקררים מתוצרת LG הביא לתקלות חוזרות ונשנות בקירור ובהקפאה, זמן קצר לאחר הרכישה; השנייה - כי המשיבה גובה כספים שלא כדין בעת תיקון, חרף אחריות מורחבת בת 9 שנים על המדחס. לעניין זה נטען כי הלקוחות חויבו בתשלומים בגין ביקור טכנאי, החלפת מדחס, ומילוי גז על אף שקיימת אחריות. בהמלצת מגשר, המבקשות הסתלקו מהעילה הנוגעת לכשל בייצור, והתביעה המשיכה רק ביחס לעילת הגבייה.

המשיבה טענה כי בתעודת האחריות צוין כי תקופת האחריות חלה על מדחס, וכי מילוי גז הינו שירות נפרד ולכן אינו כלול באחריות.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה והמשיבה התחייבה למתן הטבות לחברי הקבוצה בהיקף של 3,053,880 ש"ח. חברי הקבוצה הזכאים להטבה נחלקו ל-3: 1. לקוחות בעלי מקרר עם מסנן פנימי – זכאים למסנן חינוס (שווי: 360 ש"ח). 2. לקוחות בעלי מקרר עם מסנן חיצוני- זכאים לשני מסננים חינוס ומשלוח לביתם (שווי כולל: 350 ש"ח). 3. לקוחות ללא מסנן – זכאים לקבל מוצר/ים לבחירתם בשווי 360 ש"ח (באיסוף עצמי או משלוח בתשלום).

בנוסף, בהסדרה העתידית התחייבה ברימאג שירות להבהיר כי תשלום עבור תיקון דליפת גז ומילוי גז בעת החלפת מדחס ייגבה רק אם פורט במפורש בתעודת האחריות.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

על פי תקנה 15 לתקנות האחריות (תשס"ו–2006), יצרן שנוטל על עצמו התחייבויות נוספות מעבר לחוק – חייב לציין באופן ברור ונפרד תחת הכותרת "אחריות נוספת מוגבלת". המשיבה לא עמדה בכך שכן היא התחייבה לאריכות אחריות למדחס, אך לא סייגה כדין את היעדר הכיסוי על גז, טכנאי וחלקים. משכך, יש לראותה כמי שהתחייבה גם ליתר המרכיבים – ולכן, היה עליה להעניק את השירות כולו ללא תמורה.

בנוגע להסדרה לעתיד, הובהר כי על מנת שהמשיבה תעמוד בסעיף 15 לתקנות האחריות, עליה לפרט את החיובים הנוספים שנטלה על עצמה בתעודת האחריות ולציין את סייגים שהיא מוסיפה תעודת האחריות בנפרד באותיות בולטות לעין תחת הכותרת "אחריות נוספת מוגבלת".

ביחס לפיצוי העבירה היועצת כי ההסדר אינו כולל נתונים בסיסיים ובכלל זה לא צוין מהו סך הגבייה שנעשתה שלא כדין, כמה חברי קבוצה הוחלף להם מדחס, כיצד חושב סכום הפשרה ועוד. עוד הוער כי הפיצוי אינו כספי אלא הטבות בדמות מסננים או מוצרים – דבר המעלה חשש שההטבה משמשת לקידום מכירות או יוצרת רווח נוסף לנתבעות. בנוסף הוער כי קיים ספק אם הלקוחות יממשו את ההטבה, במיוחד אם יידרשו להגיע לנקודות שירות או לשלם על משלוח.

בנוסף, נקבע בהסדר כי צרכנים ששילמו עבור ביקור טכנאי אך המדחס לא הוחלף בפועל – לא יזכו לפיצוי לפי ההסדר. עמדת היועצת היא שיש להחיל את ההסדר גם על מקרים אלה. בכל מקרה הוער כי את יתרת ההטבות שלא נוצלו יש להעביר לקרן לפי סעיף 27 לחוק תובענות ייצוגיות, ולא לעמותות וכן להפחית את שכר הטרחה בהתאם למימוש ההטבות.

## 2.2. ת"צ 18-04-23513 ענת ביתן- רמון נ' י.ש.ס השקעות בע"מ

הבקשה הייצוגית הוגשה נגד חברת י.ש.ס השקעות בע"מ, ועוסקת באיתור כספים במוסדות פיננסיים ובהחזרי מס. המבקשת טענה כי המשיבה גובה תשלום בעבור "איתור כספים אבודים",

אך בפועל מאתרת כספים שהלקוח מודע לקיומם (כגון קרנות פנסיה וקרנות השתלמות) ואף ממליצה ללקוחות למשוך את הכספים ופודה אותם עבורם תוך החתמתם על טפסים – פעולה שיש לה השלכות חמורות על החיסכון הפנסיוני. נטען כי העוסק פועל בפרקטיקות פסולות ומקוממות ובשורה של מעשים מטעים במיוחד כלפי צרכנים מוחלשים, עולה כי כנגד העוסק קיימות תביעות רבות שבחלקן כבר ניתנו פסקי דין נגדו מהם עולה קושי מהותי בהתנהלות העוסק העולה לכדי חוסר תום לב של ממש.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה הכולל התחייבות לעדכן את הסכם ההתקשרות כך שיכלול החרגה של כספים ידועים מראש ללקוח, הבהרה שהמשיבה אינה מעניקה ייעוץ פנסיוני, והענקת הנחה של 20% ל-300 לקוחות עתידיים שיקבלו את שירותיו בשווי מוערך של כ-607,000 ש"ח. עוד סוכם על שכר טרחה בסך כולל של 150,000 ש"ח לבאי כוח המבקשת.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה בשיתוף הרשות להגנת הצרכן ולסחר והגן ובשיתוף רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, התנגדה להסדר הפשרה כולו על כל רכיביו, לרבות לגבי ההסדרה לעתיד וכן הפיצוי שהוסכם, מהנימוקים הבאים:

הפרת הוראות חוק הייעוץ הפנסיוני – המשיבה מעניקה ייעוץ פנסיוני ללא רישיון בניגוד לדין, תוך הנחיית לקוחות למשוך כספים פנסיוניים באופן שעלול להזיק להם כלכלית ולהוביל לפגיעה בלתי הפיכה בזכויותיהם הביטוחיות.

הטעיה צרכנית מהותית – לפי סעיפים 2(א)(1) ו-2(ג) לחוק הגנת הצרכן, פעילות המשיבה מתאפיינת בהטעיה שיטתית: פרסום מטעה, הסתרת פרטי העוסק, והצגת השירות כאיתור כספים "לא ידועים" – בעוד שמדובר בכספים שידועים ללקוח וניתנים לאיתור עצמאי באמצעות כלים ממשלתיים חנימיים.

לעמדת היועצת המשפטית לממשלה, מדובר על מקרה עם עילות חמורות בייחוד לאחר שהרשות להגנת הצרכן ולסחר והגן הטילה עיצום כספי על יאיר שרון, מבעלי החברה. לעמדת היועצת המשיבה הפרה שורה ארוכה של דינים, וההסדרה לעתיד לפיה יהיו שינויים בחוזה ההתקשרות אינה מספקת, ואינה מרפאה את הקושי, שכן עיקר ההטעיה נעשה בשיחה הטלפונית, לפני החתימה על ההסכם ולכן טיוב בהירות ההסכם אינו מבטיח שלא תבוצע הטעיה בשלבי השיווק. לעניין זה הבהירה היועצת כי איסור ההטעיה חל על כל שלבי ההתקשרות. מקרה זה בו לא ברור מהות השירות שניתן לצרכנים - עולה כדי הטעיה. בנוסף קביעה לפיה צרכן מוותר על זכותו לתבוע את המשיבה ככל ולא מילא פרטי בקשה באופן מלא רק מחמיר את מצב הצרכנים.

עוד צוין כי הפגיעה הנגרמת לצרכנים כתוצאה ממשיכת כספים היא כבדת משקל ומשפיעה באופן ישיר על איכות חייהם ועתידם הכלכלי. הדברים מקבלים משנה תוקף שעה שהמדינה הקימה מערכות שמאפשרות לצרכן לבדוק היכן מצויים הכספים שלו באופן זמין וללא עלות. כן צוין כי לאור האמור יש קושי מהותי ברכיב הפיצוי, בין היתר לאור העובדה כי ההטבה מיועדת ל-300 לקוחות עתידיים, בעוד שאין פיצוי אמיתי ללקוחות שנפגעו מהתנהלות המשיבה. גם ההנחה המוצעת חסרת ודאות, אינה משקפת את הנזק המשמעותי שנגרם בפועל, ודורשת תשלום נוסף כדי לממש אותה – דבר הסותר את עקרונות ההרתעה והפיצוי בדיני תובענות ייצוגיות. ולכן אין להסתפק בפיצוי שהוצע, אלא לבצע השבה אישית לצרכנים שנפגעו ובסכום משמעותי.

### **2.3. ת"צ 18-04-31198 סיון בצרי נ' שופרסל בע"מ**

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד רשת שופרסל בטענה לגביית יתר בעסקאות מרחוק, שבוצעו באתר האינטרנט ובאפליקציה של הרשת בהזמנת מוצרים במשקל. המבקשת טענה כי שופרסל מספקת בפועל ללקוחותיה מוצרים במשקל גבוה בעשרות אחוזים מהכמות שהוזמנה, וגובה על כך תשלום ביתר – וזאת מבלי שקיבלה הסכמה מהצרכן ובניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן.

בהמשך להליך גישור, ולאחר שהיועצת הגישה התנגדות להסדר הראשון, הושג הסדר פשרה מתוקן, במסגרתו התחייבה שופרסל לעדכן את תקנון אתר המרשתת באופן שיצויין כי במקרה שלא ניתן יהיה לספק לו את הכמות המדויקת ולפיכך תסופק לו הכמות בסטייה של עד 20% או 300 גרם – לפי הנמוך מביניהם. עוד סוכם כי הצרכן יוכל לסמן שאינו מעוניין בסטייה זו ואז תיתכן אספקה בכמות הנמוכה משהוזמן. עוד נקבע כי תוטמע מערכת טכנולוגית המגבילה אספקת משקל עודף, והדבר יתבצע בתוך שלושה חודשים. בנוסף, החברה התחייבה להעניק ללקוחות פיצוי כולל בסך 650,000 ₪ בצורת הנחה של 10 ₪ לרכישה עתידית, אשר תישלח ללקוחות שהזמינו משלוח אונליין, באמצעות מסרון או דוא"ל. גמול למבקשת ושכר טרחה לבאי כוחה יעמדו על סך כולל של 155,000 ₪, אשר ישולמו תוך 30 ימים.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה מתנגדת להסדר הפשרה במתכונתו הנוכחית. לטענתה, ההסדרה העתידית אינה עומדת בהוראות חוק הגנת הצרכן. לעמדת היועצת, ברירת המחלף שנקבעה המאפשרת אספקת כמות עודפת – ורק אם הלקוח יסמן במפורש אחרת, תסופק לו כמות נמוכה משהוזמן מעבירה את הנטל לצרכן לפעול באופן אקטיבי כדי להימנע מהגבייה העודפת, ובכך נפגעת זכותו להסכמה מדעת. עמדת המדינה היא כי יש להציע לצרכן בחירה אמיתית – מראש ובאופן שקוף – האם הוא מעוניין בסטייה כלפי מעלה או מטה, ולגבי כל מוצר בנפרד.

בהיבט של הגמול ושכר הטרחה, המדינה סבורה שיש לשלם לפחות מחצית מהסכומים האלו רק לאחר שיושלם הפיתוח הטכנולוגי המובטח ותישם ההסדרה בפועל, וכי יש לדווח לבית המשפט על כך. בנוסף, המדינה התנגדה להסכמה במסגרתה התחייבו הצדדים "לעשות ככל יכולתם להסיר כל התנגדות או הסתייגות להסכם הפשרה", מאחר והתחייבות זו אינה עולה בקנה אחד עם חובת הנאמנות של המייצגים כלפי חברי הקבוצה.

היועצת המשפטית לממשלה סבורה כי יש לתקן את ההסדר באופן שיבטיח שקיפות, בחירה צרכנית חופשית, פיקוח אפקטיבי על שיעור הסטייה ועמידה מלאה בהוראות חוק הגנת הצרכן. במתכונתו.

#### **24. ת"צ 19-06-58435 אוסנת אוסי מטודי נ' חברה קדישא גחש"א ראשון לציון (ע"ר)**

ההליך עסק בבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד גחש"א ראשון לציון, בגין גביית תשלום בעבור קבורות בבית העלמין "גני אסתר" בראשון לציון, שהוכרז כבית עלמין סגור כבר בשנת 2002. המבקשים טענו כי המשיבה מכרה אלפי אחוזות קבר בניגוד להסכם מול המוסד לביטוח לאומי והנחיות המל"ל, תוך גביית סכומים מופרזים, בעילות של עשיית עושר ולא במשפט ותוך הטעיה. כמו כן נטען למכירה לא חוקית של חלקות חריגות בגוש 02. המבקשים עתרו להשבת כספים ולצו שיאסור על גבייה עתידית שלא כדין.

המשיבה טענה כי יש לדחות על הסף את התובענה לנוכח מאפייניה כגוף דו מהותי וכי מעמדה לעניין זה הוא "רשות" כך שלא ניתן לתבוע אותה בתביעה ייצוגית לפי פרט 1 לתוספת לחוק תובענות ייצוגיות. כמו כן, נטען כי מדובר בשירות ציבורי החיוני למימון תחזוקת בתי העלמין, וכי אין מדובר בהתעשרות אסורה. עוד טענה המשיבה כי נהלי המל"ל הרשמיים פורסמו רק ב-2014, וכי לא הייתה חריגה מההסכמות בדבר חלקות חריגות. עוד טענה המשיבה כי נהלי המל"ל מאפשרים לה הוספת קברים בבית עלמין סגור.

לאחר הליך גישור, הושג הסדר פשרה שלפיו תינתן לחברי הקבוצה – רוכשי חלקות קבר בגוש 01 – הטבה באחת משתי דרכים: השבת התמורה ששולמה בצירוף הצמדה תוך קבלה בחזרה את החלקת הקבר שאותה המשיבה יכולה למכור, או קבלת קבורה נוספת לבן משפחה בקבר עילי או, במקרה שהדבר אינו אפשרי, הנחה של 25% לרכישת קבר מכפלה. כמו כן, נקבע מנגנון לאיתור הרוכשים וליידועם. כמו כן נקבעו גמול על סכום של 145,000 ₪ ושכר טרחה כולל בסך כ-3.2 מיליון ₪ בתוספת מע"מ.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה, תוך שציינה כי ההסדר אינו ראוי, הוגן או סביר ביחס לחברי הקבוצה, ואינו מגשים את תכליות חוק תובענות ייצוגיות – הרתעה ומתן סעד אפקטיבי. לשיטתה, ההטבה המוצעת לחברי הקבוצה היא תיאורטית, חלקית ולעיתים בלתי ניתנת למימוש, ואינה מהווה פיצוי של ממש ביחס לפגיעה הכלכלית. לעמדת היועצת ייתכן כי פיצוי בדמות קבר עילי לא תהיה רלוונטית לחברי קבוצה בין אם משום שחלקם לא יהיו מעונייין בקבר עילי ובין אם כי ישנם מקרים בהם לא ניתן להוסיף קבר עילי. עוד סבורה היועצת כי הנחה על רכישת קבר מכפלה מותנית ברכישת קבר שלא בהכרח חבר הקבוצה מעונייין בו במועד הרלוונטי. ומשכך יש עדיפות לפיצוי כספי אשר את אחוז השבתו משאירה היועצת לבחינת בית המשפט. לשיטתה, היה מקום להציע פיצוי כספי משמעותי, במיוחד נוכח סכומי הגבייה הגבוהים שהוערכו בכ-110 מיליון ₪ וכי הפיצוי המוצע הוא בעלות נמוכה למשיבה כך שלא מספק הרתעה במידה הנדרשת. ולכן קיים חשש כי אישור הסדר זה עשוי לעודד פעולות דומות מצד חברות קבורה בעתיד.

בנוסף, ציינה היועצת כי חלק מהזכויות שהוסכמו בהסדר (למשל ביטול עסקה והשבת התמורה) קיימות ממילא לפי דין, ולכן אינן בגדר הטבה ייחודית.

לגבי הסדרה לעתיד, ציינה היועצת המשפטית לממשלה כי בהמשך להודעה כי בכוונת גופי המדינה לבצע עבודת מטה סדורה בנושא ולבחון את הנהלים הקיימים לרבות לעניין בתי עלמין שנסגרו בעבר, היועצת עדכנה כי הוקמה ועדה בעניין ומשכך היועצת לא ראה מקום להידרש לסוגיית ההסדרה לעתיד בעת הזו.

עוד הובהר כי אי להקים מעשה בית דין עבור חברי קבוצה שלא קיבלו את יומם במסגרת הליך זה או שירכשו חלקות סגורות לאחר מועד מתן פסק הדין, וכי יש לצמצם את תחולת מעשה בית הדין רק לעילה הרלוונטית לחלקות הסגורות.

## **25. ת"צ 17-11-4732 קמיל נ' חברה קדישא פתח תקווה + ת"צ 17-10-55678 חיו נ חברה קדישא ת"א**

שני ההליכים עסקו בטענה לפיה משפחות המבקשות לקבור את יקיריהן בקבורת שדה מופנית לקבורה בחלקות קבר חריגות, ובגין כך הן גובות סכומים חסרי פרופורציה. התובענות עוסקות בשאלת סבירות המחירים שגובות חברות קדישא עבור רכישת חלקות קבר "חריגות" לאחר פטירת הנפטר. לטענת המבקשים, מדובר בגבייה מופרזת הפוגעת במשפחות שיקיריהן נפטרו. הבקשות הוגשו נגד חברה קדישא פתח תקווה (עניין קמיל) וחברה קדישא תל אביב-יפו (עניין חיו), ונתמכו בטענות מדיני החוזים, המשפט המנהלי, דיני התחרות והמשפט החוקתי.

המשיבות התנגדו לבקשות, וטענו כי התעריפים נגבים כדין ובסבירות, במסגרת שיטת מימון צולב שמטרתה מימון פיתוח בתי העלמין. לשיטתן, המדינה מממנת רק את עלויות הקבורה עצמן באמצעות המוסד לביטוח לאומי, בעוד שעלויות הקרקע והפיתוח חלות על החברות. עוד טענו המשיבות כי מדובר בגופים דו-מהותיים הפועלים תוך הבחנה לגיטימית בין מצבים שונים, וכי יש להימנע מהטלת מגבלות משפטיות שיקשו על תפקודן.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה בעניין קמיל ולבקשה להסתלקות בעניין חיו. לפי הסדר הפשרה, חברי הקבוצה הם מי שרכשו חלק קבר חריגה לשם קבורת יקירו לאחר שנפטר, בסכום שעולה על 48,000 ₪. בהתאם להסדר יוענקו הטבות בשווי כולל של 2 מיליון ש"ח בדמות הנחות עתידיות לרכישת חלקת קבר חריגה עבור בן משפחה אחד מקרב כל אחד מהזכאים. ההטבה מוגבלת בזמן ואינה ניתנת להמרה בכסף, יתרה שתיוותר תועבר לקרן תוך בקשה ליעדם ל-5 עמותות בפתח תקוה. בנוסף, נקבע ויתור מוחלט על עילות התביעה ותשלום גמול ושכר טרחה בסך מצטבר של 550,000 ₪. בעניין חיו הוסכם על הסתלקות ללא סעד לקבוצה, בצירוף תשלום גמול למבקש בלבד.

### עמדת היועצת המשפטית לממשלה:

היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה בנימוק שאינו "ראוי, הוגן וסביר". לעניין מתן פיצוי בדמות הטבה עתידית לרכישת חלקות קבר עבור בן משפחה, פיצוי זה אינו עומד באמות המידה הערכיות והציבוריות הראויות, ואינו מקיים את תכליות החוק – מתן סעד אפקטיבי והרתעה מהפרת הדין. עוד נטען כי מדובר בפיצוי בעייתי במיוחד נוכח נסיבות הרגישות של

המשפחות, ומורכבות מימוש ההטבה בפועל. בהתאם לפסיקה, פיצוי מיטבי בהליך ייצוגי צריך להינתן ככלל בכסף ככל וניתן לאתר את חברי הקבוצה. במקרים בהם הדבר אינו אפשרי יש להעביר את הפיצוי לקרן.

כן נטען כי אין לאפשר במסגרת ההסדר קביעה המחייבת את הקרן לפי סעיף 27 לחוק לייעד את היתרה לעמותות מסוימות, שכן אין בכוחה של הסכמה פרטית להגביל את שיקול דעת הקרן הפועלת מכוח דין. עוד הובהר כי שכר הטרחה והגמול המוסכמים חורגים מהמדרגות שנקבעו בפסיקה, ואין הצדקה לחריגה כזו נוכח היקף הפיצוי, שלב ההליך ונסיבותיו.

בנוגע לבקשה לאישור ההסתלקות בעניין חיו, היועצת ציינה כי לא הובהר מדוע בוצע סיום שונה להליך, אף שמדובר בטענות זהות, והציעה לבית המשפט להורות על הבהרה טרם הכרעה בבקשה.

לגבי ההסדרה לעתיד הובהר כי היועצת המשפטית אינה רואה להידרש לסוגיה זו בעת הזו אך אין להקים מעשה בית דין ביחס להתנהלות מאוחרת כלפי אנשים שאינם נמנים עם חברי הקבוצה.

### **26. ת"צ 21-07-3488 - אושרת מסודי אמויאל כץ נ' sonova holding a.g**

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד חברת "אמויאל כץ בע"מ", המפעילה את אתר האינטרנט "נינג'ה ישראל", בטענה להפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, בעיקר בכל הנוגע למדיניות ביטולים והחזר כספי. לפי הנטען, בעת ביצוע עסקה באתר, צרכנים התבקשו לאשר מראש כי במקרה של ביטול עסקה — יישאו בעמלת ביטול בסך 5% ממחיר העסקה. המבקשת טענה כי מדובר בתנאי מקפח בחוזה אחיד ובהטעיה בניגוד לחוק, שכן לפי הוראות הדין צרכן רשאי לבטל עסקה שביצע מרחוק בתוך 14 ימים ולקבל החזר כספי, בניכוי דמי ביטול שלא יעלו על 5% או 100 שח הנמוך מבניהם. לטענת המבקשים החיוב דמי הביטול חל רק מקום בו המוצר נמסר לצרכן בעוד שהמשיבה מחייבת בדמי הביטול גם במקרים בהם המוצר לא נשלח כלל. עוד טוענת המשיבה כי מדיניות הביטולים של המשיבה אינה תואמת את החוק וכי במקרים מסוימים נגבו דמי ביטול בשיעור העולה על 5%.

בהסדר הפשרה הוצע כי המשיבה תעדיכן את מדיניות הביטולים באתר כך שתהיה תואמת את הוראות הדין ותבהיר כי לא ייגבו דמי ביטול במקרים שבהם המוצר לא נשלח. כמו כן, הוסכם על פיצוי בסכום כולל של 250,000 ₪ אשר יועבר לקרן תובענות ייצוגיות. הצדדים לא ביקשו לחלק פיצוי אישי לחברי הקבוצה ולא הציעו מנגנון לאיתורם, והסכימו לבקש פטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה סברה כי ההסדר המוצע אינו מקיים את תכלית חוק תובענות ייצוגיות, וכי אין מקום לאשרו במתכונתו. לפי עמדתה, בקשת האישור מעלה עילות לפי סעיפים 2 ו-4 לחוק הגנת הצרכן, שכן המשיבה ייחסה לעצמה יתרון כלכלי על חשבון הצרכנים, בניגוד להוראות החוק המאפשרות גביית דמי ביטול רק בכפוף למסירת המוצר, וגם אז בשיעור מוגבל. פרקטיקה זו מהווה הטעיה בפרט מהותי ואי-גילוי של תנאים מהותיים בעסקה.

אשר להסדר הפשרה, היועצת מצביעה על מספר כשלים: ראשית, אין בהסדר התחייבות ברורה לשינוי כולל במדיניות המשיבה, למעט עדכון ניסוח בדף באתר, מבלי להבטיח אכיפה בפועל. שנית, אין כל פיצוי לחברי הקבוצה שנפגעו בפועל, ואין כל ניסיון ממשי לאתרים – למרות שלכאורה ניתן לעשות כן באמצעות נתוני ההזמנות באתר. שלישית, לא הובאה כל תשתית בדבר היקף הנזק או מספר הנפגעים, והסכום שהוסכם להעביר לקרן התובענות הייצוגיות אינו נגזר משיקולים מבוססים. לבסוף, היועצת סבורה כי אין הצדקה למתן פטור מאגרת בית המשפט, שכן לא מתקיימים טעמים מיוחדים כנדרש.

### **27. ת"צ 21-05-47302 שחר כהן ואח' נ. Apple Inc**

ההליך עוסק בטענה לפיה חברת Apple שיווקה בישראל מחשבים ניידים מדגמי MacBook, המצוידים במקלדות מסוג "Butterfly" שהתגלו כלוקות בפגמים מהותיים, ובהם מקשים דביקים, מקשים שאינם מגיבים, או כאלה שגורמים להקלדה כפולה. המבקשים טוענים כי אף לאחר

שהמשיבה הייתה מודעת לפגמים, היא לא פעלה לתיקון התקלה או להשבת המוצר (ריקול), המשיכה למכור את המחשבים תוך אי-גילוי הסיכון לצרכנים ואף גבתה תשלום על תיקונים מסוימים. טענות המבקשים כוללות עוולות נזיקיות, הפרת חוזה, הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן והפחתת מחיר לפי חוק המכר. בהסדר הפשרה, הצדדים הסכימו על העברת פיצוי בסך 77,700 דולר לקרן תובענות ייצוגיות, מבלי לאתר את חברי הקבוצה, בטענה כי העלות הכרוכה באיתורם עולה על סכום הפיצוי. אפל ציינה כי הרחיבה באופן כללי ולא במסגרת ההסדר את האחריות למקלדות אלו לארבע שנים.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה סבורה כי קיימות עילות תביעה מכוח חוק הגנת הצרכן. לטענתה, המשך מכירת מחשבים הסובלים מפגם ידוע ללא גילוי לצרכנים מהווה הן הפרת חובת הגילוי לפי סעיף 4 לחוק, והן הטעיה בפרט מהותי לפי סעיף 2 לחוק, שעה שנמסר לצרכנים מידע חלקי בלבד לגבי תקינות המוצר.

אשר להסדר הפשרה, היועצת סבורה כי אין בו מענה מספק: ההסדר אינו כולל כל התחייבות מצד אפל לשינוי התנהלותה לעתיד או לאכיפה בפועל של אחריותה המורחבת. בנוסף, ההסדר מתעלם מהאפשרות לפצות את חברי הקבוצה באופן ישיר, חרף העובדה שלפי התרשמות היועצת, בידי אפל נתונים שיכולים לאפשר איתור לפחות של חלק מהנפגעים – כפי שנעשה בתביעה מקבילה שנוהלה בארה"ב. הסכום שנקבע כפיצוי הועבר כולו לקרן תובענות ייצוגיות, מבלי להציג תשתית או הסבר כלשהו ביחס לאופן חישובו או להיקף הנזק בפועל.

לפיכך, עמדת היועצת היא שאין לאשר את ההסדר במתכונתו הנוכחית. לחלופין, לשם בחינה ראויה של ההסדר, מומלץ למנות בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות. כן נטען כי אין הצדקה לפטור את אפל מתשלום המחצית השנייה של האגרה, בהיעדר טעמים מיוחדים כנדרש לפי התקנות.

#### **28. ת"צ 20-03-25930 גולן נ' סמייל טלקום שירותי תקשורת בינלאומיים בע"מ**

**ואח'**

הבקשה לאישור הוגשה נגד חברות סמייל טלקום ופרטנר תקשורת, בטענה כי גבו מצרכנים תשלום עבור שירותי שיחות לחו"ל מבלי לקבל הסכמה מדעת, תוך הפרת חובת הגילוי והטעיה צרכנית. המבקש טען כי השירות הוסף באופן אוטומטי למנוי, ללא הזמנה מפורשת וללא הצגת תנאיו או המחיר הנגבה בעדו, וכי גם לאחר תחילת החיוב לא נמסרה הודעה מתאימה.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה במסגרתו התחייבו הנתבעות להעניק לחברי הקבוצה הטבה בדמות 50 דקות שיחה לחו"ל למשך חודשיים – שירות אשר שוויו הוערך ב-110 ש"ח. ההטבה תינתן רק למי שיבקש אותה באופן יזום. ההסדר אינו כולל פיצוי כספי אישי, והצדדים לא הציגו מנגנון לאיתור הקבוצה.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

לעמדת היועצת מבקשת האישור עולה כי המדובר בהטעיה בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

לגבי הסדר הפשרה, ציינה היועצת כי הפיצוי המוצע, שירותי שיחות לחו"ל, אינו נותן מענה אפקטיבי לרוב חברי הקבוצה, שאינם בהכרח לקוחות פעילים של הנתבעות. בנוסף, ההטבה כפופה לדרישה אקטיבית מצד הצרכן ואינה כוללת מנגנון לוודא השימוש או מניעת חיוב לאחר תקופת ההטבה. מדובר בהטבה בעלת ערך שיווקי לנתבעות, אשר עלולה לשרת את מטרתן העסקית, להחזיר לקוחות פעילים, יותר מאשר לפצות את מי שנפגע בפועל.

היועצת הדגישה כי לא הוצגה תשתית מספקת ביחס לזהות הנפגעים או גובה הנזק וכן לא הוסבר מדוע לא ניתן לאתרם. בהיעדר הסבר לכך, ובהתחשב בכך שההטבה אינה מתקרבת לערך של פיצוי אישי אפקטיבי, אין מקום לסטות מהעיקרון הקבוע בפסיקה שלפיו יש להעדיף פיצוי פרטני. בנוסף,

שכר הטרחה שנקבע בהסדר גבוה ביחס להיקף הפיצוי שניתן בפועל, ולדעת היועצת יש להפחיתו או להעבירו, כולו או חלקו, לטובת חברי הקבוצה או לקרן לתובענות ייצוגיות.

לאור האמור, עמדת היועצת המשפטית לממשלה היא שאין לאשר את ההסדר, ולחלופין יש למנות בודק לשם בחינתו המעמיקה בהתאם לסעיף 19(ב)(1) לחוק.

### **29. ת"צ 21-05-47930 סמואל נ' הוט מובייל בע"מ**

ההליך עוסק בטענה לפיה חברת הוט מובייל סיפקה שירותי חיוג בינלאומי באמצעות חברת פלאפון, ללא גילוי מספק לצרכנים, ותוך יצירת מצג כאילו השירות ניתן ישירות על ידה. המבקשת טענה כי הדבר מהווה הטעיה לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, וכן כי הוט מובייל לא פירטה את זהות ספק השירות ואת התנאים החלים עליו. במסגרת הסדר הפרשה התחייבה המשיבה להבהיר בעתיד בפרסומיה, באתר האינטרנט ובמענה טלפוני, כי שירותי השיחות הבינלאומיות ניתנים באמצעות ספק חיצוני. ההסדר אינו כולל פיצוי אישי או השבה לצרכנים, אלא רק תיקון התנהגות לעתיד, לצד תשלום של 350,000 ₪ כשכר טרחה והוצאות.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה סבורה כי מדובר בטענות צרכניות ראויות, אך ההסדר המוצע אינו נותן מענה מספק. לדעתה, השירות נשוא הבקשה היה כרוך בתשלום, וככל שצרכנים חויבו עבורו מבלי שקיבלו גילוי מלא, מדובר בהטעיה במצג חלקי והפרת חובת הגילוי. ההסדר כולל התחייבות לתיקון עתידי בלבד, ואינו מציע כל פיצוי לחברי הקבוצה, אף לא סמלי, על הפגיעה שכבר התרחשה.

עוד ציינה היועצת כי ההסדר אינו מבוסס על תשתית מספקת: לא נמסרו נתונים ביחס להיקף המשתמשים בשירות, שיעורי החיוב או משך ההטעיה הנטענת. כמו כן, לא הובהר מדוע לא ניתן לאתר לפחות חלק מחברי הקבוצה ולבחון אפשרות להשבת תשלום. בנוסף, שכר הטרחה שנקבע, לאור העובדה כי לא קיים פיצוי אישי, אינו עומד באיזון הראוי.

לפיכך, עמדת היועצת היא כי אין לאשר את ההסדר במתכונתו. לחלופין, וכדי לאפשר בחינה מהותית של ההסדר, יש למנות בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות.

### **30. ת"צ 22-05-19568 רמי ווסקוביניק ואח' נ' אלקטרה פאורגז סופרגז בע"מ**

ההליך עוסק בבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד חברת סופרגז. טענת המבקש כי המשיבה גובה דמי התראה לפני שחלפו 14 ימים מהמועד בו נשלחה להם הודעה על קיומו של חוב וזאת בניגוד להוראות סעיף 2ב13 לחוק הגנת הצרכן. החוק קובע איסור על גביית הוצאות גבייה בתקופה זו, למעט אם סכום ההוצאה או שיעורה נקבעו במפורש בחיקוק. המבקשים טענו כי החריג אינו מתקיים בעניינם, משום שצו הפיקוח שעליו הסתמכה סופרגז אינו כולל קביעה מפורשת בדבר גובה דמי ההתראה.

סופרגז השיבה כי פעלה כדין, מאחר שלשיטתה צו הפיקוח הרלוונטי, צו הפיקוח על מצרכים (תשלומים בעד גז המסופק במערכת מרכזית), התשמ"ט-1989 מהווה "חיקוק" במובן החוק המקיים את החריג שמתיר את הגבייה.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה, במסגרתה סופרגז תחדל מגביית דמי התראה בגין הודעת חוב ראשונה, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד המשלוח והחוב טרם סולק. כמו כן, היא התחייבה להוסיף בהודעת החוב את מועד תחילת הספירה לצורך קביעת המועד לחיוב עתידי. בגין התקופה שבין ספטמבר 2016 (כניסת סעיף 2ב13 לתוקף) ועד אפריל 2022 (מועד תחולת צו פיקוח חדש), תעניק סופרגז ללקוחותיה הנוכחיים פיצוי כולל בסך 300,000 ש"ח, אשר יינתן כזיכוי אחיד בחשבוניות עתידיות. הצדדים המליצו על גמול לתובעים המייצגים ושכר טרחה בסך כולל של 85,000 ש"ח.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה מתנגדת לאישור ההסדר. היא סבורה כי אין תחולה לחריג שבסעיף 213ב(ג) לחוק, משום שצו הפיקוח שעליו הסתמכה סופרגו אינו קובע את שיעור דמי ההתראה או סכומם. לפיכך, גם גבייה שבוצעה לאחר חלוף 14 ימים ממועד משלוח הודעת החוב נחשבת לגבייה בלתי חוקית. חרף זאת, ההסדר אינו מעניק כל פיצוי בגין גבייה זו, ואף קובע כי ייווצר מעשה בית דין ביחס לעילות אלה – כך שלא ניתן יהיה לתבוע בגין בעתיד. לדעת היועצת, הסדר זה פוגע בזכויות חברי הקבוצה ואינו עומד באמות המידה לאישור הסדר פשרה.

בנוסף, היועצת מצביעה על כך שאחוזי ההשבה שנקבעו – כ-22.9% בלבד מהסכום שנגבה – אינם תואמים את חוזקה של עילת התביעה, שלדבריה היא איתנה וברורה. לשיטתה, שיעור השבה נמוך כזה פוגע בתכלית ההליך הייצוגי, ואינו מאזן כראוי בין האינטרסים של הצדדים.

עוד מוסיפה היועצת כי מנגנון הפיצוי שנקבע בהסדר, המעניק את החזר לכלל לקוחות סופרגו הנוכחיים, בעייתי, משום שחלק ניכר מהם כלל לא נפגע מהגבייה הנטענת. הקבוצה הרלוונטית מורכבת ממי ששילמו בפועל דמי התראה בתקופה שבין 2016 ל-2022, אך רבים מהם כבר אינם נמנים עם לקוחות החברה. מתן פיצוי לקבוצה רחבה יותר פוגע בדיוק ההשבה ועלול להעניק הטבות למי שלא נפגעו. לאור זאת, ממליצה היועצת כי ככל שלא ניתן לאתר את הנפגעים בפועל, יש להעביר את הפיצוי לקרן לתובענות ייצוגיות.

### 31. ת"צ 20-09-15519 בסיס נ' נוף כנרת פוריה בע"מ

עניינה של הבקשה הוא על רקע פרויקט מגורים ייעודי לציבור החרדי בטבריה, במסגרתו התקשרה חברת נוף כנרת פוריה בע"מ עם רוכשי דירות בחוזי מכר שכללו חיובים נלווים למחיר הדירה. לטענת המבקש, המשיבה גבתה תשלומים עבור הוצאות משפטיות, הכנת תשריטים וחיבור למוני מים וחשמל – בסכומים מופרזים, תוך הסתרת המחיר הסופי של הדירה. המבקש טען להפרה של דיני הגנת הצרכן ובכלל זה טען להפרה של הוראות סעיף 2 הקובע איסור הטעיה וסעיף 17א הקובע חובת הצגת מחיר כולל. נזקי הקבוצה הוערכו בכ-17.6 מיליון ש"ח.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה שבמסגרתו התחייבה המשיבה לתקן את חוזי המכר כך שסכום ההוצאות המשפטיות לא יעלה על התקרה הקבועה בתקנות. בנוסף, הוסכם כי המשיבה תחדל מהצגת רכיבים נלווים – כגון הוצאות מנהליות, תשריטים וחיבורים – כתשלומים נפרדים מהמחיר הכולל של הדירה, ולא תגבה עבורם תוספת בעתיד. הפיצוי לחברי הקבוצה לא יינתן באופן אישי, אלא באמצעות הקמת גן שעשועים בשווי של לפחות 300,000 ש"ח בתחום הפרויקט. ההטבה הכוללת הוערכה בכ-220,000 ש"ח. הצדדים ביקשו לאשר שכר טרחה בסך 100,000 ש"ח בתוספת מע"מ וכן גמול למבקש.

#### עמדת היועצת המשפטית לממשלה

היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה, בין היתר בשל קיומה של הפרה מהותית של חוק הגנת הצרכן. לשיטתה, המשיבה לא הציגה את המחיר הכולל של הדירה, אלא פיצלה אותו לרכיבים נפרדים – כגון תשלומים עבור תשריטים, חיבור למונים והוצאות מנהליות – תוך הצגתם כתוספות למחיר הבסיסי. בכך נוצר מצג שווא של מחיר נמוך מזה שבפועל שולם על ידי הרוכש.

התנהלות זו מהווה הטעיה צרכנית לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, שכן הצרכן אינו מקבל את המידע המלא על עלות העסקה בזמן קבלת ההחלטה. הצגת מחיר חלקי בלבד מונעת מהצרכן להבין את מלוא ההתחייבות הכלכלית, ועלולה להוביל אותו לבחור בעסקה שהוא לא היה בוחר בה לו ידע מראש את העלות האמיתית. מדובר גם בהפרה של החובה לנקוב במחיר כולל בהתאם לסעיפים 17א לחוק.

היועצת מדגישה כי מדובר בהתנהלות הפוגעת באופן ישיר בזכויות צרכניות בסיסיות, בפרט בעסקאות משמעותיות כרכישת דירה. עם זאת, למרות עוצמת ההפרות והנזק הישיר שנגרם, ההסדר אינו כולל כל פיצוי אישי לחברי הקבוצה – אלא מסתפק בהטבה כללית בדמות גן שעשועים ציבורי. סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות מורה להעדיף פיצוי כספי אישי מקום שבו נגרם נזק ממשי,

ופיצוי קולקטיבי שאינו מגיע לידי הרוכשים עצמם אינו מממש את תכליות החוק. מאחר שמדובר בנוק שניתן לכימות ולחלוקה, אין הצדקה לסטות מעקרון זה.

### תחום אזרחי - חקיקה

1. חוק להגנה על הצרכן מפני עוסקים המבצעים הפרות בנסיבות מחמירות (תיקוני חקיקה), התשפ"ד-2024 – במסגרת החוק בוצעו תיקונים בחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 68), חוק שירותי תשלום וחוק ההוצאה לפועל. התיקון בחוק הגנת הצרכן מסמיך את הממונה לקבוע כי עוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות וכן מסמיך אותו להעביר את הודעת הקביעה לנותן שירותי התשלום ולמנהל מערכת ההוצאה לפועל. עם קבלת הודעת הקביעה נותן שירותי התשלום מפסיק לספק לאותו עוסק שירותי תשלום ומשיב לצרכנים את הכספים שנגבו עבורו וטרם הועברו לו. הודעת הקביעה מחייבת את מנהל מערכת ההוצאה לפועל לפתוח בהליך לסגירת התיקים בהם העוסק הוא הזוכה ולהשיב את הכספים לחייבים בתיק.

התיקון קובע הסדר זמני שיחול על פרק הזמן שבין הודעת הכוונה של הממונה לקבוע כי העוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות ועד לקבלת החלטה סופית בעניינו. בתקופה זו נותן שירותי התשלום ממשיך לגבות את הכספים מהצרכנים אך לא מעבירם לעוסק אלא שומר אותם בנאמנות ומנהל מערכת ההוצאה לפועל מקפיא את ההליכים והכספים בתיקים שנפתחו טרם הודעת הכוונה.

התיקון קובע הסדר ייעודי לטיפול בעוסקים בעלי זיקה לעוסק שנקבע לגביו כי הוא מפר בנסיבות מחמירות באופן שיקל על החלת המגבלות גם עליהם ללא צורך בניהול הליך מראשיתו.

2. תיקון מס' 69 – תיקון סעיף 17(א) לחוק. התיקון מעדכן את שמו של חוק קידום התחרות בענף המזון לשמו הנוכחי חוד קידום התחרות בענפי המזון והפארם.

3. תיקון מס' 70 – השפעה לא הוגנת התיקון קובע כי אם הוכרז על מצב חירום, ושר הכלכלה והתעשייה שוכנע כי יש חשש ממשי שעוסקים ינצלו את מצב החירום כדי להעלות מחירים של טובין ושירותים חיוניים, הוא רשאי להכריז כי יחולו הוראות ההסדר הקבוע בתיקון לפיו בתקופת ההכרזה לא ניתן יהיה להעלות את מחירים של מוצרים שייקבעו על ידי הממונה על הגנת הצרכן והממונה על התקציבים, בשיעור ניכר וחריג.

העלאת מחיר בניגוד לסעיף תהווה השפעה לא הוגנת שבגינה ניתן יהיה להוציא צו מינהלי להפסקת הפרה לפי סעיף 21ג לחוק. על הפרת הצו רשאי הממונה להטיל עיצום בשיעור של 5% ממחזור המכירות בשנת הכספים שקדמה לביצוע ההפרה ובלבד שסכום העיצום לא עולה על 10 מיליון ₪ לסוג טובין או שירות.

4. תיקון מס' 71 – תיקון סעיף 2(א) לחוק התיקון קובע כי הטעיה בשימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם תהיה "לרבות מצג בנכס או על גבי הנכס המעיד על השימוש, על התועלת או על הסיכומים כאמור, ובכלל זה מצג או מספר המופיע באופן פיזי או דיגיטלי".

התיקון נועד למנוע סימון מטעה על מוצרים ולהבטיח כי סימון המעיד על השימוש שניתן לעשות בו יהיה תואם את השימוש שניתן לעשות במוצר בפועל.

5. תיקון מס' 72 – הוספת סעיף 12א לחוק התיקון הוסיף את סעיף 12א לחוק הקובע איסור להתנות תשלום באמצעות כרטיס חיוב בסכום רכישה מזערי ונועד לאפשר לצרכן לשלם בכרטיס חיוב גם בעסקאות בסכומים נמוכים.

## תכנון ואסטרטגיה

א. בשנת 2024, עם הגעתו של הממונה החדש, הוביל האגף תהליך של ניסוח מטרות ויעדים חדשים ועדכניים לעבודת הרשות. התהליך נעשה בהתאם למתודולוגיית התכנון הממשלתי, במטרה לאפשר לרשות להתחבר למערכת תוכניות העבודה הממשלתית תמר, ולהקל על תהליך התכנון והבקרה אחר ביצוע תוכניות העבודה.

יעדי ומטרות הרשות:

1. **מטרה 1: הגברת הציות לחוק**
    - 1.1. הגברת ההרתעה באמצעות אכיפת החוק
    - 1.2. שימוש בכלים נוספים להגברת הציות
  2. **מטרה 2: חיזוק והעצמת הצרכן**
    - 2.1. העלאת מודעות הצרכנים לזכויותיהם
    - 2.2. מתן סיוע ישיר לצרכנים
  3. **מטרה 3: שיפור מקצועיות הרשות**
    - 3.1. אופימיזציה של הטכנולוגיה וניהול המידע
    - 3.2. חיזוק מקצועיות הרשות והעובדים
    - 3.3. שיפור שיתוף הפעולה ושיתוף הידע ברשות
  4. **מטרה 4: טיוב רגולציה ויצירת רגולציה מיטבית**
    - 4.1. פרסום עמדות הרשות
    - 4.2. יזום וקידום תיקוני חקיקה הנדרשים להגנה על ציבור הצרכנים
    - 4.3. הפחתת הנטל הרגולטורי תוך שמירה מרבית על זכויות הצרכנים
  5. **מטרה 5: השפעה על המדיניות הצרכנית בארץ ובעולם**
    - 5.1. השפעה על קבלת ההחלטות באמצעות השתתפות בפורומים בין לאומיים
    - 5.2. הגברת הטמעה של שיקולי צרכנות ברגולציה ובפעולות הממשלה
    - 5.3. הגברת השפעה באמצעות שיתופי פעולה עם ארגונים חוץ ממשלתיים
    - 5.4. השתתפות בצוותי חקירה עם רשויות מקבילות בעולם
- ב. **קול קורא לאפליקציה צרכנית** - בדצמבר 2024, פרסמה הוועדה המנהלת את הקרן לחלוקת כספים שנפסקו כסעד בתובענות ייצוגיות, קול קורא בשיתוף עם הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. במסגרת הקול הקורא, הוצעו 4.5 מיליון ₪ לפיתוח, הטמעה והפעלה, לתקופה של 5 שנים, של אפליקציה צרכנית. האפליקציה צפויה לתת מענה לצרכן לשאלות בתחום חוק הגנת הצרכן ולברור זכויותיו. כמו כן המערכת תסייע בניסוח מכתבים לעוסקים, ניסוח תביעות קטנות ועוד.

## 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 צרכניות 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 2024 בתחומים הבאים:

- 1. במהלך שנת 2024 עיקר העבודה בועדה התמקד בהכנות לקראת הכנס בדרג שרים שהתקיים באוקטובר 2024, בנושא המעבר הדיגיטלי והמעבר לירוק ובתוצרי הכנס.**  
בכנס השתתפו 24 שרים וסגני שרים. בראש משלחת ישראל עמדו שר הכלכלה והתעשייה מר ניר ברקת ומר קובי זריהן ראש הרשות והשתתפה בו גם הכלכלנית הראשית של הרשות. במסגרת הכנס אומצה הצהרת שרים בדבר הגנת והעצמת צרכנים במעבר הדיגיטלי והמעבר הירוק, הצהרה אשר תורגמה על ידי הרשות לעברית והועלתה לאתר ה-OECD כמו גם לאתר הרשות. במסגרת הכנס הודיעו על השקת פורום גלובלי בנושא צרכנות the Global Forum on Consumer Policy (GFCP) שישמש כמרכז גלובלי למדיניות ומחקר אמפירי בנושאים צרכניים והתנהגות צרכנית, שיהווה בסיס למדיניות צרכנית מבוססת ראיות
- 2. העצמה והגנה על צרכנים דיגיטליים - Empowering and protecting digital consumers**
  - במהלך השנה התמקדה העבודה בהשלמת הניסוי האמפירי התנהגותי אשר בוחן דפוסים אפלים במסחר מקוון ובעבודה על הדו"ח המסכם את הממצאים של הניסוי.
- 3. טיפוח מעורבות צרכנים בכלכלה הירוקה - Fostering consumer engagement in the green economy**
  - במהלך שנת 2024 עסקה הוועדה בהמשך עבודה על מספר מסמכים בנושא ביניהם דו"ח הסוקר את המדיניות בנושא המעבר לירוק במדינות השונות, מסמך מדיניות בנושא הצהרות סביבתיות מטעות והמשך עבודה על מחקר אמפירי בנושא צריכה בת קיימא.

### 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 בכנסי הארגון ובפעילויות השוטפות של הארגון. החברות בארגון מסייעות לרשות בהחלפת מידע עם רשויות מקבילות בנושאים הנמצאים על סדר היום שלה, כמו גם לגבי פעילות אכיפה מקבילה מול חברות בינלאומיות מפרות.

במהלך שנת 2024 נטלה הרשות חלק בפעילויות השונות של הארגון ביניהן:

- **השתתפות בכנסים, בובינרים ובשיחות ועידה.**
- **מענה לבקשות מידע.**
- **מענה לשאלונים ולדו"חות** – כמדי שנה השיבה הרשות בשנת 2024 לדו"ח איסוף המודיעין השנתי אשר מהווה כלי שימושי לצורך איתור וזיהוי מגמות והכנת תשתית לתוכנית העבודה לשנת 2025.
- **Econsumer.gov** - הרשות חברה ובעלת גישה לפורטל התלונות חוצות הגבולות היושב על מסד הנתונים של רשות הסחר הפדרלית של ארה"ב.
- **השתתפות באינטרנט סוויפ (סריקה)**- הרשות השתתפה באינטרנט סוויפ של ICPEN. בשנת 2024 התמקד הסוויפ בנושא של דפוסים אפלים בשיווק והרשמה של שירותי מנויים ונעשה בשיתוף פעולה עם ארגון GPEN. מטרת האינטרנט סוויפ הינה לאתר אתרים מקוונים בכל העולם המשתמשים בפרקטיקות הפוגעות בצרכן. פעילות זו הינה למעשה כלי אכיפה המהווה חלק מפעילות רחבה לשיתוף פעולה בין רשויות הגנת הצרכן מכל העולם, במטרה להילחם בהונאות מקוונות ולהגביר את אמון הצרכנים בסחר אלקטרוני.

#### נושאים מרכזיים על סדר היום של הארגון בשנת 2024 :

1. הערכת ההשפעה של התערבויות אכיפה ושל המומחיות הנדרשת על מנת להיות אפקטיבי בעולם הדיגיטלי. החלפת מידע לגבי דוגמאות מהעולם.
2. המעבר הירוק- עבודה משותפת עם ה OECD על מסמך בנושא של הצהרות ירוקות מטעות והעצמת צרכנים לבחירות בנות-קיימא.
3. שיווק מקוון/ אינטרנטי- התמקדות בעיקר בסוגיית המשפיענים, דפוסים אפלים, שיווק המכוון לילדים.
4. שימוש בבינה מלאכותית בתחום של הגנת הצרכן, הן ע"י עוסקים והן ע"י רשויות אכיפה. השפעת הבינה המלאכותית על פרקטיקות בלתי הוגנות, מטעות ומרמות, וכיצד רשויות האכיפה מגיבות לאתגרים אלה.
5. גיימינג- ההשלכות הפוגעניות של גיימינג, דוגמאות אכיפה בתחום.
6. דפוסים אפלים : אכיפה בתחום של דפוסים אפלים בעולם, ההשפעות של דפוסים אפלים על השוק.
7. שיתוף פעולה בינלאומי לאכיפה אפקטיבית.

## מחקר וחוו"ד כלכליות בניית מודלים לפעילות האכיפה

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

### מאגרי מידע

אגף הכלכלנית הראשית מעמיד לרשות כלל עובדי הרשות מאגרי מידע שונים ומעדכן אותם על בסיס קבוע. מאגרים אלו כוללים נתונים על הרגלי רכישה של צרכנים, סקרים שונים, נתוני מכר מקוון ועוד.

### דפוסי צריכה של ישראלים בתחום מוצרי ה-FMCG)

בהמשך לפעילותה בשנה שעברה המשיכה הרשות לעסוק במחקר בתחום מוצרי ה-FMCG, בהיבטים שונים, כגון אמידת ביקושים, אפיון דפוסי צריכה, תגובת צרכנים להקטנת מוצרים ועוד. כחלק מהתובנות של הרשות בתחום זה פרסמה הרשות השוואות של עלויות סלים תחליפיים אל מול סלים ממותגים, תוך כדי הדגשת החיסכון.

המחלקה הכלכלית החלה בשנת 2024 לבצע מחקר מקיף הסוקר את ההתפתחויות בשוקי ה-FMCG בעשרים השנים האחרונות. המחקר זוכה לתמיכה של הפורום למדיניות כלכלית ע"ש פנחס ספיר. ממצאים ראשוניים הוצגו בכנס האגודה הישראלית לכלכלה שנערך בשנת 2024. המחקר עתיד להימשך גם לתוך שנת 2025

### העדפות צרכנים לגבי ביטוחי רכב

במסגרת עבודת הרשות ובפרט המחלקה הכלכלית מעניקה שירותי ייעוץ מחקרי למשרדים שונים ובמסגרת חברות בוועדות שונות בהקשר להתנהגות צרכנים ולאמידות אמפיריות נלוות. בתוך כך ניתן למנות בשנת 2024 את הסקר שערכה הרשות עבור משרד התחבורה לבחינת התנהגות צרכנית בנוגע לביטוחי רכב.

### פיתוח מערכת נתוני שקיפות

מערך המחשוב בשיתוף המחלקה הכלכלית ואגף אכיפה ומודיעין ברשות, ובשיתוף עם נותן שירותי הענן, מקדמים פרויקט שקיפות מחירים שהינו במהותו הקמת מאגר מידע שקוף ומתקדם של המחירים אותם מפרסמים הקמעונאים בכפוף להנחיות חוק המזון. בשנת 2024 המשיכה הרשות לפתח מאגר זה ולהטמיע בו כלי מחקר מתקדמים.

### דפוסים אפלים

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

במהלך שנת 2024 לקחה הרשות חלק ספציפי נבחרו 20 מדינות בהן עתיד להיערך מחקר אמפירי בתחום של דפוסים אפלים במהלך 2024, ישראל נבחרה כאחת מהמדינות בהן נערך המחקר האמפירי, המחלקה הכלכלית הייתה מעורבת בהכנת הניסוי ובכתיבת הדוח הסופי, אשר טרם פורסם.

### כלכלה ירוקה

במסגרת פעילות הרשות ב-OECD בשנת 2024 היתה הרשות מעורבת בניסוח מסמך מקיף של ה-OECD במסגרת השימוש ההולך וגובר, במוצרים ירוקים. הדוח שם דגש על תופעת ההתיירקות (Greenwashing) ועל המלצות למדיניות בתחום.

## 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 או כחו"ד לצרכים נוספים. חו"ד הכלכליות ניתנו במגוון תחומים צרכניים, הטיות קוגניטיביות, דפוסים אפלים וכדומה.

### 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**

**פעילות הדוברות לשנת 2024**

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 והרשתות החברתיות של הרשות. שנת 2024 אופיינה כשנת מלחמה מלאה, לאור זאת בוצעו התאמות לקמפיינים השונים.

**רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור שהרשות פרסמה בשנה החולפת**

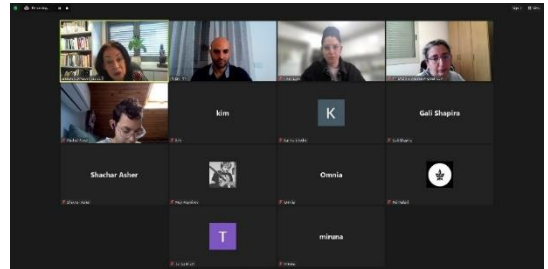
פעילות קמפיינים:

4-15.2 : קמפיין העלאת מודעות לזכויות צרכניות למגזר הרוסי (4000 נה ל-8 פוסטים) בפייסבוק

The infographic contains six panels in Russian:

- Когде диалер не имеет право взять с Вас плату за отмену?** (When does a dealer have no right to charge you for cancellation?) - Explains that in certain cases, a dealer must refund the consumer's money within 14 days of the purchase.
- Когде можно отменить дистанционные сделки купли-продажи?** (When can you cancel distance purchase deals?) - Lists conditions for cancelling online purchases, such as within 14 days of receipt.
- Вам тоже пришлось отменить отпуск из-за сложившейся ситуации?** (Did you also have to cancel your vacation due to circumstances?) - Discusses cancellation rights for travel services.
- Когде можно отменить сделку купли-продажи?** (When can you cancel a purchase deal?) - Details cancellation rights for various goods and services.
- Расширенное право на отмену сделки** (Expanded right to cancel a deal) - Explains the right to cancel a deal within 14 days of receipt for certain goods.
- Гарантийное и послепродажное обслуживание** (Warranty and after-sales service) - Discusses warranty periods and the manufacturer's obligations.

15.2 : הרצאה בפני סטודנטים באוניברסיטת תל-אביב : "הצרכן המקוון" זכויות צרכנים והכרת הרשות.



18-22.2 : קמפיין מודעות וטיפים בנושא "העוקץ הפיננסי" (5000 נה ל-5 פוסטים) בפייסבוק :

The infographic provides tips on recognizing and avoiding loan scammers, including checking for official licenses and being wary of unsolicited offers.

The infographic offers advice on how to improve one's credit rating, such as paying bills on time and reducing debt.

The infographic defines financial sting as a scam where scammers promise high returns for a small investment, often leading to significant financial loss.

**מהו דירוג אשׂראי?**  
לכל אדם קיים דוח אישי, מעין "תעודת זהות" של היסטוריית נתיני האשׂראי שלו במאגר שמפעיל בנק ישראל. הדוח מורכב מדיווחים ממוחשבים שמתקבלים אוטומטית, לכן לרוב לא נעשות בו טעויות.

**ממה כדאי להיזהר?**  
**שיטות פעולה בעוקץ הפיננסי בתחום:**

- הבטחות שלא ניתן לקיים לחזיקת נתינים שליליים מהמאגר \ כשיפור נתיני האשׂראי.
- שליחת בקשות פיקטיביות לחאג'ר שלא עולה חוק דבר במטרה להראות פעילות.
- פניה לחאג'ר לקוחות של בעלי חוב המצויים בקשיים כלכליים, מערבים תוך ניצול איני של מצבם הכלכלי הדחוק.

החל מש"ל ישאלו למו תכנון הבטוח והכללי - מבטא וכלי לשיעור לבעלי עסקים משדר המוצר: "המלצה מבוססת על 600 אלף ש"ח" להאג'ר במסלול מדי אירוד קין אג'ר הנסין קיין 001.

אג'ר קיין: גודל שירות המיושם: הממוצע הנמוך: ש"ח 1000000

לעת קיין, רוצים מיליון חשודה בחשבון על מעל ליבוא את החשבון ורצו פיר יוצר קיין קיין. העמוד למוד קוד הודעות לישיבת

ישלחו בשמות או סיסמא של מסערת, זכרו שלרוב המדינת לא משה לאודות באופן פרטי כמלשון הבטוחה לכם זמאת להלוואה או רחוקי מס? בקשה אסמכאות לכן

למי שאינרת פרטט אשים באג'ר מלשון, קרא את כל הסוגנו ובדוק שהאינרת הפרטט הזו לאודת ותקשרת עם הרחוקי מלבר ולא הסכמת להחזקתה במסוק אודת

הפוסטים ניצלו K4.3 ש"ח (866.2 ש"ח לטובת כל פוסט). סה"כ עלו חמישה פוסטים)

**סיכום קמפיין:**

• הפוסטים עלו למטרת חשיפות והביאו M1.6 חשיפות יחד עם ריץ' של K674.3 יוניקים.

- בממוצע יצא שמסך כל החשיפות, כל יוזר נחשף לפוסט מעל פעמיים.
- עלות לאלף חשיפות עומדת על 6.42 ש"ח, שזה לא רע.
- הפוסטים הביאו יחדיו 615 מעורבויות.
- הפוסט שהביא עד כה את מרבית החשיפות והמעורבויות הוא הפוסט הראשון שעלה (18.02.24).
- הפוסט הראשון הביא את העלות הכי נמוכה לאלף חשיפות.
- הפוסט שהביא את מרבית המעורבויות הוא הפוסט השלישי (20.02.24).

3.21-14 קמפיין ממומן לרגל יום הצרכן למגזר הכללי (18,300 סה"כ, 3000 לכל פוסט חוץ מהפוסט הראשון שמומן ב-3300)

**סיכום קמפיין:**

- הפוסטים ניצלו K14.4 ש"ח (K2.3 ש"ח לטובת כל פוסט, מלבד הראשון שניצל K2.6 ש"ח וקיבל יותר תקציב). סה"כ עלו שישה פוסטים
- הפוסטים עלו למטרת חשיפות והביאו M4.7 חשיפות יחד עם ריץ' של M1.3 יוניקים.
- בממוצע יצא שמסך כל החשיפות, כל יוזר נחשף לפוסט קצת מעל פעם אחת.

- עלות לאלף חשיפות עמדה על 3.06 ש"ח, שזה מצוין.
- הפוסטים הביאו יחדיו M2.3 מעורבויות בעלות של 6.17 ש"ח, מה שהגיוני שהעלות גבוהה מעט כי הפוסטים עלו למטרת חשיפות.
- הפוסט שהביא את מרבית החשיפות הוא הפוסט הראשון שעלה (14.03.24), מה שגם הגיוני כי קיבל את מרבית התקציב.
- הפוסט שהביא את העלות הכי נמוכה לאלף חשיפות זה הפוסט החמישי (20.03.24) שעמדה על 2.95 ש"ח.
- הפוסט האחרון (21.03.24) קיבל את מרבית המעורבויות בעלות הכי טובה למעורבות-442 מעורבויות בעלות של 5.36 ש"ח למעורבות

12.3.24 הרצאה בפני סטודנטים בקליניקה לזיקנה של החוג למשפטים במכללה למנהל



28.3 : הרצאת צרכנות נבונה ב-ZOOM

**עובדות ועובדים יקרים!**

הנכם מחמנים להרצאה בנושא צרכנות נבונה עם דובר הרשות לסחר הוגן - מר דודו אבן חן שתתקיים ביום חמישי 28.03.2024 במתכונת ZOOM.

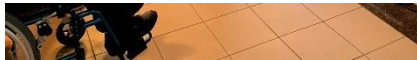
ההרצאה תכלול מידע על הימנעות מעוקץ כרטיסי אשראי, ניהול פיננסי נכון וכלים לצרכנות נבונה.

קישור למפגש ישלח בהמשך

מרץ עד מאי : הרצאות על צרכנות נבונה לגיל השלישי בבתי אבות ומרכזי יום בשיתוף עם קד"ם.

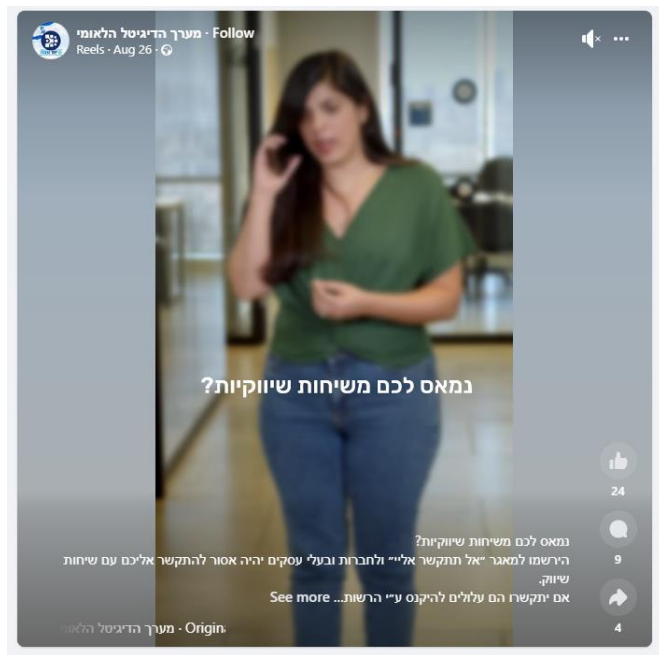


איור 1: הרצאה לגיל השלישי בחיפה, 4.4



- 30.4 - הרצאה בעמל, טבריה
- 4.4 - הרצאה בדור כרמל, חיפה
- 11.4 - הרצאה בבולגרי, ראשון לציון
- 11.4 - הרצאה בפרוטיאה, כפר בני דרור
- 15.4 - הרצאה בבית אבות עירוני רמת גן
- 15.4 - הרצאה בעד 120, הוד השרון

26.08 - שת"פ עם מערך הסייבר בנושא מאגר אל תקשרו אליי, הפקת סרטון לרשתות החברתיות והפצה במימון שלו.



ספטמבר 2024 - שת"פ עם עיריית פתח תקווה בנושא מאגר אל תקשרו אליי, תוצרי פרינט ודיגיטל שהופצו ברחבי העיר ובעמודי הערייה.

"אל תקשר אליי!"  
נמאס לכם משיחות שיווק?  
הצטרפו למאגר ההמשלתי  
אל תקשר אליי

סריקו  
או התקשרו  
1-800-074-171



**קמפיין דיגיטל – חודש הקניות נובמבר – דצמבר 2024**

עלות כוללת של הקמפיין – 18,000 ₪.

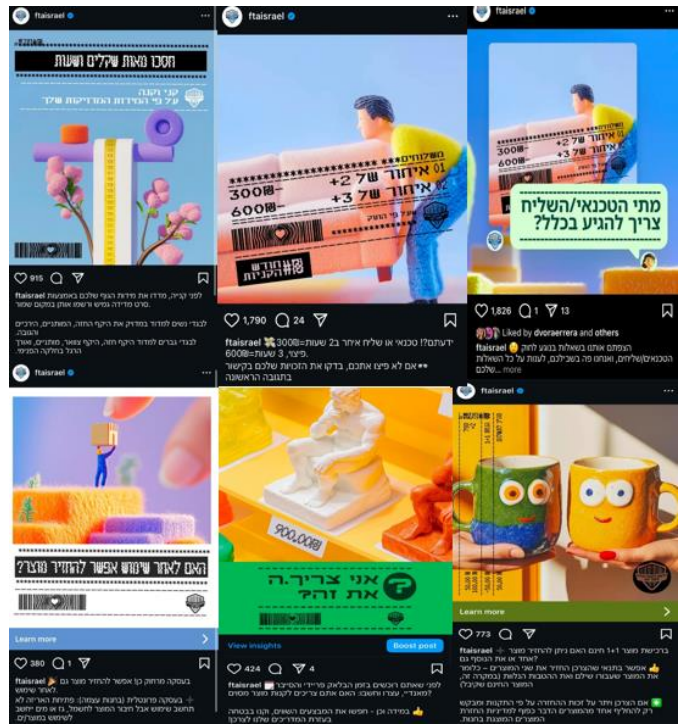
הפוסטים נצפו 1,000,000 פעמים והגיעו ל-470,000 יוניקים

הקליקו על המודעות 3,400 פעמים בעלות של 3.48 ש"ח לקליק.

לפוסטים היו 13,000 מעורבויות - מעורבות נחשבת תגובה/לייק/שיתוף/לחיצה על לינק.

הגילאים המעורבים ביותר היו 18-24 - 4000 מעורבויות ב-0.87 ש"ח למעורבות.

המגדר המעורב ביותר היה נשים - 7000 מעורבויות ב-0.86 ש"ח למעורבות.



**קמפיין בשיתוף משרד הכלכלה – סרטוני רילס דצמבר 2024**

קמפיין סרטונים קצרים בנושאי צרכנות.

עלות – חינם

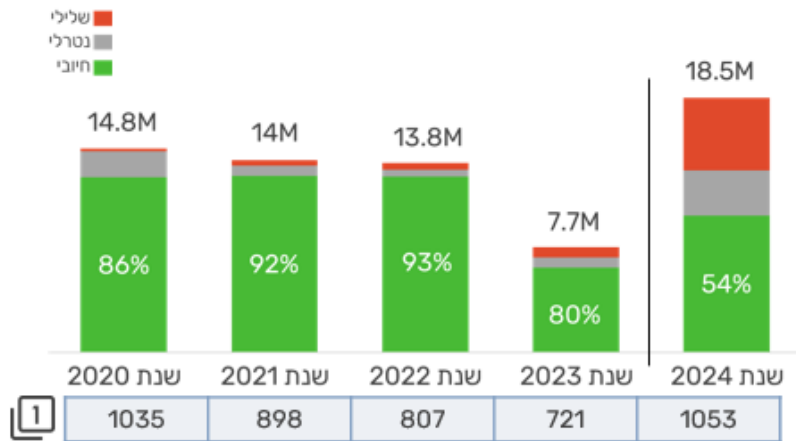
חשיפה גדולה לסרטון הראשון, כ-300,000 צפיות לסרטון הראשון.



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

הרשות להגנת הצרכן סוקרה השנה במסגרת 1053 כתבות בשווי של 18.5 מיליון ש"ח. שווי החשיפה השנה הוא הגבוה ביותר מאז החלה המדידה, זאת לצד סיקור ביקורתי משמעותי. מרבית החשיפה השנה נשארה חיובית, ובלטה ברבעון האחרון של השנה בשל העיסוק באכיפת חובת סימון מחירי מוצרים. בנוסף, בלט השנה גם הסיקור החיובי של סימון ארץ מוצא לצד הטלת קנסות על חברת פרטנר, סלופארק שופרסל ורמי לוי. תחום אכיפה היה בעל החשיפה הגבוהה השנה, והיה בעל חשיפה חיובית לרוב, בעוד שתחום תלונות צרכנים היה הביקורתי ביותר.

**החשיפה הגבוהה מאז החל המחקר | היקפי סיקור  
וסנטימנט לפי שווי חשיפה, במיליוני ש"ח**



**חשיפה חיובית לתחום אכיפה, שלילית לתלונות  
צרכנים | חלוקת הסיקור לפי תחומי פעילות, כנתח  
משווי חשיפה**



## ענפים מרכזיים וסוגיות בולטות בסיקור

ענף המזון היה בעל נתח החשיפה גבוה בסיקור הרשות, בעיקר בשל חובת סימון מחירי מוצרים.

בסיקור ענף רכישות מקוונות בלטו ציטוטי עו"ד הרשות סביב חובת גילוי נאות. בנוסף בלט גם הסיקור החיובי של בדיקת הרשות לגבי שימוש בדפוסים אפלים והטלת הקנס על חברת פדקס.

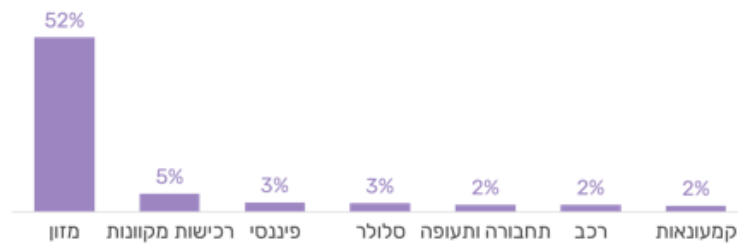
מרבית החשיפה של הענף הפיננסי הייתה ברבעון השלישי של השנה, בעקבות העיסוק בחוק המגביל שירותי סליקה.

ענף הסלולר נחשף לרוב ברבעון השני, זאת בעקבות הטלת הקנס על חברת פרטנר, ובלט הראיון של אניטה יצחק בנושא בערוץ רשת 13.

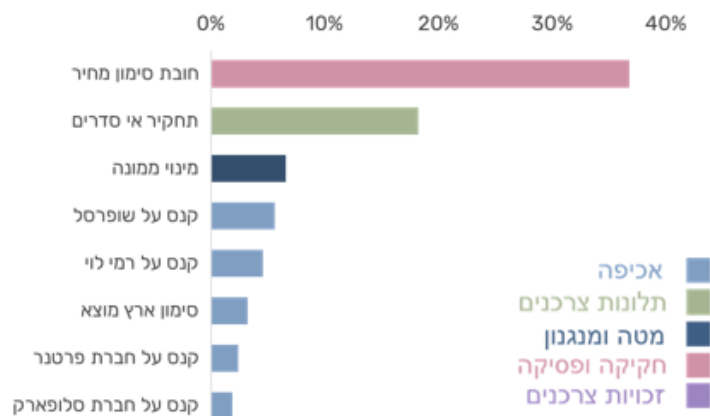
כשליש מסיקור ענף התחבורה היה נטרלי, זאת בעקבות כוונת הרשות להכניס את מחירי הטיסות לרשימת המוצרים והשירותים שאי אפשר להעלות בצורה חריגה את מחירם.

בענף הרכב בלטה הטלת הקנס על חברת סלופארק, בעוד שבענף הקמעונאות בלט העיסוק החיובי בחבירה לאמזון לצד הנטרלי של מעורבות הרשות באכיפת העלאת מחירים במצב חירום ביטחוני.

## חשיפה משמעותית לענף המזון | חלוקה לפי ענפים כנתח משווי חשיפה



## חלוקה לפי אירועים כנתח משווי חשיפה



**סקירת עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית כפי שנקבעה בתוכנית השנתית של הרשות.**  
בשנת 2024 המשיכה הרשות לעסוק בתחום הצגת המחירים, ובפרט בענף המזון. כמו כן המשיכה הרשות להתמקד בעוקצים והטעיות של אוכלוסיות פגיעות.

**עיון בהנחיות המנהליות הכתובות שלפיהן פועלת הרשות ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור –**  
אתר האינטרנט של הרשות בלשונית מדיניות ונהלים.

**תיאור מאגרי המידע של הרשות הרשומים אצל רשם מאגרי המידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והמטרות לשמן הוקמו**

- מאגר פניות הציבור – המשמש למילוי תפקידי הרשות לפי כל דין ולשימוש בהתאם לסמכויות של גופים ציבוריים נוספים לפי הצורך.
- מאגר אל תתקשר אליי – המופעל לפי סעיף 16 לחוק הגנת הצרכן, וכולל מספרי טלפון בלבד לפי הסעיף האמור. מטרת המאגר לאפשר לציבור להגביל פנייה שיווקית של עוסקים אליו.

**סוג הקרנות והמלגות שבמימון הרשות, הקריטריונים ואופן הפניה לקבלת מימון מהקרנות או המלגות**  
אין.

**תמיכות שהעניקה הרשות למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם**  
אין.

**רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם :**

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981
- חוק קידום התחרות בענף המזון והפארם, התשע"ד-2014

**פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידים שהרשות אחראית על תחומי פעילותם**  
אין.