



הרשות
להגנת הצרכן
ולסחר הוגן
דו"ח לשנת

2025



כתובתנו:

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

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

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

	תוכן עניינים
2	דבר הממונה
3	תמצית מנהלים
9	מבנה הרשות
12	אודות הרשות ותחומי האחריות של הרשות
13	דרכי ההתקשרות עם הרשות
13	דרכי ההתקשרות עם הגורמים הבאים
14	מינהל וארגון
15	פניות ציבור
19	דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה
21	סקירת עיקרי פעילות הרשות בשנה החולפת תוך התייחסות לתוכנית העבודה של הרשות שאושרה ..
21	אכיפה - חקירות ומודיעין
36	סיכום פסיקה בהליכי אכיפה
47	תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות
65	תחום אזרחי - חקיקה
66	תכנון ואסטרטגיה
68	קשרי חוץ - פעילות בינלאומית
71	מחקר וחוו"ד כלכליות
72	יום הצרכן הבינלאומי
73	פעילות הדוברות
73	רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור שהרשות פרסמה בשנה החולפת
91	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
91	סוג הקרנות והמלגות שבמימון הרשות, הקריטריונים ואופן הפניה לקבלת מימון מהקרנות או המלגות
	תמיכות שהעניקה הרשות למוסדות ציבור בשנה החולפת, לרבות פירוט שמותיהם של המוסדות והיקף התמיכה שניתן לכל אחד מהם
91	רשימת החוקים שהשר העומד בראש המשרד ממונה על ביצועם:
91	פירוט הרשויות הציבוריות והתאגידים שהרשות אחראית על תחומי פעילותם

דבר הממונה

שנת 2025 הייתה שנה של עשייה חסרת תקדים עבור הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. במציאות כלכלית וביטחונית מורכבת, המאופיינת בהתרחבות המסחר המקוון, בשינוי דפוסי הצריכה ובעלייה מתמדת בתחכום שיטות השיווק והמכירה, המשיכה הרשות לעמוד בחזית ההגנה על ציבור הצרכנים בישראל.

במהלך השנה טיפלה הרשות ב-47,903 פניות ציבור, ביצעה מאות פעולות פיקוח ואכיפה ברחבי הארץ, והשיתה 129 כוונות חיוב בסכום כולל של למעלה מ-36 מיליון שקלים. נתונים אלו אינם רק מספרים; הם משקפים את נחישותה של הרשות להבטיח כי הוראות החוק יכובדו וכי זכויותיהם של הצרכנים יישמרו הלכה למעשה.

הפעילות בשנת הדוח התמקדה בתחומים המשפיעים באופן הישיר ביותר על יוקר המחיה ועל איכות חייהם של אזרחי ישראל – מזון, סחר מקוון, שירותים פיננסיים ועסקאות מכר מרחוק. במסגרת זו נערכו 469 ביקורות בתחום המזון בלבד, כאשר ב-99% מבתי העסק שנבדקו נמצאו הפרות של הוראות החוק. נתון זה ממחיש את חשיבותה של אכיפה פעילה, מקצועית ונוכחת בשטח.

לצד האכיפה, המשיכה הרשות לקדם תפיסה רחבה של הגנת הצרכן המבוססת על מחקר, הסברה, שיתופי פעולה וחדשנות. הרחבנו את השימוש במודלים של ניהול סיכונים, חיזקנו את פעילות המודיעין והנחנו תשתיות לשילוב כלים מתקדמים של בינה מלאכותית וניתוח נתונים, במטרה להפוך את האכיפה לממוקדת, יעילה ומדויקת יותר.

הישגים אלו מקבלים משנה תוקף נוכח העובדה שהרשות פועלת באמצעות 73 עובדים בלבד, האמונים על פיקוח ואכיפה מול למעלה מ-650 אלף עוסקים במשק הישראלי. זוהי עדות למסירותם, למקצועיותם ולתחושת השליחות של עובדות ועובדי הרשות, אשר פועלים מדי יום למען הציבור.

בשנה החולפת התחזקה גם ההכרה כי הגנה אפקטיבית על הצרכן מחייבת כתובת ממשלתית חזקה, מקצועית ומאוחדת. הרשות ערוכה להמשיך ולהוביל את תחום ההגנה על הצרכן בישראל, תוך שילוב בין אכיפה נחושה, הסדרה חכמה, חדשנות טכנולוגית ושירות ציבורי איכותי.

אני מבקש להודות לעובדות ולעובדי הרשות, לשותפינו במשרדי הממשלה, לגופי האכיפה ולארגוני החברה האזרחית על שיתוף הפעולה והמחויבות המשותפת להגנה על ציבור הצרכנים בישראל.

נמשיך לפעול בנחישות להגברת הציות לחוק, לחיזוק אמון הציבור בשוק הישראלי, לצמצום פערי הכוח בין הצרכן לעוסק ולקידום סחר הוגן, שקוף ותחרותי לטובת כלל אזרחי ישראל.

בברכה,


קובי זוהר
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן

אודות הרשות ותחומי אחריות

רקע נורמטיבי, מטרות ויסודות הפעילות – שנת 2025

הממונה על הרשות

תנ"צ (בדימ') יעקב זריהן

מונה ב-01.07.2024

יסוד אסטרטגי ומבני

החלטה 4167

החלטת ממשלה

בסיס חוקי להקמה

תיקון 20

חוק הגנת הצרכן

מישורי פעולה מרכזיים

- אכיפה וחקירות: ניהול מערכי חקירה, ביקורות שטח ומודיעין רחב.
- רגולציה וחקיקה: יזום הליכי חקיקה ומתן הנחיות ממונה מחייבות.
- מעורבות משפטית: עמדות מקצועיות בתובענות ייצוגיות ופרה-רולינג.

מטרות ויעדי הרשות

- הגברת הציזת לחוקי הגנת הצרכן והגברת ההרתעה בשווקים.
- התווית התנהגות נורמטיבית של עוסקים וצרכנים ואיתור כשלי שוק.
- הסברה, הדרכה, והעלאת מודעות של הצרכן והעוסק ועידוד אכיפה עצמאיים.

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 טולת השפעות ולחצים.

דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה

מישור סטטוטורי, מדרגי עיצומים וסמכויות מנהליות ופיליות – שנת 2025

חקיקה נאכפת:

חוק הגנת הצרכן, חוק קידום התחרות בענף המזון, חוק המתווכים במקרקעין, חוק המועצה להשכלה גבוהה, חוק התובענות הייצוגיות וחוק מקורות אנרגיה.

מדרגי עיצומים כספיים (תיקון 39 לחוק)

חומרת ההפרה	סכום עוסק (שאינו תאגיד)	סכום תאגיד / חברה	עבירה בנסיבות מחמירות
מדרג נמוך (סעיף 22א)	7,000 ₪	22,000 ₪	פי 1.5 מהסכום המקורי
מדרג גבוה (סעיף 22ב)	25,000 ₪	45,000 ₪	פי 1.5 מהסכום המקורי

כלים מנהליים נוספים

- התראה מנהלית: חלף עיצום במקרי חובות חדשות או מחלוקת פרשנית.
- התחייבות להימנע מהפרה: חתימה בכתב בתוספת עירבון כספי זהה לעיצום.
- צווים מנהליים: צו לשמירת טובין (עד 6 חודשים) וצווי מניעת השפעה בלתי הוגנת.

כלים פיליים ומעורבות אזרחית

- סנקציות פיליות: עונשים בעבירות הסעיה, ניצול קטינים וחובות גילוי.
- נסיבות מחמירות: עונשי מאסר של עד 3 שנים או קנס פי 20 לפי חוק העונשין.
- תובענות ייצוגיות: גיבוש עמדות מאסדר ובחינת אינטרסים בהסדרי פשרה.

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

חרף חשיבותה האסטרטגית של הרשות ותפקידה בהבטחת שוק צרכני הוגן ותחרותי, היא ממשיכה לפעול במצבת כוח אדם חסר, הנדרשת להתמודד עם היקף משימות הולך וגדל ועם אתגרי אכיפה והסברה המתפתחים בקצב מהיר. פעילות הרשות משפיעה באופן ישיר על אמון הציבור, על הגנת הצרכנים מפני הטעיה ופגיעה בזכויותיהם ועל יצירת סביבת מסחר הוגנת עבור עסקים וצרכנים כאחד. חשיבות זו מתחדדת במיוחד בתקופות של אי ודאות, התרחבות המסחר המקוון ושינויים בהרגלי הצריכה, המחייבים נוכחות רגולטורית פעילה, מקצועית ואפקטיבית.

סך הכל מצבת עובדים

73

עובדים בפועל

סטודנטים ואזרחים ותיקים

24

מסגרת גמישה

משרות בתקן קבוע

49

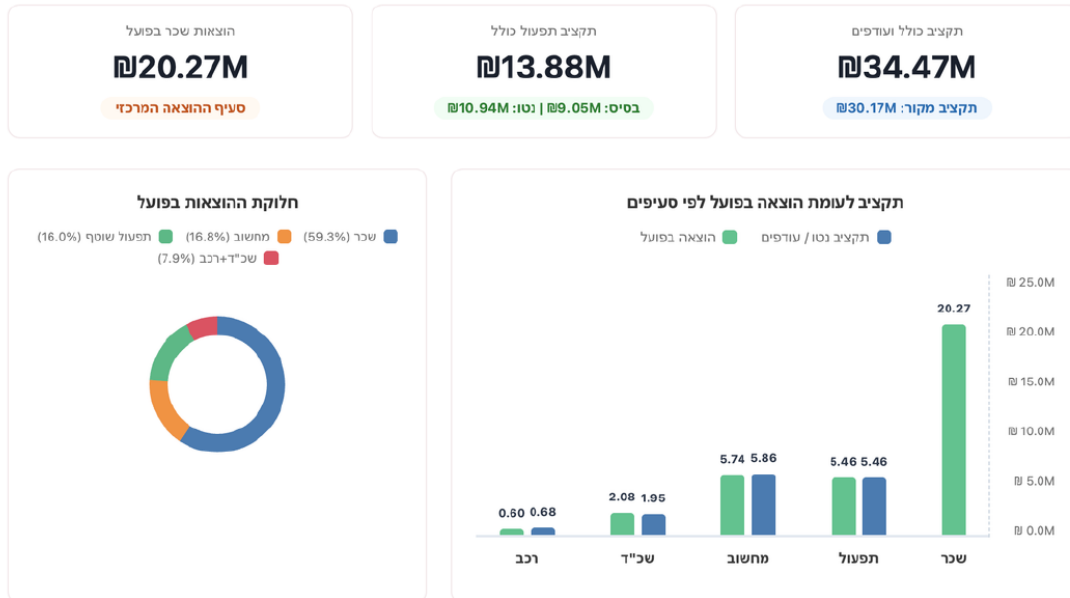
משרות קבועות

נכון לשנת 2025, ברשות להגנת הצרכן מועסקים 73 עובדים בלבד, מתוכם 14 במשרת סטודנט ו-10 עובדים בתקן של אזרח ותיק.

תקציב והוצאות



תקציבים והוצאות (מליוני ש"ח)



תקציב הרשות בשנת 2025, כולל עודפים מחויבים, עמד על 34,471,000 ₪
תקציב המקור עמד על 30,174,000 ש"ח.

סך הוצאות שכר עמד על 20,270,000 ₪

סך תקציב התפעול כולל עודפים מחויבים עמד על 13,884,000 ₪
תקציב התפעול הבסיסי עמד על 9,058,000 ₪
תקציב הנטו עמד על סך של 10,940,000 ₪

סך ההוצאות על תפעול שוטף 5,460,000 ₪
פירוט הוצאות התפעול:
תקציב בסיס 3,989,000 ₪
תקציב נטו 4,122,000 ₪
תקציב כולל עודפים מחויבים 5,460,000 ₪

תקציב בסיס מחשוב : 2,524,000 ₪
תקציב נטו : 4,164,000 ₪
תקציב כולל עודפים מחויבים : 5,860,000 ₪
סך ההוצאות על מחשוב 5,742,000 ₪

תקציב נטו שכר דירה : 1,945,000 ₪
סך ההוצאות על שכר דירה : 2,082,000 ₪

תקציב נטו רכב ממשלתי : נטו 680,000 ₪
סך ההוצאות על רכב ממשלתי : 600,000 ₪

היקף אכיפה והרתעה כספית 129 כוונות חיוב

בסכום כולל של ₪ 36,014,641

אוכלוסיות פגיעות – עדיפות אכיפה

קשישים

חרדים

מיעוטים

עולים חדשים

אנשים עם מוגבלויות

צרכנים במצוקה כלכלית

מערך אכיפה – מודיעין, חקירות ועיצומים

פעולות פיקוח שטח, ניהול סיכונים ומשימות רחב אסטרטגיות – שנת 2025

ענף המזון (מבצעי שטח)

99%

מבתי העסק שנבדקו נמצאו מפריס

כוונות חיוב שהושגו

129

ביצוע אכיפה כספית

₪ 36.01M

סך כוונות חיוב

משימות שוטפות וניטור

- הפקת ידיעות מודיעיניות שוטפות וגיבוש תיקי בדיקה ממוקדים לחקירה.
- בדיקה וניטור קבועים של אתרי סחר מקוון באמצעות מערכות ניטור רשת.
- ביצוע בדיקות הכנה לאכיפה במסחר קמעונאי ובמסגרת מבצע ערים לאומי.
- הפקת סקירות מודיעין חודשיות מאקרו-צרכניות לזיהוי סיכונים והכוונת מדיניות.

משימות רחב אסטרטגיות

- פעילות בינלאומית ICPEN: איסוף ומיפוי דפוסי פגיעה בתעשיית הגיימינג.
- הערכת סיכונים לאומית: שותפות עם משטרת ישראל והרשות לאיסור הלבנת הון.
- המאבק בפשיעה: שולחנות מודיעין ואכיפה קמעונאית ממוקדת בחברה הערבית.
- מודל סיכון צרכני: גיבוש תשתית מידע ומאגר מאפיינים לקביעת מדד סיכון שוטף.

במהלך שנת 2025 מיקדה הרשות את מאמצי המודיעין והשטח במיגור פגיעות כלכליות בשלושה מגזרים מרכזיים: התחום הפיננסי, ענף המזון והסחר המקוון. פעילות זו התבצעה בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית, תוך הפעלת מערך ניטור ומיפוי שוטף של בתי עסק מפריס על בסיס ניהול סיכונים ובדיקות יזומות. נתיב הפעולה המרכזי של הרשות הוכוון להגנה קפדנית על אוכלוסיות פגיעות ומודרות, בהן קשישים, חרדים, מיעוטים, עולים חדשים, אנשים עם מוגבלויות וצרכנים השרויים במצוקה כלכלית.

בשנה זו הרחיבה הרשות משמעותית את היקפי האכיפה וההרתעה: הושגו 129 כוונות חיוב על עוסקים מפריס בסכום כולל של ₪ 36,014,641. אגפי החקירות והעיצומים התמקדו במבצעי שטח רחבים בענף המזון (בהם נמצאו הפרות ב-99% מבתי העסק שנבדקו), באכיפת סחר מקוון, ובנטרול

פרקטיקות פגיעה חמורות ושיטתיות בתחום הפיננסי ושירותי המכר מרחוק – בדגש על חברות איתור כספים, החזרי מס, תיווך הלוואות, קורסים דיגיטליים וייחוס סגולות מרפא. במקביל, הוביל מערך המודיעין משימות רוחב אסטרטגיות, בהן פיתוח מודל מחקרי להערכת סיכונים צרכניים, שותפות בשולחנות עגולים למאבק בפשיעה בחברה הערבית, ופעילות בינלאומית מול ארגון ICPEN בתעשיית הגיימינג.

פניות ציבור



בשנת 2025 התקבלו ברשות 47,903 פניות, נתון המהווה עלייה של 7% בהשוואה לשנת 2024. מגמת העלייה העקבית בפניות, לצד הגידול המתמשך בהיקף העסקאות המקוונות, משקפת את הפיכת המסחר המקוון לחלופה צרכנית מרכזית ואת הגברת המודעות הציבורית לפעילות הרשות גם בתקופות חירום.

פילוח הפניות לפי תחומים מציג הובלה של ענפי מוצרי החשמל, המזון וההלבשה. בתחום מוצרי החשמל, 30% מהפניות נגעו למוצרים גדולים, בעיקר בנושאי אחריות, שירות והטעיה. בתחום המזון, 43% מהפניות הוגשו כנגד קמעונאי המזון והרשתות, כאשר מרבית התלונות התמקדו בהפרות של הצגת מחיר והטעיה.

מחקר

במהלך שנת 2025 המשיכה הרשות להעמיק את פעילות המחקר בתחום מוצרי הצריכה השוטפים (FMCG), תוך אמידת ביקושים, אפיון דפוסי צריכה, בחינת תגובות להקטנת מוצרים ופרסום השוואות סלים תחליפיים למותגים לטובת חיסכון צרכני. במקביל, העמיד אגף הכלכלנית הראשית מאגרי מידע מעודכנים על הרגלי רכישה וסחר מקוון לשימוש הרשות, וגיבש מודלים סטטיסטיים להכוונת פעילות האכיפה ולקביעת עיצומים כספיים מאוזנים ומרתיעים. כמו כן, סיפקה הרשות לבתי המשפט חוות דעת כלכליות בתובענות ייצוגיות ובהסדרי פשרה, תוך התמקדות בהטיות קוגניטיביות ודפוסים אפלים.

בשנה זו נרשמה התקדמות משמעותית בפרויקט שקיפות המחירים, המבוסס על מחירי הקמעונאים מכוח חוק המזון, באמצעות הטמעת כלי מחקר מתקדמים ומערכת ענן משודרגת. במסגרת זו, הטמיעה הרשות בשיתוף הקמעונאים מודל דיווח מטוייב שנועד לפתור את חוסר הדיוק בנתונים - גורם אשר זוהה במחקרי הרשות כחסם מרכזי המונע מהצרכנים שימוש מתמשך באפליקציות להורדת מחירים. מהלך זה, הצפוי להימשך לאורך שנת 2026, יגיש מידע מהימן בזמן אמת, ימנף את יעילות האפליקציות ויגביר את התחרות בשוק.

דוברות והסברה

שנת 2025 אופיינה בהמשך הלחימה, דבר שהצריך התאמות בקמפיינים והתמקדות בצרכנות בשעת חירום ובזכויות בתחום הטיסות. השנה נרשמה עלייה משמעותית בנתח החשיפה החיובית, אולם חלה ירידה בשווי ובהיקף החשיפה התקשורתית בהשוואה לאשתקד. מרבית הסיקור התרכז סביב פעולות אכיפה, חובת סימון מחירים, והטלת קנסות על רשתות השיווק.

במקביל, הרחיבה הרשות את מאמצי ההסברה והפרסום בדיגיטל, ברדיו ובטלוויזיה. המאמצים המרכזיים כללו קמפיין רחב לסימון ארץ ייצור בשיתוף משרד החקלאות שהופק בעלות של אפס שקלים לרשות, וקמפיין רוחבי נגד עוקצים פיננסיים בשיתוף הקרן לתובענות ייצוגיות שזכה לחשיפה גבוהה מהיעד. לצד אלו, הובלו קמפיינים בנושאי דפוסים אפלים, גרינוושינג וביקורות ברשת, לצד פיתוח סרטוני רילס. כמו כן, הרשות שמה דגש על הנגשת מידע לאוכלוסיות מגוונות באמצעות תרגום האתר ויצירת דף בית ייעודי בערבית, והובלת קמפיין שפות ברשתות החברתיות.

מבנה הרשות

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הינה רשות אכיפה עצמאית, פנים ממשלתית, הכפופה לשר הממונה. החשיבות שבהגנה על הצרכן בשל פערי הכוחות וחוסר השוויון בעמדות המיקוח של הצדדים, לטובתו של העוסק, מחייבת רשות חזקה ועצמאית הפועלת באופן מקצועי, נחוש וללא משוא פנים. הרשות מתנהלת מול העוסקים במדינה בשלל נושאים, 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 יזע** - 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.

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 כבובעים כעוסקים והן כבובעים 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

- הממונה על חופש המידע ברשות – foi@fta.gov.il ;
- בעלי תפקידים אחרים שתפקידם טיפול בפניות הציבור –
הממונה פקס: 073-3717790, טלפון: 073-3717777 בימים שני, שלישי ורביעי בין
השעות 13:00-09:00
- יחידות ברשות, הנותנות שירות לאזרח (תוך התייחסות לפרישתן הגאוגרפית) – אין.
- 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 (או לפרטי הקשר של פניות הציבור)

מינהל וארגון

כח אדם

חרף חשיבותה האסטרטגית של הרשות ותפקידה בהבטחת שוק צרכני הוגן ותחרותי, היא ממשיכה לפעול במצבת כוח אדם חסר, הנדרשת להתמודד עם היקף משימות הולך וגדל ועם אתגרי אכיפה והסברה המתפתחים בקצב מהיר. פעילות הרשות משפיעה באופן ישיר על אמון הציבור, על הגנת הצרכנים מפני הטעיה ופגיעה בזכויותיהם ועל יצירת סביבת מסחר הוגנת עבור עסקים וצרכנים כאחד. חשיבות זו מתחדדת במיוחד בתקופות של אי ודאות, התרחבות המסחר המקוון ושינויים בהרגלי הצריכה, המחייבים נוכחות רגולטורית פעילה, מקצועית ואפקטיבית.

ברשות להגנת הצרכן מועסקים 73 עובדים, כאשר מתוכם 14 במשרת סטודנט, 10 עובדים בתקן של אזרח ותיק.

תקציב והוצאות

תקציב הרשות בשנת 2025, כולל עודפים מחויבים, עמד על 34,471,000 ₪
תקציב המקור עמד על 30,174,000 ש"ח.

סך ההוצאות שכר עמד על 20,270,000 ₪

סך תקציב התפעול כולל עודפים מחויבים עמד על 13,884,000 ₪
תקציב התפעול הבסיסי עמד על 9,058,000 ₪
תקציב הנטו עמד על סך של 10,940,000 ₪

סך ההוצאות על תפעול שוטף 5,460,000 ₪
פירוט הוצאות התפעול:
תקציב בסיס 3,989,000 ₪
תקציב נטו 4,122,000 ₪
תקציב כולל עודפים מחויבים 5,460,000 ₪

תקציב בסיס מחשוב : 2,524,000 ₪
תקציב נטו : 4,164,000 ₪
תקציב כולל עודפים מחויבים : 5,860,000 ₪
סך ההוצאות על מחשוב 5,742,000 ₪

תקציב נטו שכר דירה : 1,945,000 ₪
סך ההוצאות על שכר דירה : 2,082,000 ₪

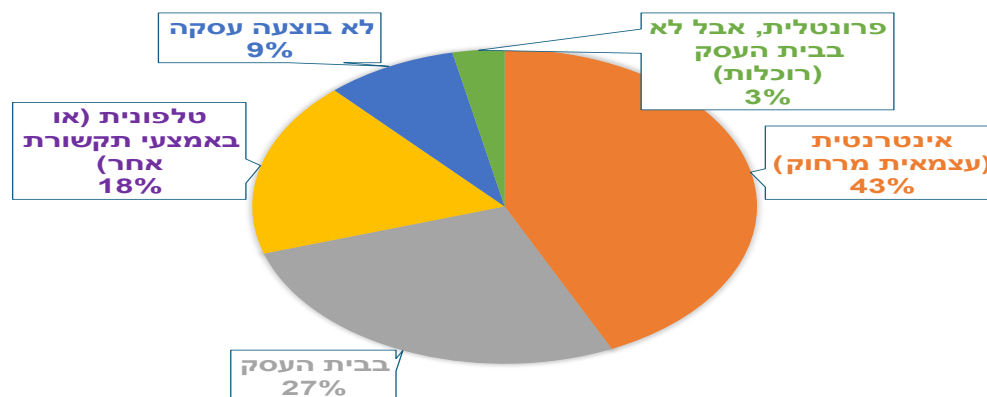
תקציב נטו רכב ממשלתי : 680,000 ₪
סך ההוצאות על רכב ממשלתי : 600,000 ₪

בשנת 2025 התקבלו ברשות **47,903 פניות**.

למרות תנאי החירום והחשש לעלייה משמעותית בהפרות צרכניות, נרשמה עלייה של 7% בהיקף הפניות ביחס לשנת 2024 (44,612 פניות). נתון זה עשוי להעיד על תרומתה של פעילות הרשות בתחום ההסברה, הפיקוח והאכיפה לשמירה על יציבות גם בתקופה מורכבת.

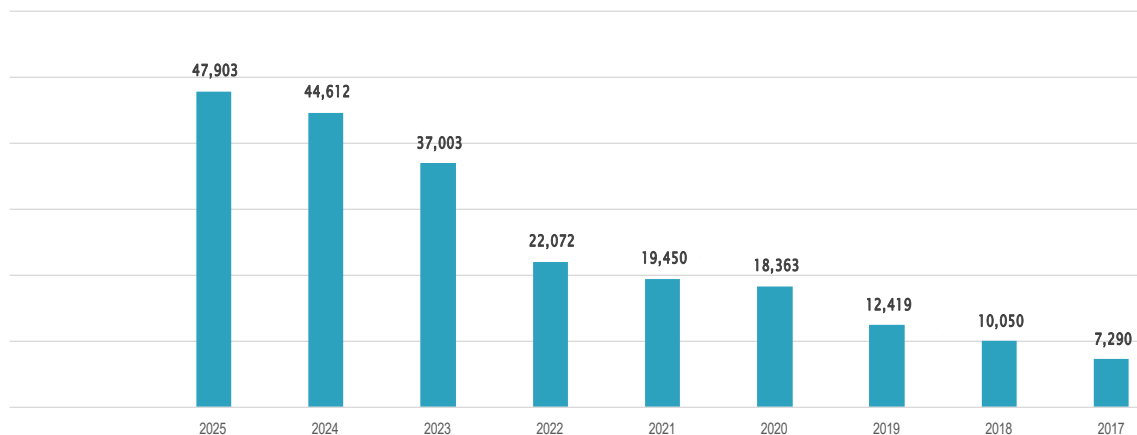
בשנת 2025 נמשכה מגמת העלייה בהיקף העסקאות המקוונות. לנוכח מצב החירום המתמשך שבו מצויה מדינת ישראל בשנים האחרונות, המסחר המקוון מהווה חלופה מרכזית המאפשרת לצרכנים לבצע עסקאות ולקבל שירותים גם בתקופות שבהן קיימים קשיים או חששות ליציאה מהבית.

פילוח לפי אופן ביצוע העסקה



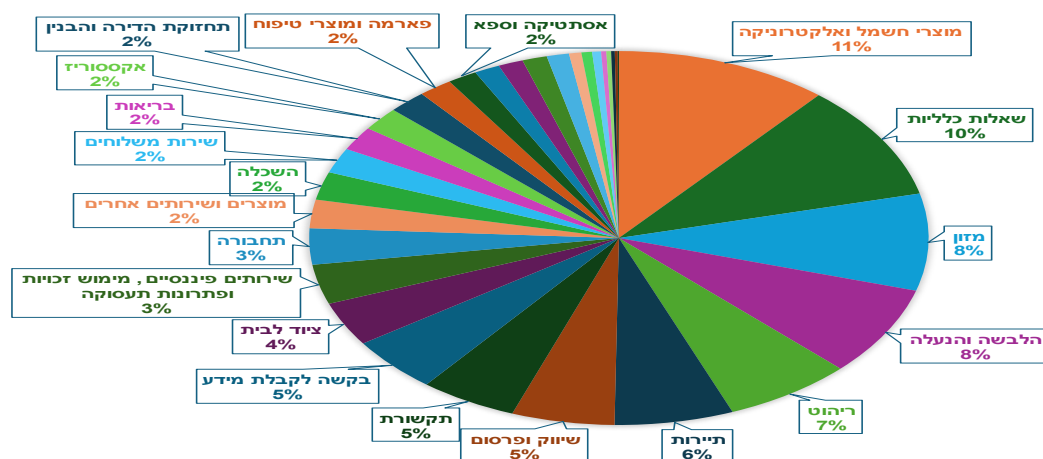
השוואה לפי שנים

מספר פניות

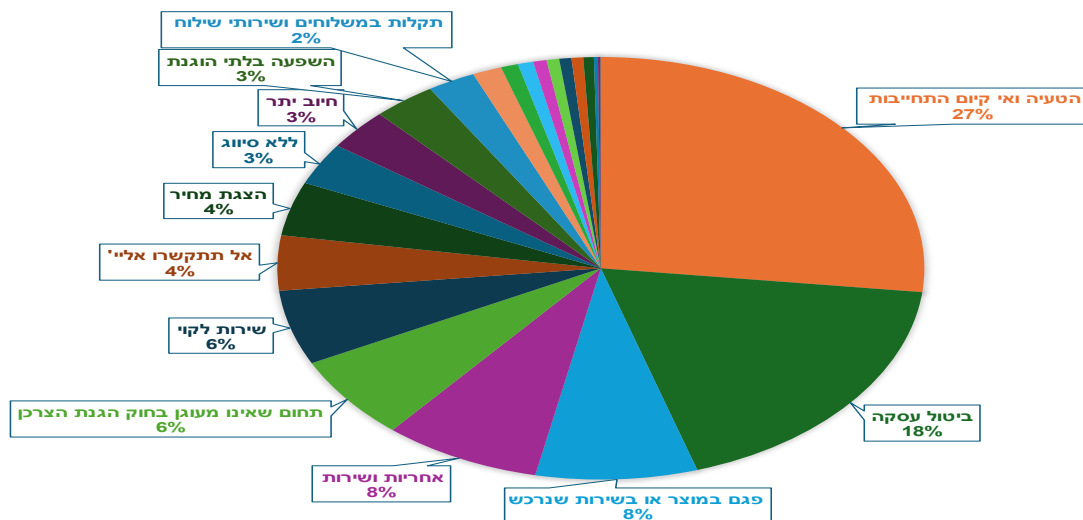


פילוח הפניות לפי תחומים מצביע על הובלה של תחום מוצרי חשמל, המזון והלבשה הנעלה

פילוח לפי סוג עיסוק

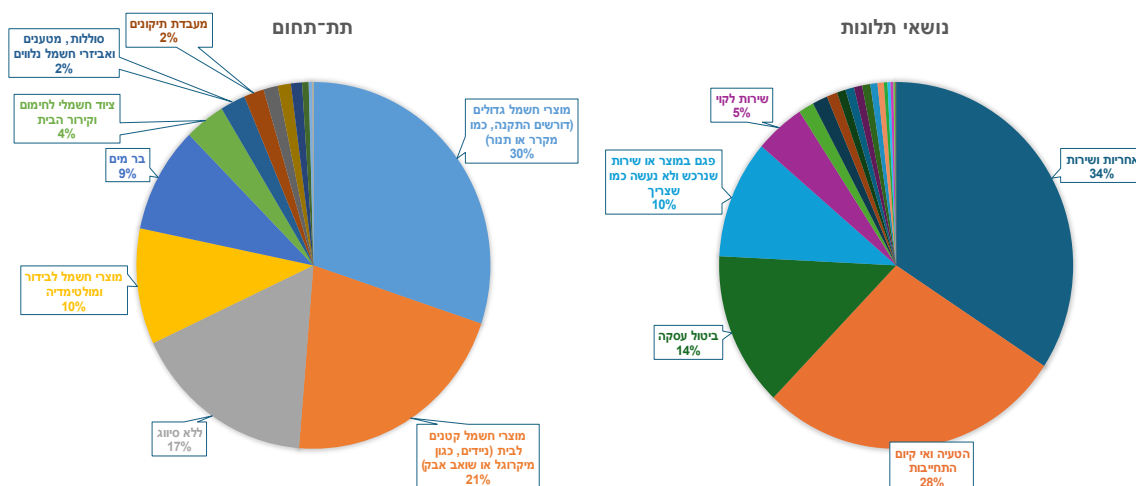


פילוח תלונות לפי סוג התלונה



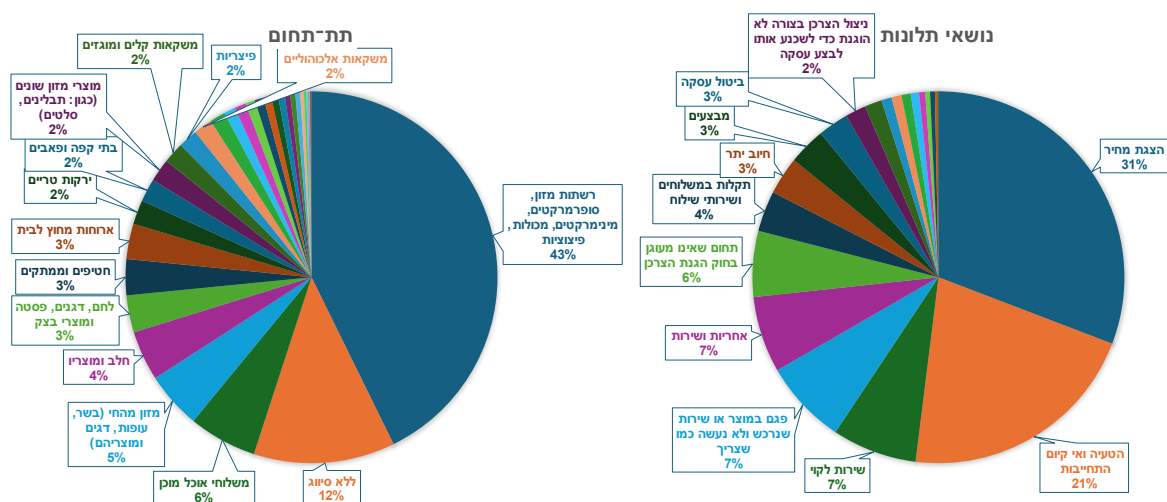
בתחום מוצרי החשמל ניתן למצוא כי 30% מהפניות הוגשו בגין מוצרי חשמל גדולים. מרבית ההפרות בגין התלוננו הצרכנים הם אחריות ושירות והטעיה.

פילוח תלונות בנושא מוצרי חשמל ואלקטרוניקה



בתחום המזון ניתן למצוא כי 43% מהפניות הוגשו כנגד קמעונאי המזון וביניהם רשתות מזון סופרמרקטים וקיוסקים. מרבית ההפרות בגין התלוננו הצרכנים הם הצגת מחיר והטעיה.

פילוח תלונות בנושא מזון



דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה

מישור סטטוטורי

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן אמונה על אכיפתה של החקיקה הצרכנית, ובכלל זה נתונות לה סמכויות אכיפה להוראות הקבועות בחוקים הבאים:

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981.
- חוק קידום התחרות בענף המזון התשע"ד, .
- 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.
- חוק מקורות אנרגיה, התש"ן-1989.

לצד סמכויות האכיפה נתונה לממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן הרשות לבקש מבית הדין לחוזים אחידים לבטל או לשנות תנאי מקפח בחוזה אחיד.

כלי אכיפה

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

1. כלים מנהליים:

• עיצומים כספיים:

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

• התראה מנהלית:

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

• התחייבות להימנע מהפרה:

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

• צו מנהלי לשמירת טובין במקום העסק:

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

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

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

2. כלים פליליים:

בצד כלי האכיפה המנהלית, קיימות לרשות סמכויות אכיפה פליליות. במסגרת הוראות החוק עליהן ממונה הרשות ישנן הוראות חוק שסנקציה בגין היא פלילית בלבד, לצד הוראות חוק שקיימת לגביהן סנקציה 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.

3. מעורבות בהליכים אזרחיים

לצד הפעלת סמכויות האכיפה כמפורט הרשות להגנת הצרכן נותנת דעתה להליכים המוגשים במסגרת תובענות ייצוגיות ובכלל זה מעבירה עמדות מאסדר לבקשת בית המשפט, בוחנת את ההיבטים הצרכניים בהסדרי פשרה המתגבשים בהם ושותפה בגיבוש התייחסות היועצת להסדרים בעייתיים ובכך מבטיחה שמירה על האינטרס הצרכני גם בהליכים אלו.

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

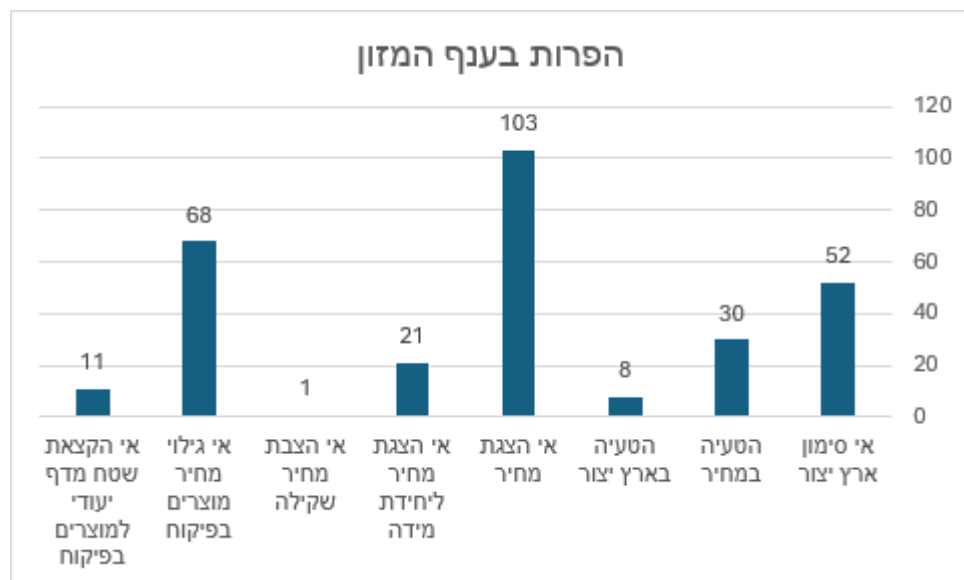
אכיפה - חקירות ומודיעין

במהלך שנת 2025 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך המשך מתן דגש על התחום הפיננסי, ענף המזון והסחר המקוון.

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 2025 השיתה הרשות 129 כוונות חיוב על עוסקים מפריס בסכום של 36,014,641 ₪.



אכיפה - מודיעין, חקירות ועיצומים כספיים

משימות רוחב

- משימת איסוף במסגרת פעילות בינלאומית של ארגון ICPEN - בשנה זו מיקוד פעילות האיסוף בה השתתפו גופי צרכנות מכל העולם היה בתעשיית הגיימינג. תעשיית המשחקים מתאפיינת כבעלת קצב הגדילה המהיר ביותר כיום, עם 3.09 מיליארד שחקנים פעילים ברחבי העולם, ועם שווי שוק מוערך של 177.9 מיליארד דולר ב-2024. מטרת עבודת המודיעין הייתה לבצע בדיקה מקיפה ויסודית במסגרת פעילות המיקוד השנתית שרוכזה על ידי ICPEN ומתוך כך גם למפות את דפוסי הפעולה העיקריים של חברות המשחקים, תוך ניסיון להתמקד בדרכי פעולה שיש בהן משום פגיעה אפשרית בצרכנים. כמו גם הוצעו המלצות טיפול אפשריות אל מול התופעות הנפוצות.
- הפקת סקירות מודיעין חודשיות מאקרו צרכניות - תכלית הסקירות היא לספק מידי חודש בחודשו סקירה ממצה וממוקדת של תמונת המודיעין, ביחס למגמות ואירועים בולטים שהתרחשו בזירה הצרכנית במהלך החודש האחרון. כמו כן תכלית הסקירה היא גם לספק מקבץ תובנות והמלצות צרכניות, המאפשר למקבלי החלטות לזהות מגמות מפתח, להעריך סיכונים והזדמנויות ולגבש את האסטרטגיה והמדיניות הממשלתית בהתאם.
- הדוח הנו פרי של אינטגרציית מידע מקיף ועדכני של נתונים, הנאספים ממקורות מגוונים, לרבות מידע גלוי ומידע פנימי.
- שותפות בשולחנות מודיעין במסגרת התוכנית הלאומית למאבק בפשיעה המאורגנת – השותפות באה לידי ביטוי באכיפה ממוקדת במחסר הקמעונאי תוך שימת דגש מרכזית על עסקים במגזר בני המיעוטים בישראל.
- שותפות בתהליך הערכת הסיכונים הלאומית בהובלת הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור ומשטרת ישראל - מדובר בתהליך עדכון ותיקוף המתבצע על ידי הרשויות המובילות בתחום זה ומייצר מסמך רשמי המשמש את הגורמים הפיננסיים בישראל ומחוצה לה. אגף המודיעין תורם לעשייה זו במידע וידע מזווית המבט של הפיקוח הצרכני על מנת לאפשר ליצור מפת מודיעין כוללת למשימה זו.
- פרויקט גיבוש תשתית מידע להקמת מודל להערכת סיכונים צרכני - מדובר במשימת רוחב מחקרית אשר שמה לה למטרה ליצור מאגר מאפיינים ודפוסי זיהוי המאפשרים לגבש מדד סיכון צרכני לענפי הצריכה השונים. זהו כלי מדידה חשוב המשתלב עם מערכת השיקולים וקבלת ההחלטות בכל הקשור לגיבוש מדיניות צרכנית, ואף מיקוד ותייעוד משימות הפיקוח והאכיפה ברמה השוטפת.

משימות שוטפות

- הפקת ידיעות מודיעין ומהן גיבוש תיקי בדיקה לחקירה.
- בדיקת אתרי סחר מקוון באמצעות ניטור רשתות.
- ביצוע בדיקות הכנה לאכיפה במסחר קמעונאי.
- ביצוע בדיקות הכנה במסגרת מבצע ערים הלאומי למאבק בפשיעה.

אגף עיצומים כספיים

א.ד. הזכויות בע"מ

החברה מפעילה עסק למתן שירותים לסיוע בקבלת תו נכה לרכב ממשרד התחבורה ומציגה את עצמה כמטפלת בהליכים הבירוקרטיים מול הרשויות עד לקבלת התו. החברה פרסמה את השירות בין היתר באתר החברה במרשתת בכתובת www.haz.co.il.

כל העסקאות שיתוארו להלן נעשו כעסקאות "מכר מרחוק" כהגדרתה בסעיף 14ג(ו) לחוק.

מחקירת הרשות עולה כי בפעולותיה החברה לא גילתה לצרכנים את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי כנדרש בעסקת מכר מרחוק, לא ציינה בהסכמים שנשלחו לצרכנים החברה את המחיר הכולל של השירות, ומקום בו צרכנים ביקשו לבטל את העסקה והיו זכאים לכך בדיון, החברה לא ביטלה את העסקה ולא השיבה לצרכנים את כספם בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק.

סכום העיצום הכספי הכולל: 908,340 שקלים.

סכום העיצום הכספי לאחר ההפחתה: 726,672 שקלים.

א.ש. מרקטינג סנטר בע"מ, מכללת גורילה בע"מ והעוסק יעקב פוזאיילוב

א.ש. מרקטינג סנטר בע"מ עוסקת בשיווק טלפוני של קורסים דיגיטליים והייתה מצויה בהסכם עם מכללת גורילה ועם יעקב פוזאיילוב (שניהם הזדהו כבית העסק מכללת גורילה בתקופות שונות) פוזאיילוב וגורילה סיפקו את תכני הקורס אותו שיווקה א.ש. מרקטינג סנטר בע"מ.

מחקירת הרשות עולה כי החברה הפרה מגוון הוראות חוק כנגד הצרכנים, נקטה כנגדם בפעולות של הטעיה והשפעה בלתי הוגנת, ולא גילתה להם את המחויב בגילוי מכוח החוק.

צרכנים שנחשפו לפרסומים שונים ברשת האינטרנט והביעו עניין בקורס של מכללת גורילה, קיבלו שיחה חוזרת בה שווק הקורס לצרכן. בשיחות המכירה, נציגי החברה נקטו בפרקטיקה נפסדת ורצופת הטעויות. בכלל זאת, ציינו כי מכללת גורילה שותפה למימון הקורס, הבטיחו לצרכנים תעסוקה עתידית בשכר גבוה, מסרו להם כי הם זכאים למלגות שונות למימון הלימודים, כמו גם לימודים על חשבון הפיקדון הצבאי. נוכח העלות הגבוהה של הקורס המוצע, שהוצג ככזה שעלותו היא 20,000 שקלים לפני הנחות שונות, הציעה החברה לצרכנים לבחון אפשרות של קבלת מלגה או מימון של המכללה עצמה. משהביעו הצרכנים הסתייגות מהנאמר, החברה הציעה לצרכנים לבצע "בדיקה", על מנת לבחון האם המועמד לכאורה זכאי לקבלת מלגה או סיוע במימון מהמכללה. בפועל, במסכת של הטעויות ותחבולות, נציגי החברה קשרו את הצרכנים שלא על דעתם בהסכם עם חברת מימון חיצונית ובפועל הביאו את הצרכנים לקחת הלוואה ולהיקשר עם חברת מימון חיצונית ללא שביקשו זאת, ובכך למעשה כבלו אותם ללא ידיעתם להלוואות ארוכות טווח. בנוסף נאמר לצרכנים כי העסקה כולה ניתנת לביטול, אך בפועל, משביקשו הצרכנים לבטלה טענה החברה כי הדבר לא בר ביצוע שכן הוחל במתן השירות.

נוהלו שלושה הליכים נפרדים מול כל אחת הישויות כדלקמן:

- א.ש. מרקטינג סנטר בע"מ:
 - סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 3,450,950 שקלים.
 - עיצום כספי לאחר הפחתה: 2,760,760 שקלים.
- מכללת גורילה בע"מ:
 - סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 1,799,800 שקלים.
 - עיצום כספי לאחר הפחתה: 1,439,840 שקלים.
- א.ש. מרקטינג סנטר בע"מ:
 - סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 833,230 שקלים.
 - עיצום כספי לאחר הפחתה: 666,584 שקלים.

מ.ג.ל.מ בע"מ

החברה עוסקת בשיווק מכשירים לסינון אוויר. החברה שיווקה ופרסמה את המוצרים בדרכים מגוונות, ובכלל זאת באתר החברה, בדף הפייסבוק של החברה, בערוץ היוטיוב של החברה, בקידום ממומן במנוע החיפוש גוגל, ובערוצים מסחריים בטלוויזיה ובכללם ערוץ קשת 12, ערוץ רשת 13 וערוץ 14. הרשות ניהלה חקירה ובחנה את הפרסומים ואת המסרים והמצג שהוצג בהם. החקירה העלתה כי בפרסומים אלה החברה הציגה את המוצרים ואת השימוש בהם כבעלי סגולות רפואיות רבות ומגוונות (כגון ריפוי 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) זאת, ללא ביסוס מדעי מתאים. הצגת מצג זה ללא תימוכין מהווה הטעיה של הצרכנים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק. סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 483,840 שקלים.

עיצום כספי לאחר הפחתה: 435,54 שקלים.

אופאל יאצא בע"מ

החברה עוסקת בייבוא מוצרי מזון שונים ומספקת מוצרים לרשתות השיווק ולשוק המוסדי. החברה ייבאה את המוצר שמן זית כתית מעולה בכבישה קרה חמיצות מרבית 0.8%.

חרף ההצהרה כי מדובר בשמן זית, בדיקת מעבדה של משרד הבריאות לעניין שתי אצוות שונות של המוצר קבעו כי הרכב חומצת השמן מעיד על היותו שמן חמניות. החברה ציינה על גבי המוצר כי תוכנו "שמן זית כתית מעולה", בעוד בדיקות המעבדה העלו כי לא מדובר בשמן זית. הצגת המוצר כשמן זית, בעוד בפועל לא מדובר בשמן זית, מהווה מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, הפרה בגינה הוטלו על החברה שני עיצומים בגין הטעיה בנסיבות מחמירות.

סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 155,550 שקלים.

עיצום כספי לאחר הפחתה: 127,368 שקלים.

קלאב פור יו - סופר ויין 2009 בע"מ

החברה מפעילה מועדון לקוחות להגרלות קבוצתיות ואישיות ומציגה עצמה כמסייעת לצרכנים במילוי טפסי הגרלת הלוטו, שליחתם ובדיקתם - תמורת מנוי חודשי בתשלום קבוע. כחלק משיטת הפעולה של החברה, החברה פונה לצרכנים פוטנציאליים מתוך מאגר טלפונים שיש ברשותה. במהלך שיחת המכירה, נציגי החברה טענו בפני כל צרכן שהוא נבחר מתוך מאגר וזכה בהטבה מיוחדת המגיעה רק לו, וכן כי הוא זכה ב"הגרלה" או עלה ב"מדגם" כלשהו, ונבחר להיות "לקוח פרסומי". מעמד זה מקנה לו כביכול זכות לרכוש את המנוי בסכום שמציעה החברה, ותמורת זאת הצרכן ימליץ על החברה ללקוחות אחרים על מנת שאלו יצטרפו ויהיו לקוחות מן השורה שירכשו מנוי בלתי מסובסד, ולפיכך מוכנה החברה "להפסיד" כביכול בעסקה הנקודתית מול הצרכן שקיבל את "ההנחה".

החברה הפרה את סעיף 3(ב)(9) לחוק בכך שיצרה רושם כי הצרכן זכה בפרס או בהטבה אחרת, אף שאין פרס או הטבה כאמור שכן בפועל החברה לא ערכה כלל הגרלות או מדגמים, ולמעשה כל צרכן יכול לקבל את שירותי החברה במחירים אלו שכן, חקירת הרשות העלתה כי לא קיימים כלל מסלולי תשלום גבוהים מאשר דמי המנוי אותו משלם "הלקוח הפרסומי". כמו כן, החברה הפרה את סעיף 2(א) לחוק בכך שהטעתה בעניין מחיר העסקה ותנאיה. כך למשל, שבמקרים רבים החברה לא שלחה למפעל הפיס את הצירופים האישיים של המשתתפים. בנוסף, החברה הפרה את סעיף 14ג(א) לחוק, שכן היא לא מסרה לצרכנים במהלך שיחת המכירה – שלב השיווק, את מלוא הפרטים השונים המחויבים בגילוי מכוח סעיף זה, כנדרש בעסקת מכר מרחוק.

סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לפני הפחתה: 1,886,200 שקלים.

סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לאחר הפחתה: 1,508,960 שקלים.

קשרי תעופה בע"מ

החברה עוסקת במתן שירותי תיירות ונופש, מפרסמת את שירותיה בין היתר באתר במרשתת וכמו כן מבצעת עסקאות מכר מרחוק. מחקירת הרשות עולה כי בפעולותיה הפרה החברה מספר הוראות חוק ובכלל זאת, עשתה מעשים העלולים להטעות צרכן במהות השירות כגון כך שחייבה צרכן בעבור חופשה בסכום גבוה מכפי שסוכם עמו בשיחת המכירה, הציעה במעמד ההזמנה באתר החברה חדר משודרג

בתוספת תשלום אך לא סיפקה את השירות כמובטח וכו'. עוד נמצא כי במקום בו צרכן ביקש לבטל את העסקה והיה זכאי לכך בדין, החברה לא השיבה לצרכן את כספו בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק. בכך הפרה החברה את סעיפים 2(א) ו- 14 לחוק. סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לפני הפחתה: 414,800 שקלים. סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לאחר הפחתה: 331,840 שקלים.

או.אנתי אלקטרוניקס בע"מ

החברה עוסקת במכר מרחוק של מוצרי חשמל ומפעילה שני אתרים במרשתת למכירת מוצריה: אתר "אלקטריק דיל" ואתר "מחסני יוקרה". כל העסקאות שמבצעת החברה באתריה נעשות כעסקת מכר מרחוק. כמו כן, החברה מפרסמת באתריה מוצרי חשמל שונים תוך שמציגה עצמה כ"משווק רשמי". מחקירת הרשות עולה כי החברה מטעה את הצרכנים באשר לזמני האספקה, באשר לסוג המוצר שיסופק ובעניין תנאי הביטול של העסקה. בנוסף, מקום בו ביטלו הצרכנים את העסקה כדין, החברה לא השיבה להם את כספם כלל או עשתה זאת לאחר המועד הקבוע בחוק. בנוסף, החברה לא גילתה לצרכנים את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי מכוח חוק, לא גילתה את מלוא הדרכים בהם ניתן לבטל את העסקה והגבילה אותם באשר לדרך מסירת הודעה בעניין זה. להלן מס' דוגמאות להמחשת שיטת פעולתה של החברה:

צרכן שרכש תנור בסך 1,390 ₪ באתר החברה, לאחר מס' ימים נמסר לו שהתנור שהזמין אינו במלאי והוצע לו תנור חלופי בתוספת 310 ₪. הצרכן סירב והורה לבטל את העסקה. בפועל, הצרכן חויב במלוא עלות המוצר, אשר כלל לא סופק לו.

צרכנית שרכשה מקרר בסך 2,999 ₪ באתר החברה, בחלוף מועד האספקה והיות והמקרר לא סופק, הצרכנית הורתה לבטל את העסקה ונענתה כי תחויב בדמי ביטול בגובה 10% מעלות המוצר. צרכנית שרכשה מכונת כביסה בסך 1,190 ₪ באתר החברה. בחלוף זמן האספקה נמסר לה שמכונת הכביסה שהזמינה אינה במלאי והוצעה לה מכונת כביסה חלופית בתוספת 250 ₪. הצרכנית סירבה להצעה זו, הורתה לבטל את העסקה ונאמר לה שתאלץ לשאת בדמי ביטול בגובה 10% מעלות המוצר. בשלל פעולותיה החברה הפרה את סעיפים 2(א), 14ג, 14 ו- 14ט לחוק.

סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לפני הפחתה: 1,614,850 שקלים.

סכום העיצום הכספי בכוונת החיוב לאחר הפחתה: 1,291,880 שקלים.

הליכים נוספים

לעוסקים עומדת זכות הטיעון.

- חברה העוסקת במכר מרחוק של מגוון מוצרי צריכה ומפעילה שני אתרים במרשתת למכירת מוצריה. החברה הטעתה צרכנים באשר לתנאי הביטול של העסקה, הן באתר החברה והן באופן פרטני, ובמקרים בהם ביטלו הצרכנים את העסקה כדין, החברה לא השיבה להם את כספם כלל, ולחלופין עשתה זאת לאחר המועד הקבוע בחוק. כמו כן, החברה לא גילתה לצרכנים באתרי החברה את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי בעסקת מכר מרחוק, וכן לא גילתה את מלוא הדרכים לביטול העסקה.

סכום העיצום הכספי לפני הפחתה: 851,500 שקלים.

סכום העיצום הכספי לאחר הפחתה: 681,200 שקלים.

- חברה העוסקת במכירת מוצרים לבית ולגינה הן באמצעות אתר החברה והן באמצעות סניפי החברה הפרושים ברחבי הארץ. כל העסקאות שמבצעת החברה נעשות כעסקת מכר מרחוק כהגדרתה בסעיף 14ג(ו) לחוק. בסיום ביצוע העסקה שולחת החברה לצרכנים אישור הזמנה באמצעות דואר אלקטרוני.

הצרכנים נרשמו באתר תוך הזנת פרטים אישיים והזמינו מוצרים שונים מתוך המגוון המוצג באתר. לאחר מכן, ניתנה אפשרות באם לאסוף את המוצר מסניפי החברה או לשלם עבור משלוח עד הבית. לאחר סיום ההזמנה והתשלום, נשלח לכל צרכן מייל עם עיקרי העסקה ובכלל זאת גם מספר ימי המשלוח / מועד האיסוף מהסניף. כמו כן, ניתנה לצרכן גישה ל"אזור אישי" באתר בה הוא יכול לראות את סטטוס ההזמנה שלו.

במשרדי הרשות התקבלו תלונות רבות מצרכנים כנגד החברה בנוגע לאספקת מוצרים שהוזמנו מסניפי החברה ומאתר החברה. מהתלונות עולה כי החברה אינה עומדת בהוראות החוק לעניין

זמני אספקת המוצרים שנרכשו. בנוסף, במקרה בו ביטלו הצרכנים את העסקה כדין, החברה לא השיבה להם את כספם במסגרת המועד הקבוע בחוק.

סך העיצום הכספי הכולל בגין הפרות החברה : 2,333,250 שקלים.
סכום העיצום הכספי לאחר ההפחתה : 2,099,925 שקלים.

- חברה העוסקת בייבוא מוצרי מזון שונים, החברה מספקת מוצרים לרשתות השיווק ולשוק המוסדי. החברה ייבאה את שמן זית בכבישה קרה חומציות 0.8% בתכולה של 750 מ"ל, חרף ההצהרה כי מדובר בשמן זית, בדיקות מעבדה של משרד הבריאות קבעה כי הרכב חומצת השמן מעיד על היותו שמן חמניות. החברה ציינה על גבי המוצר כי תוכנו "שמן זית", בעוד בדיקת המעבדה העלתה כי לא מדובר בשמן זית. הצגת המוצר כשמן זית, בעוד בפועל לא מדובר בשמן זית, מהווה מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, הפרה בגינה הוטל על החברה עיצום בגין הטעיה בנסיבות מחמירות.

סכום העיצום הכספי לפני הפחתה : 77,775 שקלים.

עיצום כספי לאחר הפחתה : 62,220 שקלים.

מיקודי אכיפה

מבצע מזון אילת 2025

הרשות קיימה מבצע אכיפה כנגד 17 עוסקים באילת.
נמצאו הפרות של אי הצגת מחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי סימון ארץ ייצור, אי גילוי מחיר מזון מפוקח, אי הקצאת שטח ייעודי למוצרים בפיקוח, והטעיה במחיר.
סך העיצומים הכספיים שיצאו בכוונות החיוב לפני הפחתה : 2,849,550 שקלים.
סך העיצומים הכספיים שיצאו בכוונות החיוב לאחר הפחתה : 2,279,640 שקלים.

תיקי משקל אריזות

הרשות קיימה מבצע אכיפה כנגד 30 עוסקים אשר ביצעו הפרות בנוגע לאי הצגת מחיר, הטעיה במחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי הצגת ארץ ייצור ואי הצבת שילוט ומחיר בדבר מוצרים בפיקוח.
סך העיצומים הכספיים שיצאו בכוונות החיוב : 8,733,995 שקלים.
סך העיצומים הכספיים שיצאו לאחר הפחתה : 8,291,909 שקלים.

תיקי שולחן עגול מבצע רוה"מ

במסגרת פעילות שולחנות עגולים עם משרד רוה"מ, קיימה הרשות מבצע אכיפה כנגד 33 עוסקים אשר ביצעו הפרות בנוגע לאי הצגת מחיר, אי הצגת מחיר ליחידת מידה, אי הצגת ארץ ייצור ואי הצבת שילוט ומחיר בדבר מוצרים בפיקוח.
סך העיצומים הכספיים שיצאו בכוונות החיוב : 790,680 שקלים.
סך העיצומים הכספיים שיצאו לאחר הפחתה : 636,579 שקלים.

אגף חקירות קצה

ענף המזון

שוק קמעונאות המזון בישראל הוא מרכזי בחיי הצרכן הפרטי ומשפיע ישירות על ניהול התקציב המשפחתי. רכישת מזון מהווה חלק משמעותי מסל הקניות המשפחתי, לעיתים עד כרבע מההוצאה החודשית.

הרשות מבצעת ביקורות בבתי עסק בתחום המזון לצורך בדיקת קיום הוראות חוק הגנת הצרכן. לדוגמא, הצגת המחיר והמבצעים באופן ברור מול הצרכן מאפשרת לצרכן לקבל החלטה מושכלת ומחזקת את תחושת השקיפות וההגינות בשוק.

נערכו ביקורות ב 469 בתי עסק בתחום המזון, ב 99% 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.

מבצעי אכיפה בערים

הרשות מבצעת אכיפה ממוקדת בערים בישראל בהתאם למודיעין מיטבי ונושאים העולים מהשטח. המטרה היא להגיע באותם ימים בצורה ממוקדת לעסקים רבים באותה עיר על מנת לערוך ביקורות ולהטיל עיצומים כספיים במטרה לייצר הרתעה.

בפעילות ממוקדת בתחום המזון בעיקר בעיר אילת נוהלו 16 תיקי חקירה וביקורות ובו ביום תיקי החקירה הועברו לידי אגף עיצומים כספיים ועל כולם הוטל עיצום כספי משמעותי.

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 2025 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 נוהלו 108 תיקי חקירה כאשר ב- 106 תיקי חקירה נמצאו הפרות על הוראות חוק הגנת הצרכן.

סחר מקוון

בשנת 2025 הוערך היקף הסחר המקוון בישראל בכ-10.2 מיליארד דולר, המהווים כ-10%-15% מכלל המסחר הקמעונאי במשק. מגמה זו מציינת צמיחה מתמשכת בשנים האחרונות, בעיקר בתחום האופנה, האלקטרוניקה, המוצרים לבית ומזון, ומדגישה את המעבר הגובר של הצרכנים לפלטפורמות דיגיטליות.

הצרכן הישראלי נעזר בהשוואות מחירים, קופונים ומבצעים מקוונים, תוך מתן חשיבות לגישות, מהירות משלוח ושירות לקוחות. הצמיחה בסחר המקוון מחזקת את התחרות בשוק, אך גם מציבה אתגרים רגולטוריים בנוגע להגנת הצרכן.

על מנת להבטיח שוק צודק, שקוף ובטוח לצרכן הישראלי קיבל הסחר המקוון עדיפות בטיפול באכיפה. בשנה זו נבדקו עשרות אתרי מכר וברובם נמצאו הפרות. התיקים הועברו לאגף עיצומים כספיים להמשך הליך מנהלי.

אגף חקירות ליבה

אגף חקירות ליבה התמקד במקרים בהם עלה חשד לקיום הפרות שהביאו לפגיעה כלכלית משמעותית בצרכן ובמיוחד במקרים בהם זוהו פרקטיקות מסחריות קשות ומעולות. החקירות נועדו לאתר הפרות, למנוע המשך נזק ולחזק את האכיפה, תוך שמירה על כללי שקיפות והגינות כלפי הצרכן.

• איתור כספים

חקירת הרשות חשפה דפוס פעולה שיטתי שבאמצעותו פגעו מספר חברות בתחום "איתור הכספים" באלפי צרכנים תוך ביצוע שורת הפרות של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. החברות ביצעו שורה של הפרות בניהן הפרות של הטעיה (בניגוד לסעיף 2(א) לחוק) החל משלב הפנייה הראשונית, עת הציגו את השירות כבדיקה חינוכית הנעשית "על בסיס הצלחה בלבד" בעוד שבפועל, כבר במעמד שיחת המכירה, פעלו לקשור את הצרכנים בעסקה מחייבת ולהחתים אותם על הסכם התקשרות.

לשם יצירת תחושת אמינות ודחיפות, יצרו החברות מצג מטעה בדבר שימוש ב"מערכת" המתריעה כביכול על זכאות לכספים. תחת מצג מטעה זה של "איתור כספים", נאסף בפועל מידע שגרתי אודות חסכוניות פנסיוניים פעילים וקיימים של הצרכן (גמל, פנסיה והשתלמות). בנוסף, בוצעה הטעיה במחדל בכך שהחברות הסתירו מהצרכנים מידע כספי מהותי לעסקה: לא הציגו את המחיר הכולל, לא ציינו כי העמלה (בשיעור 20% בדר"כ) נגזרת מסכום הכספים ברוטו טרם ניכוי מס, וכן לא גילו כי פדיון הקופות טרם זמנן כרוך בתשלום מס משמעותי הנע בין 35% ל-47%. פעולות אלו לוו בהפרת חובות עסקת מכר מרחוק (בניגוד לסעיפים 14ג(א) ו-14ג(ב) לחוק), שכן החברות לא גילו פרטים מהותיים המחויבים בשלב השיווק הטלפוני, לרבות העובדה שהשירות מתחיל באופן מיידי וזכות הביטול נשללת, ולא סיפקו לצרכנים מסמך גילוי כמחויב בחוק. כדי להבטיח את גביית הכספים, הובלעו שטרי חוב במסמכי ההתקשרות מבלי שמהותם והשלכותיהם הוסברו לצרכן בשקיפות, בחלק גדול של הפעמים, טרם החתימה.

כאשר הצרכנים עמדו על טיב העסקה והבינו כי מדובר בכספים שאינם מעוניינים לפדות, או שביקשו להתנער ממנה, פעלו נגדם החברות באגרסיביות מכוח שטרי החוב ופתחו מאות תיקי הוצאה לפועל.

חברת אלמוג פתרונות פיננסים בע"מ

החברה היא חברה ל"איתור כספים", חקירת הרשות חשפה דפוס פעולה שיטתי שהופעל לאורך שנים כלפי מספר רב של צרכנים, ובוצע ברצף באמצעות שני עוסקים תחת בעלות זהה (פעילות שהחלה תחת עוסק מורשה והועתקה לחברה בע"מ). בגין התנהלות חמורה זו, נקבע כי החברה בע"מ הינה "עוסק מפר בנסיבות מחמירות" על פי סעיף 22כט לחוק הגנת הצרכן.

שיטת הפעולה החלה בחזרה טלפונית לצרכנים שהשאירו פרטיהם בעקבות פרסומי העוסק תחת מצג של בחינת זכאות להלוואה. לאחר קבלת פרטי הזיהוי, יצרו העוסקים מצג שווא בדבר מערכת פנימית של משרד האוצר ה"מתריעה" על כספים הניתנים למשיכה. השירות הוצג כבדיקה חינוכית הנעשית על בסיס הצלחה, בעוד שבפועל, כבר במעמד השיחה הטלפונית, פעלו העוסקים לקשור את הצרכנים בעסקה מחייבת ולהחתים אותם על מסמכי התקשרות ושטר חוב ריק מסכום, לעיתים כתנאי למסירת "תוצאות האיתור".

הכספים ש"אותרו" היו בפועל חסכוניות פנסיוניים שגרתיים וקיימים (קופות גמל, פנסיה וקרנות השתלמות). העוסקים ביצעו עבירות של הטעיה (בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981) במחדל, שכן הסתירו מהצרכנים מידע כספי מהותי לעסקה: לא גילו כי פדיון הקופות טרם זמנן כרוך בתשלום מס משמעותי בשיעור של 35% עד 47%, ולא הובהר כי שכר הטרחה (בשיעור 20%) מחושב מתוך הסכום ברוטו, טרם ניכוי המס. צרכנים אשר סירבו לפדות את כספיהם כדי למנוע פגיעה בזכויותיהם הפנסיוניות, נדרשו לשלם "קנס" בסך 1,800 שקלים ודמי פתיחת תיק בסך 300 שקלים. סכומים אלו הוצגו לצרכנים "בתוספת מע"מ", תוך ביצוע הפרה של סעיף 17ד לחוק, המחייב נקיבה במחיר כולל מראש.

בנוסף, מאחר ומדובר בעסקאות מכר מרחוק, הפרו העוסקים את חובות הגילוי הצרכניות: בניגוד לסעיף 14ג(א) לחוק, העוסקים לא גילו לצרכנים במהלך שיחת השיווק פרטים אותם קיימת חובה לגלות כגון מספרי הזיהוי, הכתובת וקיומה של זכות ביטול. כמו כן, הופר סעיף 14ג(ב) לחוק, שכן העוסקים לא סיפקו לצרכנים מסמך גילוי במועד אספקת השירות, אלא עשו זאת רק בדיעבד כדרישת תשלום. בסופו של יום, מטרתם המרכזית של העוסקים הייתה להבטיח את גביית העמלות מכוח מסמכי ההתקשרות עליהם הוחתמו הצרכנים. כנגד צרכנים שביקשו להתנער מהעסקה, ננקטו הליכי גבייה אגרסיביים באמצעות פתיחת תיקים בלשכת ההוצאה לפועל בגין שטרי החוב.

יצוין כי נכון למועד כתיבת שורות אלו, טרם חלף המועד למיצוי זכות הערעור העומדת לחברה על פי חוק.

עוסק בתחום "איתור כספים": חקירת הרשות בגין גלגול חברות והעתקת פעילות

במסגרת חקירת הרשות, נבחנה פעילותן של שתי חברות הפועלות תחת בעלות זהה בתחום השירותים והפטרונות הפיננסיים (כגון סיוע בקבלת הלוואות, מענקי עבודה או החזרי מס). ההתקשרות התבצעה באמצעות עסקאות מכר מרחוק, כאשר נציגי החברות יצרו קשר טלפוני עם צרכנים שהשאירו את פרטיהם. מהחקירה עולה כי במהלך שיחות השיווק, החלו הנציגים באיסוף פרטים בטענה לבדיקת בקשת ההלוואה, אך תוך כדי השיחה שינו את אופי השירות ויצרו מצג שלפיו לצרכן יש "אור ירוק ממשד האוצר" לקיומם של כספי ביטוח שאינם ידועים לו. הצגת השירות בשלב זה כ"בדיקה" בלבד, שעה שבפועל מדובר היה במהלך שקשר את הצרכנים להתחייבות לפדיון כספים, מהווה הפרה של הוראות סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (איסור הטעיה).

עם המעבר להצגת עלויות השירות (הכוללות תשלום עבור בדיקת מסלוקה, פתיחת תיק ושכר טרחה בשיעור 20%), נמנעו הנציגים ממסירת פרטים כלכליים מהותיים הנוגעים לעסקה, ובכך ביצעו החברות שתי הפרות של הטעיה במחדל: הראשונה, אי-גילוי העובדה שפדיון הקופות טרם זמין כרוך בתשלום מס משמעותי הנע בין 35% ל-47%; והשנייה, אי-ציון העובדה ששכר הטרחה נגזר מהסכום ברוטו, טרם ניכוי המס.

לשם אישור העסקה, נשלח לצרכנים בזמן אמת מסרון הכולל קישור לחתימה דיגיטלית. הצרכנים נדרשו לחתום על המסמכים תוך כדי השיחה הטלפונית. מסמכי ההתקשרות כללו שטר חוב שהובלע בתחתית ההסכם. אי-גילוי קיומו של שטר החוב במהלך השיחה, והחתמת הצרכן עליו מבלי ליידעו במפורש על משמעות הצעד, מהווים הפרה נוספת של הטעיה במחדל. כאשר בחלק מהמקרים עלתה טענה כי חתימת הצרכן שוכפלה למסמכים נוספים בדיעבד. לאחר שלב החתימה, התבצעו הפרות נוספות הנוגעות לחובות במכר מרחוק: החברות הפרו את החובה לאספקת מסמך גילוי בסמוך לביצוע העסקה, שכן מיד לאחר החתימה הקישור פקע והמסמך הפך ללא זמין או ניתן לשחזור עבור הצרכנים, בניגוד לסעיף 14(ג) לחוק. כמו כן, בוצעה הפרה של הטעיה במחדל באשר לזכות הביטול, משלא גולה לצרכנים כי השירות מתחיל באופן מיידי וכי נשללת מהם הזכות לבטל את העסקה מרגע החתימה.

בסופו של תהליך, כאשר צרכנים הבינו שמדובר בכספים מוכרים שאינם מעוניינים למשוך, או כאשר פנו בבקשה לבטל את העסקה, החברות סירבו לבטל את העסקאות ועשו שימוש בשטרי החוב לשם נקיטת הליכי גבייה ופתיחת תיקים בלשכת ההוצאה לפועל כנגד צרכנים אלו.

ממצאי החקירה מצביעים על פגיעה רוחבית ושיטתית במספר רב של צרכנים במסגרת דפוס פעולה זה. כתוצאה מהתנהלות החברות, נפתחו תיקי גבייה בלשכת ההוצאה לפועל כנגד מאות צרכנים לפחות אשר ביקשו לבטל את ההתקשרות או להתנער ממנה, בעוד צרכנים רבים אחרים נאלצו לשאת בתשלומים הכספיים לחברות ולעמוד בתנאי העסקה שנכפתה עליהם כדי להימנע מנקיטת הליכים משפטיים נגדם.

• תיווך להלוואות

בתחום הפיננסי נערכו חקירות כנגד מספר עוסקים הנותנים שירותים של ייעוץ איתור ותיווך להלוואות. מדובר בעסקאות טלפוניות, מכר מרחוק, כאשר הצרכנים לרוב חותמים על חוזה במעמד השיחה הטלפונית ולעיתים גם על שטר חוב. תוך מצג של בדיקת הזכאות בלבד כאשר שטר החוב יישמש לצורך פתיחת הליך גבייה בהוצאה לפועל. העוסקים מציעים שירות תיווך להלוואה תמורת אחוזים מסכום ההלוואה שתאושר. צרכנים שאינם מעוניינים לקבל את ההלוואה שכלל אינה מסופקת להם לפי תנאיהם, נתקלים בסירוב לבטל עסקה ובניסיונות גבייה של דמי הטיפול או דמי התיווך בהלוואה שכלל לא הגיעה לידי הצרכן והשירות כלל לא סופק וזאת בנימוק כי העבודה כבר נעשתה וניתן אישור עקרוני להלוואה.

חקירת עוסק בתחום תיווך להלוואות: החתמה על שטרי חוב ללא גילוי נאות והגבלת דרכי הביטול

במסגרת חקירת הרשות, נבחנה פעילותן של עוסק המציע שירותי "ליווי וייעוץ בגיוס אשראי בנקאי ו/או חוץ בנקאי". ההתקשרות עם הצרכנים התבצעה באמצעות עסקאות מכר מרחוק, כאשר נציגי העוסק חזרו טלפונית לצרכנים שהשאירו את פרטיהם באתר העוסק או בעקבות פרסומים במרשתת.

במהלך שיחות השיווק, נדרשו הצרכנים לחתום על מסמכים באמצעות הטלפון הנייד, לעיתים תחת המצג כי החתימה נדרשת לצורך בדיקת זכאותם לקבלת ההלוואה בלבד. בפועל, החתים העוסק את הצרכנים על הסכם התקשרות מחייב הכולל גם שטר חוב ללא ידיעתם. על פי תנאי ההסכם, הצרכן חויב בתשלום שכר טרחה בשיעור 12% בתוספת מע"מ מסכום ההלוואה שאושר, או לחלופין בתשלום "דמי ביטול" בשיעור של 4% בתוספת מע"מ במידה ולא נטל את ההלוואה מכל סיבה שהיא. יצירת מצג של שירות "בדיקה" לא מחייב וללא תשלום תוך החתמה על הסכם התקשרות המחייב בתשלום עמלות ללא קשר לנטילת ההלוואה בפועל, מהווה עבירת הטעיה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. בנוסף, נציגי העוסק לא ציינו במהלך שיחת המכירה כי הצרכן חותם במקביל גם על שטר חוב, ואי-גילוי פרט מהותי זה עולה כדי עבירת הטעיה במחדל (לפי סעיף 2(א) לחוק).

התנהלות העוסק לוותה בשורת הפרות של חובות עסקת מכר מרחוק והוראות הביטול. במהלך שיחת השיווק הטלפונית, לא נמסרו לצרכנים פרטים בדבר זכותם וחוקיות התנאים לביטול החוזה (למעט ציון הסנקציה הכספית של גביית 4%), ובכך הופר סעיף 14(ג)(א) לחוק. פגם זה חזר על עצמו גם במסמכי ההתקשרות, כאשר בניגוד לסעיף 14(ג)(ב) לחוק, בהסכם לא הופיעו כלל התנאים והאופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה.

לבסוף, נמצא כי העוסק התנה את אופן מתן הודעת הביטול, וקבע בהסכם כי ביטול ההתקשרות "ייעשה בכתב בלבד". דרישה זו מגבילה את זכויות הצרכן ומהווה הפרה של סעיף 14(ט)(א) לחוק, המחייב מתן אפשרות למסירת הודעת ביטול במגוון דרכי התקשרות, לרבות בעל-פה.

• מחזור משכנתא

מדובר בחברה הפועלת בתחום מחזור משכנתאות. תחילה, נציגי טלמרקטינג פונים לצרכנים ומציעים בדיקה לבחינת הוזה במשכנתא. ככל והצרכן מעוניין הוא מוסר דוח סילוקין/יתרות, העוסק מבצע בדיקה ומחזיר תשובה – יש או אין חיסכון. במידה וכן, מוצגת לצרכן האפשרות לחיסכון משמעותי ומזמינים אותו לפגישה פרונטלית "ללא התחייבות" במשרדי העוסק במרכז הארץ.

בפועל, כבר בתחילת הפגישה הצרכן מגלה שהוא מחויב להחליט במקום ללא אפשרות לצאת מהפגישה ולשקול את הדברים. כלומר, לא ניתנת לצרכן אפשרות אמיתית לבחון את תנאי העסקה ופרטיה מעבר לזמן הפגישה עצמה, דבר המעלה חשד להפרה של סעיף 3(א) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א 1981: "לא יעשה עוסק [...] בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (להלן – הפעלת השפעה בלתי הוגנת)".

בפגישה מוצג לצרכן תמחיל שהפיקה החברה. היועץ מתאים לצרכן תמחיל אופטימלי לנטילת הלוואה כאשר מוצג חיסכון נראה לעין. במידה והצרכן מעוניין בהמשך הליך מול החברה וקבלת התמחיל, הוא נדרש לחתום על חוזה של מספר עמודים הכולל בתוכו מספר שירותים אליהם הוא לא מודע ולשלם שכר טרחה של עשרות אלפי שקלים.

מהחומר עולה כי, לצרכן לא קיימת אפשרות ביטול ולא יוכל לקבל את כספו בחזרה גם אם יתחרט מיד לאחר החתימה.

• החזרי מס

בשנה החולפת נחקרו מספר חברות המציעות שירותי החזרי מס לשכירים, אשר התנהלותן חשפה דפוס פעולה שיטתי של פגיעה בצרכנים במסגרת עסקאות מכר מרחוק. תהליך ההתקשרות מתחיל לרוב בחשיפת הצרכנים לפרסומים שונים, בעקבותיהם נציגי החברות יוצרים עמם קשר טלפוני ומפתים אותם באמצעות הבטחות למציאת החזרי מס וקיומה של זכאות פוטנציאלית, תוך גביית "דמי פתיחת תיק".

מממצאי החקירות עולה כי פרקטיקת המכירה של חברות אלו מלווה בשורת הפרות של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. בראש ובראשונה, החברות פועלות בחוסר שקיפות ומפרות את חובת הגילוי המוקדם בשיווק מרחוק (בניגוד לסעיף 14(ג)(א) לחוק), שכן הן נמנעות ממסירת פרטים מהותיים על תנאי העסקה במהלך השיחה הטלפונית.

יתרה מזאת, עולה דפוס חמור של איסור הטעיה במעשה ובמחדל (בניגוד לסעיף 2(א) לחוק): החברות מנצלות את מעמד החתימה המקוונת המהירה תוך כדי השיחה, ומשכפלות את חתימת הצרכן, בחלק מהחברות, ללא ידיעתו וללא אישורו, למסמכים מחייבים נוספים, כגון שטרי חוב וייפויי כוח.

לאחר קשירת העסקה, החברות ממשיכות להפר את החוק בכך שהן נמנעות ממסירת העתק של הסכם ההצטרפות לצרכן, דבר המהווה הפרה של חובת מסירת מסמך גילוי נאות (בניגוד לסעיף 14(ג)(ב) לחוק). לבסוף, בשעה שצרכנים מבקשים להתנער מהעסקה, החברות מסרבות לאפשר זאת.

הליכי אכיפה נגד חברה להחזרי מס: עבירות הטעיה והפרת סעיף 14(ג)(א) לחוק הגנת הצרכן

בעקבות תלונות צרכנים, פתחה הרשות בחקירה נגד חברה המציעה שירותי החזרי מס לשכירים באמצעות עסקאות מכר מרחוק. ההתקשרות עם הצרכנים התבצעה טלפונית, לאחר שהצרכנים פנו לחברה או השאירו את פרטיהם בעקבות חשיפה לפרסומיה.

במהלך שיחות השיווק, הוצע לצרכנים לבצע "בדיקה בחינם" לבחינת זכאותם להחזר מס. במקרים שבהם עלתה היתכנות לזכאות, נשלח לצרכנים הסכם התקשרות והם נדרשו לחתום עליו ולהחזירו באופן מיידי. במעמד זה, נמנעה החברה ממסירת פרטים מהותיים הנוגעים לעסקה, לרבות מידע בדבר זכות הצרכן לביטול

העסקה ודרכי ביטולה. התנהלות זו מהווה הפרה של סעיף 14ג(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, המחייב גילוי מפורש של פרטים אלו בשלב השיווק מרחוק.

לאחר קשירת העסקה, גבתה החברה מהצרכנים סכום שנע בין 300 ל-600 שקלים בגין "דמי פתיחת תיק". עם זאת, במקרים שבהם העלתה הבדיקה כי הצרכן אינו זכאי להחזר מס, נמנעה החברה מהשבת דמי פתיחת התיק לצרכן באופן אוטומטי. פעולה זו בוצעה בניגוד להבטחות שניתנו לצרכן בעל-פה על ידי נציגי החברה, ובניגוד למצוין מפורשות בהסכם ההתקשרות עצמו, באופן העולה לכדי עבירת הטעיה.

חקירת עוסק בתחום החזרי מס לשכירים: עבירות הטעיה בגין העתקת חתימות לשטרי חוב ומניעת ביטול עסקאות

חברת העוסקת בטיפול בהחזרי מס לשכירים. צרכנים הנחשפים לפרסומי החברה בערוצי המדיה השונים משאירים את פרטיהם, ובעקבות זאת נציגי החברה יוצרים עמם קשר טלפוני לשם ביצוע עסקת מכר מרחוק.

במהלך שיחת המכירה, הנציגים מבטיחים לצרכנים מציאת החזר מס, מציינים כי יועץ מס עבר על התיק והתקבל אישור לפתיחת תיק מכיוון שישנה אופציה לזכאות, תוך הסבר על המשך התהליך. בשלב זה, החברה גובה דמי פתיחת תיק, תוך ציון מפורש כי סכום זה לא יוחזר גם אם לא יימצא החזר מס. עם זאת, מתלונות הצרכנים עולה כי החברה נמנעת ממסירת פרטים מהותיים אחרים הנוגעים לעסקה, דבר המהווה הפרה של סעיף 14ג(א) לחוק הגנת הצרכן המחייב גילוי בעת שיווק מרחוק.

תוך כדי השיחה הטלפונית, החברה שולחת לצרכן הסכם הצטרפות לצורך חתימה. חתימת הצרכן מועברת ומשוכפלת גם למסמך ייפוי כוח ולשטר חוב המצורף להסכם, וזאת ללא ידיעת הצרכן וללא אישורו (הטעיה).

לאחר ההחתמה וביצוע העסקה, החברה אינה מוסרת לצרכנים העתק של הסכם ההצטרפות שעליו חתם ו/או גילוי כנדרש בהתאם לסעיף 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן. כאשר צרכנים פונים אל החברה ומבקשים לבטל את העסקה, החברה אינה מבטלת אותה.

• ייחוס סגולות מרפא

האגף קיים חקירות בדבר פרסומות המציגות עובדות בדבר התכונות של נכס או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם וזאת ללא שיהיו ראיות להוכחת אותן עובדות (הפרה של הטעיה).

במסגרת החקירה נבדקו פרסומים המייחסים למוצר יכולות רפואיות שונות לרבות גדילת שריר, התארכות עצמות ועוד וזאת ללא ביסוס מחקרי או תימוכין. התקבלה חוות דעת ממשרד הבריאות, לפיה המסמכים שהמציא העוסק, אינם מהווים תימוכין ראויים ומספקים לפרסומי העוסק – ולפיכך "יש בפרסומי העוסקת בכדי להוות הפרה שעניינה ייחוס סגולת ריפוי למוצרי מזון".

• ייחוס תכונות - שמני זית

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

הטעיה 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 פרטים כגון הרכב המוצר, מקורו הגיאוגרפי, זן הגידול וכו' מהווים פרטים מהותיים המשפיעים על ההחלטה הצרכנית ועל כן רואה חשיבות רבה במיגור הטעיות מסוג זה.

בשנה זו הסתיימו חקירות כנגד מספר עוסקים המשווקים שמני זית. נמצא כי עוסקים הטעו במרכיבי השמן (עלה כי השמנים ששווקו כלל לא ענו להגדרה של שמן זית ומדובר בשמן חמניות לדוגמה על פי בדיקת מעבדה של משרד הבריאות) במקרה אחר עולה חשד להטעיה בתווית על הבקבוק אודות ארץ הייצור של השמן.

• מוצרים לבית – עסקאות מכר מרחוק

תחום שיווק המוצרים לבית ולגינה מתאפיין בהיקף נרחב של עסקאות מכר מרחוק באתרי אינטרנט. בפעילות האכיפה בשנה החולפת טופלו מספר תיקים בתחום זה בהם נאספו ראיות להפרות מהותיות של חוק הגנת הצרכן. מהממצאים עולות ההפרות המרכזיות

סעיף 2(א)(1) לחוק - מעשה העלול להטעות בסוג הנכס: אספקת מוצרים שונים מאלה שהוזמנו בפועל על ידי הצרכנים.

סעיף 2(א)(3) לחוק - מעשה העלול להטעות במועד האספקה: התחייבות למסירת מועד אספקה לצרכנים (למשל, בתוך 7 ימים או במועד איסוף שנקבע), ואי-אספקת המוצרים במועד המובטח.

סעיף 2(א)(21) לחוק - מעשה העלול להטעות בתנאי הביטול של העסקה: מסירת מידע מטעה לפיו גובה דמי הביטול יהיה בשיעור גורף של 10% מעלות העסקה, בניגוד לדין המתיר גבייה של 5% או 100 שקלים, הנמוך מביניהם.

סעיפים 14ג ו-14ג(ב) לחוק - חובות גילוי באתר ומסירת מסמך גילוי: אי-גילוי פרטים מחויבים על פי דין באתרי האינטרנט של החברות, וכן אי-מסירת מסמך גילוי (או מסירת מסמך חסר) לאחר ביצוע העסקה הכולל את כלל הפרטים כנדרש.

סעיף 14 לחוק - אי השבת תשלום: אי-השבת כספי הצרכנים בתוך 14 ימים (או בכלל), לאחר שביקשו לבטל את העסקה כדין, בין אם עקב הפרה (כגון אי-אספקה) ובין אם מטעמים אחרים המנויים בחוק.

סעיף 14ט(א) לחוק - דרכי ביטול עסקה: סירוב לאפשר לצרכנים לבטל את העסקה בדרכים המנויות בחוק, ודרישה לקבל את הודעת הביטול בדרכים ספציפיות בלבד (כגון בדואר אלקטרוני או באתר בלבד).

הליכי אכיפה נגד אתר סחר למוצרי חשמל

בעקבות תלונות צרכנים, נפתחה חקירה נגד חברה העוסקת בשיווק מוצרי חשמל באמצעות שני אתרי סחר מקוונים, בהם הציגה עצמה כ"משווק רשמי". העסקאות בוצעו כעסקאות מכר מרחוק – בין אם באמצעות הזמנה ישירה באתרי החברה ובין אם באמצעות נציג טלפוני שיצר קשר עם צרכנים שהשאירו את פרטיהם. בסיום פעולת הרכישה, נשלח לצרכנים אישור הזמנה אוטומטי בדואר אלקטרוני.

ממצאי החקירה מצביעים על דפוס פעולה שיטתי של פגיעה בצרכנים. התנהלות החברה התאפיינה באי-עמידה בהבטחות האספקה (7 ימים), פעולה המהווה הטעיה במועד האספקה בניגוד לסעיף 2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. במקרים מסוימים בהם סופק ציוד, התגלה כי לחלק מהצרכנים סופק מוצר שונה מזה שהוזמן (תוך אי-קיום הבטחות להחלפתו), מהלך העולה כדי עבירת הטעיה בסוג הנכס בניגוד לסעיף 2(א)(1) לחוק.

צרכנים שפנו לחברה מיוזמתם בגין עיכובי האספקה נתקלו בקשיי התקשרות מהותיים. באותם מקרים בהם הצליחו להשיג מענה, נמסר להם כי המוצר אינו במלאי והוצע להם מוצר חלופי. כאשר סירבו לחלופה וביקשו לבטל את העסקה, הם נתקלו בניתוקי שיחות מצד נציגים שהזדהו בשמות מתחלפים ובסירוב לאפשר את ביטול העסקה כדין.

בכל הנוגע להליכי הביטול, ביצעה החברה שורת הפרות: ראשית, בניגוד לסעיף 14ט(א) לחוק, סירבה החברה לקבל הודעות ביטול בדרכים הקבועות בחוק (כגון טלפון או דואר רשום) והגבילה את הצרכנים למסירת הודעה בדואר אלקטרוני או באתר בלבד. שנית, החברה ביצעה עבירת הטעיה בתנאי הביטול (בניגוד לסעיף 2(א)(21) לחוק) (כאשר מסרה לצרכנים כי ייגבו דמי ביטול בשיעור גורף של 10%, בניגוד למגבלות הקבועות בדיון. בנוסף, הופר סעיף 14 לחוק, שכן החברה לא השיבה לצרכנים שביטלו את העסקה (עקב הפרה או מטעמים אחרים) את כספם בתוך 14 ימים כנדרש, ולעיתים לא השיבה את הכספים כלל.

לסיום, החברה נמנעה ממסירת מסמך גילוי נאות הכולל את כלל הפרטים המחויבים בחוק לאחר ביצוע עסקת מכר מרחוק (אף לא על גבי החשבונית), ובכך הפרה את סעיף 14ג(ב) לחוק.

חקירת רשת למוצרי בית וגינה: אי-עמידה בזמני אספקה והפרת חובת השבת כספים

בעקבות ריבוי תלונות צרכנים, פתחה הרשות בחקירה נגד חברה המשווקת מוצרים לבית ולגינה. פעילות החברה מתבצעת הן באמצעות עסקאות מכר מרחוק דרך אתר האינטרנט שלה, והן באמצעות מכירה פרונטלית בסניפים הפרוסים ברחבי הארץ. במסגרת העסקאות המקוונות, הצרכנים מבצעים הזמנה הכוללת בחירה בין איסוף עצמי למשלוח, ובסיומה מקבלים אישור הזמנה אלקטרוני המפרט את עיקרי העסקה ואת מועד האספקה או האיסוף (לצד מתן גישה ל"אזור אישי" באתר למעקב אחר סטטוס ההזמנה).

ממצאי החקירה, אשר בחנה תלונות הנוגעות לעסקאות שבוצעו בשני ערוצי השיווק (באתר ובסניפים), עולה דפוס פעולה של אי-עמידה בהוראות הדין. במקרים שנבחנו, החברה התחייבה בפני הצרכנים למועדי אספקה

מוגדרים, אך בפועל לא סיפקה את המוצרים במועדים המובטחים. מסירת מידע שגוי זה לגבי מועד האספקה – המהווה נתון מהותי בעסקה – עולה כדי עבירת הטעיה בניגוד לסעיף 2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

בנוסף, התגלו הפרות הנוגעות להליכי ביטול העסקאות. במקרים בהם צרכנים ביטלו את העסקה כדין (בין אם עקב הפרה כגון אי-אספקה במועד, ובין אם מטעמים אחרים המקנים זכות ביטול) נמנעה החברה מלהשיב להם את כספם בתוך 14 ימים מיום הביטול. בכך, ביצעה החברה הפרה של סעיף 14 לחוק המחייב עוסק בהשבת התשלום לצרכן במועדים הקבועים כדין לאחר ביטול עסקה.

• תחום התקשורת

חברת תקשורת בתחום שירותי סלולאר

החברה היא חברת תקשורת המספקת שירותי סלולאר בתשלום חודשי ובמסלולים שונים. בנוסף החברה משווקת ומוכרת טאבלטים, אוזניות, טלויזיות, מחשבים ניידים ומוצרים נוספים.

במהלך שנת 2023 הרשות קיבלה תלונות מצרכנים כנגד החברה. מחקירת הרשות עולה כי במהלך שיחת המכר החברה הטעתה את הצרכנים והפעילה עליהם השפעה בלתי הוגנת. החברה יצרה את הרושם כי הצרכן מקבל הטבה – ציוד קצה ללא עלות כספית נוספת על זו שהוא משלם לחברה בגין המנוי שברשותו. בפועל, הצרכן חויב על כך או שעלות המנוי שלו התייקרה.

יתרה מזאת, החברה הטעתה את הצרכן בעניין עלות השירות או המוצר, עת גבתה סכום הגבוה מזה שסוכם. כמו כן, החברה לא גילתה לצרכנים פרטים המחויבים בגילוי מכוח חוק בעסקת מכר מרחוק.

פירוט ההפרות על פי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981:

סעיף 2(א) לחוק – הטעיה במחיר המוצר או השירות.

סעיף 3(ב)(9) לחוק – קיימת הטבה כלשהי כשבפועל לא קיימת הטבה או שנדרש תשלום *מהצרכן לקבלת ההטבה.

סעיף 14(ג) לחוק – אי גילוי בשיחת השיווק והמכירה הטלפונית את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי

חברת תקשורת בתחום שירותי האינטרנט

החברה הינה חברת תקשורת המספקת שירותי אינטרנט והינה אחת מהחברות בקבוצת "הוט".

ההצטרפות לשירות נעשית דרך הטלפון באמצעות נציג החברה או דרך השארת פרטים באתר החברה לחזרה של נציג. בגין השירות משלם הצרכן תשלום מוסכם מדי חודש בחודשו, דבר המהווה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק. במקרה זה עסקה זו ניתנת לביטול בכל עת.

בין השנים 2023-2024 התקבלו עשרות תלונות ברשות כנגד החברה מהן עלה כי בשעה שצרכנים ביקשו לבטל את ההתקשרות מול החברה, החברה לא פעלה לביטול ההתקשרות כפי שנדרש בחוק, והמשיכה לחייב את הצרכנים לאחר מועד בקשת ביטול העסקה.

• מיצוי זכויות

בתקופה האחרונה נחקרו מספר חברות המציעות שירותי סיוע במימוש זכויות רפואיות, בדגש על הגשת בקשות לקבלת תג נכה. התקשרות החברות מול הצרכנים מתבצעת לרוב באמצעות עסקאות מכר מרחוק, במסגרתן מוצגים לצרכנים שירותים כגון "מסלול מהיר" לטיפול בבקשה ומודל תשלום מסוג "לא קיבלת לא שילמת".

מממצאי החקירות עולה התנהלות הכוללת אי-גילוי של מידע צרכני מהותי, פגמים וחוסרים במסמכי ההתקשרות הכתובים, ואי-מתן החזרים כספיים חרף המצגים שהוצגו לצרכנים. התנהלות זו עולה לכדי שורת הפרות של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

הליכי אכיפה נגד שירותי סיוע לקבלת תג נכה

במסגרת חקירת הרשות, נבחנה פעילותו של עוסק המציע שירותי סיוע לקבלת תג נכה באמצעות עסקאות מכר מרחוק. תהליך ההתקשרות עם הצרכנים החל בפרסום מקוון במרשתת, בו הצהיר העוסק: "מתחייבים להצלחה, לא קיבלתם לא שילמתם!". הצהרה זו מהווה עבירת הטעיה בפרסום, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 שכן בפועל, בניגוד למצג, נדרשו הצרכנים לחתום על הסכם המחייב אותם בתשלום של 50% מסכום העסקה ללא כל תלות בהצלחת קבלת התג.

בעקבות הפרסומים, יצרו נציגי העוסק קשר טלפוני עם צרכנים שהשאירו את פרטיהם, והציעו את השירות בעלות של 1,500 שקלים. במהלך שיחות השיווק, הציגו הנציגים את קבלת התג כהתחייבות מפורשת. עם זאת, במקביל לשיחה נדרשו הצרכנים לחתום על הסכם התקשרות הקובע מפורשות כי אין כל התחייבות לתוצאה, וכי השירות מסתכם בסיוע בלבד. סתירה זו, בין המצג הטלפוני למסמך החתום, מהווה אף היא עבירת הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק. בנוסף, ביצע העוסק הטעיה במחדל בכך שלא גילה לצרכנים במהלך השיחה כי השירות מתחיל באופן מיידי, וכי ההחזר החלקי במקרה של אי-הצלחה (50%) מחושב ללא רכיב המע"מ – פרט כספי מהותי שהופיע רק בהסכם עצמו.

התנהלות העוסק לוותה בשורת הפרות של חובות עסקת מכר מרחוק. במהלך השיווק הטלפוני, נמנעו הנציגים ממסירת פרטים מהותיים כנדרש, לרבות זכותו של הצרכן לבטל את החוזה, ובכך הפרו את סעיף 14ג(א)(7) לחוק.

• רכבים

עוסק בתחום סחר הרכבים מכר לצרכנים רכבים שהוגדרו כ"אובדן להלכה", מבלי לגלות עובדות מהותיות הנוגעות לעסקה.

העוסק פירסם את הרכבים בלוחות מכירה מקוונים תחת מצג של מכירה מאדם פרטי. בעת הגעת הצרכן לבחינת הרכב, נערך מפגש עם אדם מטעם העוסק המציג עצמו כבעליו הפרטיים של הרכב. במעמד התשלום, הצרכנים מונחים להעביר את הכספים לחשבון חברה, תוך קבלת הסבר כי הכסף ישמש כמקדמה לרכישת רכב חדש עבור אותו מוכר פרטי. לאחר ביצוע העסקה, מתגלה לצרכנים כי הרכב מוגדר כאובדן להלכה או אובדן גמור להלכה.

סיכום פסיקת הליכי הרשות להגנת הצרכן לשנת 2025 - מנהלי ופילי

1. עש"א 2202-05-24 חמד מיט האוס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום תל אביב, לפני כבוד השופטת רביע ג'באלי:
 החברה מפעילה עסק בתחום המסעדות בשם "חברת חמד מיט האוס בע"מ" בנצרת. במסגרת פעולות לאכיפה יזומה של הרשות, נערכה ביקורת בתאריך 25.01.2022 בבית העסק "חאמד מיט האוס בע"מ". בביקורת תועדו הפרות של סעיף 17(א)-(ב), מגוון בקבוקי ופחיות שתיה ממגוון מק"טים אשר לא הוצגה לגביהם תווית מחיר בניגוד להוראות סעיף 17(א)-(ב) לחוק. בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערער עיצום כספי בסך 18,024 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות).
ביום 14.1.25 לאחר קיום דיון, ולאחר המלצת כב' ביהמ"ש, ניתן פס"ד של כב' בית המשפט לפיו הערעור נמחק והחברה תעביר לרשות רשימת אסמכתאות על מנת לבחון הפחתה לפי תקנה 2(3).
2. עש"א 62550-09-24 י.קליימקס נדל"ן בע"מ נ' הרשות 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 לדיוור, 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 ₪, לאחר הפחתה 20% מסכום העיצום בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור. נציין שזהו גלגול שני בפני המותב שדן בעש"א 48429-06-24 י.קליימקס נדל"ן בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן, שם קבע המותב שיש להחזיר את התיק לבחינת הממונה. בהתאם לפס"ד הממונה בחנה את טענותיה של החברה והחליט להשאיר את החלטה על כנה ועליה הוגש ערעור הנ"ל.
ביום 11.2.25, ניתן פס"ד המקבל חלקית את הערעור ללא הוצאות. ביהמ"ש קבע כי אין הטעיה בהיגד שהתוכנית מוקדמת ע"י משרד השיכון, שכן קיימת תמ"א 35, על כן ביהמ"ש בטל עיצום אחד וקבע כי המערערת זכאית להפחתה של 10% בנימוק כי המערערת פעלה למניעת הישנות הפרה באופן חלקי.
על פסק הדין של ביהמ"ש הוגש ערעור לבית המשפט המחוזי, והוא תלוי ועומד.
3. עש"א 74625-05-23 ג.מ. מעיין אלפיים (07) בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן בבית משפט השלום בראשון לציון לפני כב' השופטת רבקה ארד –
 במסגרת פעולות אכיפה יזומה נערכו 5 ביקורות ב-4 סניפים של המערערת. על המערערת הוטל עיצום כספי שגובהו לאחר תיקון טעות ולאחר הפחתות לפי תקנה 2(1) (הפחתה ב-20%) ותקנה 2(3) (הפחתה ב-30%) לתקנות ההפחתה בסך 869,955 ₪, בגין הפרות הוראות הדין כדלקמן:
הטעיה באמצעות גביית מחיר גבוה מזה שהוצג על גבי המוצר המהווה הפרה של סעיף 2(א)(13) לחוק; אי הצגת מחיר כולל המהווה הפרה של סעיף 17(א)-(ב) לחוק; אי הצגת מחיר ליחידת מידה המהווה הפרה של סעיף 17(ה) לחוק ותקנות הגנת הצרכן (מחיר ליחידת מידה), התשס"ח-2008; הפרת חובת גילוי וחשיפה נאותה (שילוט) של מוצרי מזון בפיקוח המהווה

הפרה של סעיף 4(א)(3) לחוק ושל תקנה 2 לתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בפיקוח), תשע"ב-2012 (להלן: "תקנות מזון בפיקוח"); אי הקצאת שטח ייעודי תחום ונפרד למוצרי מזון בפיקוח המהווה הפרה של סעיף 4 לחוק ותקנה 1א לתקנות מזון בפיקוח; אי הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל שלא ניתן לגביהם שירות שקילה לפני התשלום עבורם בקופה המהווה הפרה של סעיף 17 לחוק ושל "הנחיה בעניין חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 51), התשע"ז-2017 בנושא הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל" (להלן: "הנחיה בנושא מכשיר שקילה").

ביום 6.3.25 ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון שהתקיים ביום 20.2.25 לפיה מבוטלים 6 עיצומים בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק והערעור נדחה. כך שהסכום הסופי לעיצום עומד על סך ₪778,815.

4. **עש"א 74507-05-23 נתיב החסד נ' הממונה על עיצומים כספיים בבית משפט השלום בראשל"צ אצל כבוד השופט רפי ארניה**

במסגרת פעולות אכיפה יזומה נערכו במהלך השנים 2021-2022, 3 ביקורות ב-3 סניפים של המערערת. על המערערת הוטל עיצום כספי שגובהו לאחר הפחתה לפי תקנה 1(2) (הפחתה ב-20%) בסך ₪596,424, בגין הפרות הוראות הדין כדלקמן: הטעייה באמצעות גביית מחיר גבוה מזה שהוצג על גבי המוצר המהווה הפרה של סעיף 2(א)(13) לחוק; אי הצגת מחיר כולל המהווה הפרה של סעיף 17(א)-(ב) לחוק; הפרת חובת גילוי וחשיפה נאותה (שילוט) של מוצרי מזון בפיקוח המהווה הפרה של סעיף 4(א)(3) לחוק ושל תקנה 2 לתקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי וחשיפה נאותה של מצרך מזון בפיקוח), תשע"ב-2012 (להלן: "תקנות מזון בפיקוח"); אי הקצאת שטח ייעודי תחום ונפרד למוצרי מזון בפיקוח המהווה הפרה של סעיף 4 לחוק ותקנה 1א לתקנות מזון בפיקוח;

ביום 5.5.25 ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון שהתקיים ביום 9.4.25 לפיה מבוטלים 2 העיצומים שהוטלו בגין הטעייה במחיר (הבדל מדף קופה) בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק. בנוסף, השופט הציע לתת ארכה בת 60 יום לתיקון ההפרות על מנת לתת למערערת הפחתה לפי תקנה 2(3). העיצום הסופי עומד על סך ₪522,696.

5. **עש"א 15860-10-24 יוחננוף נ' הרשות להגנת הצרכן בבית משפט בבית משפט השלום בראשל"צ לפני כבוד השופט שלומי שניידר**

במסגרת פעולות אכיפה יזומה נערכה ביקורת בסניף של המערערת בנתיבות. על המערערת הוטל עיצום כספי שגובהו ₪513,351 לאחר ביטול הפרה אחת של הטעייה בארץ ייצור ולאחר הפחתה לפי תקנה 1(2) (הפחתה ב-10%) לתקנות ההפחתה, בגין הפרות הוראות הדין כדלקמן: הטעייה בארץ ייצור המהווה הפרה של סעיף 2(א)(8) לחוק; אי הצגת מחיר כולל המהווה הפרה של סעיף 17(א)-(ב) לחוק; אי הקצאת שטח ייעודי תחום ונפרד למוצרי מזון בפיקוח המהווה הפרה של סעיף 4 לחוק ותקנה 1א לתקנות מזון בפיקוח.

ביום 27.3.25 ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון לפיה מבוטל עיצום כספי אחד בגין הטעייה בארץ הייצור של מוצר אחד בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק והערעור נדחה. כך שהסכום הסופי לעיצום עומד על סך ₪471,879.

6. **עש"א 46759-04-24 אפיקים מים בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן בבית משפט השלום בירושלים לפני כב' השופטת דורית פיינשטיין –**

בשנים 2019-2020 קיבלה הרשות עשרות תלונות כנגד המערערת לפיהן, בין היתר, המערערת לא מבטלת עסקאות לרכישת סנני מים בטענה שזהו מוצר פסיד. בעקבות התלונות ערכה הרשות ביקורת ועל המערערת הוטל עיצום כספי שגובהו לאחר הפחתה לפי תקנה 1(2) (הפחתה ב-20%) והפחתה חלקית לפי תקנה 2(3) (הפחתה ב-30%) לתקנות ההפחתה בסך ₪2,451,528, בגין הפרות הוראות הדין כדלקמן: הטעייה בתנאי ביטול עסקת מכר מרחוק בהסכם שנמסר לצרכנים המהווה הפרה של סעיף 2(א)(21) לחוק; הטעייה בשיחות המכירה המהווה הפרה של סעיף 2(א)(3) לחוק; אי גילוי פרטים במהלך שיווק מרחוק המהווה הפרה של סעיף 14(א)(ג) לחוק.

לחוק; אי גילוי פרטים לאחר ביצוע עסקת מכר מרחוק המהווה הפרה של סעיף 14ג(ב) לחוק; אי גילוי דרכי ביטול עסקת מכר מרחוק המהווה הפרה של סעיף 14ט(א) לחוק; אי ביטול עסקת מכר מרחוק המהווה הפרה של סעיף 14ג(ג) לחוק; הטעיה בתנאי ביטול עסקת רוכלות בהסכם שנמסר לצרכנים המהווה הפרה של סעיף 2(א)21 לחוק; אי מסירת מסמך גילוי באופן הנדרש בתקנות המהווה הפרה של סעיף 14ד לחוק המפנה אל התקנות קובע, כי בעסקת רוכלות, על העוסק למסור לצרכן חוזה בכתב הכולל את כל הפרטים במצטבר כמפורט בסעיף 2 לתקנות; אי גילוי דרכי ביטול עסקת רוכלות המהווה הפרה של סעיף 14ט(א) לחוק; אי ביטול עסקת רוכלות המהווה הפרה של סעיף 14(א)1 ו- (2) לחוק; הטעיה בתנאי ביטול עסקה באתר החברה המהווה הפרה של סעיף 2(א)21 לחוק; אי גילוי דרכי ביטול עסקה באתר החברה המהווה הפרה של סעיף 14ט(ה)2 לחוק; אי הצבת קישור ייעודי לביטול עסקה באתר המהווה הפרה של סעיף 14ט(ב) לחוק. ההפרות באתר החברה הן בנסיבות מחמירות מאחר שאתר החברה במרשתת פונה למספר רב של צרכנים מעצם אופיו ולכן העיצום הכספי בגין ההפרות שבאתר הוטל בשיעור פי אחד וחצי (1.5).

ביום 23.2.25 ניתן פס"ד אשר דחה את הערעור ברובו, תוך חיוב המערערת בהוצאות משפט בסך 70,000 ₪ וב- 5,000 ₪ להוצאות המשיבה. בית המשפט ביטל עיצום כספי אחד בגין הטעיה במועד האספקה וקבע כי היה מדובר בכשל נקודתי ודחה את טענות המערערת בהן הטענה כי הסתמכה על קביעות בתי משפט לתביעות קטנות לפיהן הסננים הם מוצר פסיד והטענה לכפל עיצומים.

על פסק הדין של בית משפט השלום הוגש על ידי המערערת ערעור לבית המשפט המחוזי.

7. ע"א 67661-04-25 אפיקים מים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבית המשפט המחוזי בירושלים בפני ההרכב כבוד השופט רם וינוגרד, סגן נשיא, כבוד השופטת שושנה ליבוביץ, כבוד השופטת תמר בר-אשר -

ביום 17.7.25 ביהמ"ש המחוזי, מבלי שהתקיים דיון, קיבל את ערעור החברה באופן חלקי וקבע כדלקמן:

- **הקביעה של ביהמ"ש קמא כי סנן אינו מוצר פסיד "אינה נקיה מספקות" ואי גילוי מראש כי הסנן משומש (במידה ונמכר לצרכן אחר) עלולה לעלות כדי הטעיה.**
 - **על אף שפסיקת בית משפט השלום אינה מנחה רשות ציבורית, זו אינה רשאית להתעלם ממנה כליל, ובמקרה בו היו שורה של פסקי דין החוזרים על הקביעה כי סנן הוא מוצר פסיד היה מקום לפנות לקבלת חוות דעת של הייעוץ המשפטי (ולטעמו של ביהמ"ש המחוזי אף של היועצת המשפטית לממשלה).**
 - **לא היה מקום להטיל עיצום כספי בגין קביעת החברה שהסנן הוא מוצר פסיד כשהסתמכה בתום לב על הכרעות עקביות של בתי המשפט בישראל.**
 - **ביהמ"ש עשה היקש מההלכה בעניין הטלת אחריות פלילית על מי שהסתמך על ייעוץ משפטי של רשות מוסמכת ובכלל זה קביעה של ביהמ"ש ומצא כי: "הישענות של בעל דין על פרשנות עקבית של בתי משפט מוסמכים בישראל אינה בגדר "החלטה בלתי סבירה בעליל". היפוכו של דבר הוא נכון.**
 - **כיוון שלטעמו של ביהמ"ש המחוזי החברה הייתה פטורה במקרה זה מאחריות פלילית וגם נזיקית- לא היה מקום להטיל עיצום כספי.**
 - **ביהמ"ש דחה הטענה לכפל עיצומים.**
- לבסוף, ביהמ"ש קבע כי בשל מסקנותיו המשפטיות יש להפחית 30% מגובה העיצום הכספי, להפחית מחצית מהחיוב בהוצאות שהוטלו על החברה בביהמ"ש קמא, ולהטיל על הרשות הוצאות בסך של 20,000 ₪.**
- על פסק הדין של ביהמ"ש המחוזי, החברה הגישה בקשת רשות ערעור לבית המשפט העליון.**

8. ע"א 32136-11-24 הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' מדיצ'י מדיקל בע"מ בבית המשפט המחוזי בתל אביב בפני ההרכב כב' הר' אטדגי, צימרמן, קצבוי -

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) ו-22ד(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 רוב 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.

לאור הפחתת העיצום הכספי על נימוקיה הוגש ערעור מטעם הרשות לבית המשפט המחוזי, וכן הוגש ערעור שכנגד.

ביום 10.7.25 ביהמ"ש המחוזי הציע במעמד הדיון כי תוצאת פסק הדין של השלום תישאר על כנה (מבחינת הסכום), שני הערעורים יימשכו ללא צו להוצאות, ואין אישור של קביעותיו ומסקנותיו של בית משפט השלום, בפרט בעניין הקשר שבין ההליך בתובענה הייצוגית לבין ההליך של האכיפה המנהלית. הרשות הסכימה להצעה וכך גם מדיצ' וניתן תוקף של פס"ד להסכמת הצדדים.

9. **עש"א 25-04-46294, מילדר דריה השקעות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום בתל אביב, בפני כבוד השופט עדי הדר.**

החברה מפעילה מרכז לטיפול אסתטיקה רפואית ומציעה ללקוחותיה מגוון טיפולי גוף ופנים כגון: טיפולי אנטי אייג'ינג, קוסמטיקה ואסתטיקה רפואית, הסרת שיער ועוד תוך שימוש בטכניקות שונות ומכשירים שונים. לאחר קבלת תלונות רבות מצרכנים וחקירה בנושא עלה כי המערערת הפרה את החוק הפרות כדלקמן: 8 הפרות של מעשה העלול להטעות צרכן בסיכונים הכרוכים בעסקה (אי גילוי סיכונים (מידע מהותי) טרם ההתקשרות בעסקה כמחויב בחוק (הפרת סעיף 2(א)(4) לחוק); 5 הפרות של מעשה העלול להטעות צרכנים בתנאי ביטול עסקה (הצגת 2 קביעות המתייחסות לתנאי ביטול עסקה שעומדות בסתירה להוראות סעיף 2(א)(21) לחוק); דמי ביטול הגבוהים מהמותר בחוק בדמות עמלת סליקת אשראי של 2% וכן עמלת שליפת שיק בסך 25 ש"ח עבור כל שיק שיבוטל; ו-5 הפרות נפרדות של אי השבת התמורה במועד הקבוע בחוק (סעיף 14 לחוק).

בעקבות כך הוטל על החברה עיצום כספי בסך 355,845 ₪, זאת לאחר הפחתה של 50% מסכום העיצום המקורי, זאת לפי תקנות ההפחתה (12)+(3).

ביום 3.7.25 ולאחר קיום דיון ושמיעת טענות הצדדים, ביהמ"ש המליץ למערערת למשוך את הערעור ולדחות אותו וכך נעשה. הערעור נדחה.

10. **עש"א 24-07-23863, ליוניג דיזיין א.ל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופטת רבקה ארד**

החברה מפעילה חנות רהיטים בשם "ליוניג רום", הממוקמת באשדוד. בעקבות תלונה של צרכן וחקירה בנושא, נמצא כי החברה הפרה 2 הפרות של החוק- ראשית את סעיף 2(א)(21) לחוק בכך שעשתה מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה באשר לתנאי ביטול עסקה שכן החברה ציינה באופן גורף בסעיף 5 לטופס ההזמנה, כי המוצרים מיוצרים ב"הזמנה אישית" ולפיכך, ביטול יחייב חיוב של 35% ממחיר ההזמנה, זאת, בניגוד לתקנה 5(א) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "תקנות ביטול עסקה"), במסגרתה ראשית החברה לגבות מן המתלונן דמי ביטול, לכל היותר, בשיעור של 5% ממחיר הטובין שהוזמן או 100 שקלים לפי הנמוך מבניהם.

שנית- את סעיף 14 לחוק בכך שזו לא השיבה למתלונן את מלוא כספו, בניכוי הסכום המרבי המותר המסתכם בסך של 100 ₪, במועד ביטול העסקה ואף לא בתוך 7 ימי עסקים – פרקי הזמן הקבועים בתקנות ביטול עסקה אלא רק כחודש לאחר מכן, בניגוד לתקנה 4(א) לתקנות ביטול עסקה, וכאשר זו גבתה ממנו דמי ביטול בסך של 640 ₪, המהווים כ-12% מעלות העסקה כולה, זאת, בניגוד לתקנה 3(א) לתקנות ביטול עסקה.

בעקבות כך, הוטל על החברה עיצום כספי בסך 54,888 ₪, זאת לאחר הפחתה של 20% מסכום העיצום המקורי, בשל תקנה 12 לתקנות ההפחתה.

ביום 9.7.25 ולאחר קיום דיון ושמיעת טענות הצדדים, ביהמ"ש המליץ למערער למשוך את הערעור ולהסכים כי הערעור ידחה בהסכמה. הערעור נדחה

אשר להוצאות ולמרות שהרשות עמדה על קיום הוצאות, ביהמ"ש פסק כי אין צו להוצאות (מלפנים משורת הדין).

11. עש"א 71228-04-25, אמיר טבעון נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום

בראש"צ, בפני כבוד השופט שלומי שניידר

העוסק מציע שירותים ומוצרים טיפוליים שונים תחת מותג עסקי בשם "טבעון קליניק". בשנת 2022 הציע העוסק לציבור הצרכנים טיפולים לסוגים שונים של מחלת הסרטן, על ידי שימוש במוצר בשם "וואלור הומני" (VALOR HUMANI) (להלן: "המוצר"). נוסף על האמור, הציע העוסק לציבור הצרכניות טיפולים למחלות ובעיות שונות הנלוות למהלך היריון ולידה, כגון אנמיה, תשישות וחולשה. בביקורת שקיימה הרשות עלה כי העוסק הציג בפרסומיו מצג שיש בו להטעות, לפיו יש בשירותים הטיפוליים להביא לריפוי או לשיפור במצבם של חולים הסובלים ממחלת הסרטן, וכן שיש בשירותים הטיפוליים כדי לסייע לנשים הסובלות מבעיות רפואיות שונות במהלך ההיריון ולאחריו. זאת, מבלי שהציג תימוכין מדעיים מספקים המבססים את המצגים שהוצגו בפרסומים. משכך, מצגים אלה מהווים פרסומים העלולים להטעות צרכן ביחס למהות העסקה ובתועלת שניתן להפיק ממנה, דבר המהווה הפרה של סעיף 2(א) לחוק.

נוסף על האמור, העוסק לא סיפק לצרכנים בעסקאות ברוכלות, חוזה בכתב הכולל את המידע כמתחייב בסעיף 14(ד) לחוק ובתקנות הרוכלות, ובכך הפר את החוק. בעקבות כך הוטל עיצום כספי על המערער בסך 131,532 ₪, זאת לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה.

יצוין כי הממונה לא הפחית למערער את העיצום לפי תקנות ההפחתה – תקנה 5 לפי מחזור העסקאות, לנוכח סעיף 4.1 לנוהל הפעלת שיקול דעת ביחס לתקנה 5.

אולם לנוכח תיקון הנוהל וביטול ס' 4.1 לנוהל (בעקבות פסק דין שי קניה יפה בנושא) הוחלט בהסכמת הצדדים, על הפחתת העיצום לפי תקנה 5, כך שסכום העיצום הועמד על סך של 7,235 ₪ והערעור נמחק ביום 6.7.25.

12. עש"א 71444-03-25 עדן כהן נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום

בנצרת, בפני כבוד השופטת מיכל ברלינר לוי

המערער הינו עוסק המפעיל עסק לקנייה ומכירה של רכבי יד שניה. בין היתר, המערער קונה רכבי יד שניה אשר עברו תאונה ו/או ניזוקו בנזק משמעותי והוגדרו כרכבי "אובדן להלכה", ומוכר אותם הלאה לצרכנים. בחקירה שערכה הרשות עלה כי העוסק הפר 3 הפרות – את איסור ההטעה הקבוע בסעיף 2(א) לחוק בנוגע לפרט מהותי בעסקה/ סעיף 4(א)(1) הקובע חובת גילוי פרטים של פגם/איכות נחותה המפחיתים מערך הנכס משמעותית, שכן במסגרת שיווק הרכבים בפרסום במרשתת, לא פורסם לצרכנים כי שלושת הרכבים הינם רכבים שהוגדרו כרכבי "אובדן להלכה" שניזוקו באופן משמעותי. (זאת גם בניגוד לגילוי דעת מפורש בנושא) בעקבות כך הוטל עיצום כספי על המערער בסך 92,196 ₪, זאת לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה.

ביום 9.9.25 ולאחר קיום דיון ושמיעת טענות הצדדים, ביהמ"ש המליץ למערער למשוך את הערעור ולהסכים כי הערעור ידחה בהסכמה. הערעור נדחה

13. עש"א 2666-02-25 תבליני עזורא בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט

השלום בירושלים, בפני כבוד השופטת קרן מילר

המערערת הינה חברה המוכרת מוצרי מזון ובין היתר מוצרי מזון לפי משקל. בחקירה שערכה הרשות עלה כי החברה הפרה את החוק והוטל עליה עיצום כספי בגין הפרת סעיף 2(א) – לא הפחיתה משקל אריזה, סעיף 4(א)(3) – אי גילוי צג משקל וסעיף 17(א)-(ב) לחוק – אי הצגת מחיר, בסך 102,915 ₪. סכום העיצום הוא לאחר שניתנו הפחתות לפי תקנות 2(1) ו-3(2) לתקנות ההפחתה (20% בגין אי הפרה קודמת של הוראות דומות ובגין תיקון ומניעת הישנות הפרה).

ביום 9.9.25 ביהמ"ש נתן תוקף של פס"ד להסכמות הצדדים לפיו הערעור נמחק ללא צו להוצאות (זאת מבלי שהתקיים דיון).

14. עש"א 6611-08-25 עוז מורן יעוץ למשכנתאות נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופטת רבקה ארד

המערערת הינה חברה המפעילה עסק למתן שירותי יעוץ בתחום המשכנתאות והפיננסים, ובין היתר מבצעת מחזור משכנתאות.

בחקירה שערכה הרשות עלה כי החברה הפרה את סעיף 7(ג) לחוק בנסיבות מחמירות בכך שפרסמה את שירותיה ללא שציינה בפירוש כי מדובר בפרסומות ממומנות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 221,184 ₪. סכום העיצום הוא לאחר שניתנה הפחתה לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה (20% בגין אי הפרה קודמת של הוראות דומות), ולאחר ביטול 12 עיצומים לאחר שהתקבלה טענת החברה כי יש להטיל עיצום כספי אחד בגין פרסומים מטעים בכל כלי תקשורת. על כן, מאחר שהפרסומים המטעים פורסמו ב-4 כלי תקשורת, הוטלו 4 עיצומים בנסיבות מחמירות.

החברה ערערה על החלטת הרשות שלא לתת לה הפחתה לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה בטענה כי הפרסומים שבחנה הרשות לצורך בחינת ההפחתה, היו ממועד שקדם למועד שעד אליו ניתנה לחברה ההזדמנות לתקן את ההפרה. הטענה והסרטונים הרלוונטיים נבחנו והוחלט לתת לחברה הפחתה לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה.

ביום 2.11.25 ביהמ"ש נתן תוקף של פס"ד להסכמות הצדדים למחוק את הערעור ללא צו להוצאות (זאת מבלי שהתקיים דיון).

15. עש"א 24147-03-23 אגם לידרס טק בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן, בבית המשפט השלום בראשל"צ, בפני כבוד השופט שלומי שניידר

המערערת הינה חברת פרסום העוסקת בין היתר בניטור והתערבות של שיח במרחב האינטרנטי - בפייסבוק על מנת לסייע בהגברת חשיפת מוצרי החברות השונות. בין כלל לקוחותיה נמנית חברת אבוט מעבדות רפואיות בע"מ (להלן: "אבוט") אשר התקשרה עם החברה במטרה לקדם את שיווקו של המותג "סימילאק" תחליף חלב שהינו תרכובת מזון לתינוקות.

בחקירה שערכה הרשות עלה כי החברה נתנה שירותי פרסום באמצעות יצירת פרסום סמוי באמצעות העלאת תכנים שיש בהם כדי להטעות ע"י פרופילים פקטיביים; שימוש בשגרירות כשאין כל גילוי ואו שיוך שהשגרירות הן מטעם החברה והכל במסווה של יצירת שיח אותנטי במרחב הוירטואלי. בכך הפרה את סעיף 2(א) וסעיף 7(ג) לחוק בנסיבות מחמירות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 497,620 ₪. סכום העיצום הוא לאחר שניתנה הפחתה לפי תקנה 2(1) לתקנות העיצום הוא לאחר שניתנה הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה (7% ממחזור העסקאות).

החברה הגישה ערעור על ההחלטה, ובמקביל הגישה בקשות שונות לחיסיון ההליך. טרם התקיים דיון מקדמי בערעור, החברה הגישה בקשה למחיקת הערעור מהטעם שהפסיקה לפעול, הפכה לחדלת פירעון והגישה בקשה לפירוק.

ביום 4.11.25 ביהמ"ש מחק את הערעור.

16. ע"א 60996-11-24 בר. בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט המחוזי תל אביב, לפני הרכב ברשות כב' השופט יונה אטדגי.

החברה מייבאת ברי מים ומשווקת אותם בשיווק מרוחק לצרכנים יחד עם חבילת שירות 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 זכאותם לכך.

החברה נמצאה מפרה את החוק כדלקמן: סעיף 2(א)(3) לחוק – הטעיה במועד ההספקה של הנכס לגבי שני צרכנים, סעיף 2(א)(16) לחוק – הטעיה בשירות אחזקה ותנאים לגבי צרכנית אחת, סעיף 13(ג) לחוק – אי ביטול עסקה מתמשכת לגבי צרכנית אחת, סעיף 2(א)(21) לחוק, בכך שהטעתה בתנאי ביטול העסקה בחשבוניות שלושה צרכנים, וסעיף 14(ט)(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 (1)2 לתקנות ההפחתה.

***ביהמ"ש שלום- 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- המדובר במעשים שונים; קביעה כי אי הספקת מוצר במועד מהווה הפרה לפי חוק הגנת הצרכן (ס' 2א(3)) ולא רק הפרה מכוח חוק החוזים; קביעה כי הממונה לא שגה בכך שלא נתן הפחתה לפי תקנה 5 (בשל מחזר עסקאות נמוך) למערערת.**
***על פסק דינו של כב' בימה"ש השלום הוגש ערעור ע"י המערערת- זהו התיק דנן.**
ביום 15.9.25 ולאחר דיון ארוך בביהמ"ש מחוזי, ביהמ"ש המליץ למערער למשוך את הערעור ולקבל את הערובון חזרה וכך נעשה.

17. **עש"א 9377-04-25 ירין גרויסר נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט השלום בתל אביב יפו, בפני כבוד השופט עדי הדר**

העוסק מציג עצמו כנותן שירותי סיוע וליווי לצרכנים המבקשים להוציא ויזה לארה"ב. במהלך השנים 2021-2022, התקבלו ברשות תלונות רבות כנגד העוסק. מחקירה שערכה הרשות עלה כי העוסק הפר את החוק והטעה צרכנים בעניינים מהותיים בעסקה- הטעיה ביחס לטיב השירות, מהות השירות ובמועד מתן השירות, בכך שהמערער מילא מידע כוזב בטפסי הבקשה לויזה וקבע עבור לקוחותיו תור לחידוש ויזה במקום תור להוצאת ויזה חדשה (וגבה עבור התור המוקדם תשלום), ביחס ל-10 צרכנים (10 הפרות של ס' 2א(א) לחוק), אי אספקת מסמך גילוי שלם על כל פרטיו (אופן מימוש זכות לבטל עסקה ושם עוסק) כנדרש בחוק לאחר ביצוע העסקאות ביחס ל-20 צרכנים (20 הפרות של ס' 14ג(ב) לחוק), אי גילוי בשיחות השיווק ביחס לזכות הצרכנים לבטל את העסקה ביחס ל-20 צרכנים (20 הפרות של ס' 14ג(א)), וכן 4 הפרות שביצע באתר האינטרנט לרבות הטעיה ביחס לתנאי ביטול עסקה (ס' 2א(21) לחוק), אי גילוי מלא באתר כנדרש בחוק (שם העוסק, מספר זהותו וכתובתו) (ס' 14ג(א) לחוק), אי ציון מתן אפשרות לבטל העסקה בכל הדרכים בחוק (ציין שרק ניתן במייל) (ס' 14ט(א) לחוק) ואי הצבת קישור ייעודי לביטול העסקה בדף הראשי באתר (ס' 14ט(ב) לחוק). על כן הוטל על המערער עיצום כספי בסך של 485,128 ₪, זאת לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה (1)2 לתקנות ההפחתה.

ביום 28.9.25 ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון שהתקיים באותו היום, לפיה מבוטלים 15 עיצומים לגבי הפרות של ס' 14ג(א) שיחות השיווק ועיצום אחד לגבי סעיף 2א(א) לחוק, בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק וסכום העיצום עודכן לסך של 384,336 ₪.

18. **עש"א 9064-04-25 אי. אש. מורסי בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן, בבית המשפט השלום בחיפה, בפני כבוד השופטת אפרת קריב**

המערערת מוכרת מוצרי מאפה לפי משקל. בביקורת שערכה הרשות במאפיה של המערערת עלה כי היא הפרה את החוק והוטל עליה עיצום כספי בגין הפרת סעיף 2א(א) – לא הפחיתה משקל אריזה, סעיף 4א(3) – אי גילוי צג משקל וסעיף 17ב(א)-(ב) לחוק – אי הצגת מחיר, בסך 72,912 ₪. סכום העיצום הוא לאחר שניתנו הפחתות לפי תקנה (1)2 לתקנות ההפחתה (20%) בגין אי הפרה קודמת של הוראות דומות).

ביום 9.9.25 ביהמ"ש נתן תוקף של פס"ד להסכמות הצדדים לפיו הערעור נמחק ללא צו להוצאות (זאת מבלי שהתקיים דיון).

19. **צמ"נ 71087-05-25 י.ח.ד. מוטורס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית משפט השלום חיפה, לפני כבוד השופטת רויטל באום**

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. במסגרת פעולות אכיפה יזומות בהן נוקטת הרשות, בוצעה לחברה ביקורת ממנה עלה שהחברה הפרה את סעיף 2(א)(1) לחוק הטעיה ביחס לטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות ואת סעיף 4(א)(1) לחוק המורה על חובת גילוי כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לעוסק, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס, כל זאת כיוון שהמערערת לא גילתה לצרכנים כי הרכבים ניזוקו באופן משמעותי והוגדרו "אובדן להלכה וזאת ביחס ל-23 רכבים למול 23 צרכנים. בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 847,872 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות) בגין הטעיה של 23 צרכנים. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

***ביהמ"ש שלום: ביום 7.7.2024 ניתן פסק דין, לפיו ביהמ"ש דחה את הערעור ברובו, פרט ל-10 עיצומים שאותם החזיר לממונה לבחינה נוספת נוכח התצהירים שהמערערת צירפה בערעור שסותרים את ממצאי ביקורת.**

בהמשך לכך, ניתנה החלטה נוספת של הממונה אשר קבעה כי ביחס ל-7 מתוך עשרת הצרכנים ההחלטה עומדת בעיניה.

המערערת ערערה על החלטת הממונה המשלימה. ומכאן הערעור הנוסף.

ביום 15.9.25 ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון שהתקיים באותו היום, לפיה מבוטלים 3 עיצומים בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק (4 עיצומים נותרו שרירים וקיימים). משכך, סכום העיצום עודכן לסך של 737,280 ₪

20. **צמ"נ 24-10-55529, אוסקה פלוס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בבית המשפט**

השלום בחיפה, בפני כבוד השופטת חוה קלמפר-מרצקי

החברה עוסקת בשיווק ומכירה של מכשירי עיסוי חשמליים להפגת כאבים, באמצעות הגעה לבתייהם של צרכנים. לאחר שהתקבלה ברשות תלונה מצרכנית ביחס למערערת, פתחה הרשות במהלך השנים 2020-2021 בחקירה כנגד המערערת, במהלכה בין היתר נעשו פניות לצרכנים ונבדקו הפרות של חוק הגנת הצרכן.

נציגי המערערת עברו מדלת לדלת, ללא הזמנה מראש, קרי המדובר בעסקאות רוכלות, בקרב קהל יעד של צרכנים קשישים דוברי רוסית, והציגו בפניהם את מכשירי העיסוי, תוך הדגמת המכשיר על גוף הצרכן. בחקירה נמצא כי המבקשת ציינה בחוברות המידע ובהוראות שימוש רבות לגבי מספר מכשירים, אמירות מטעות (כמפורט להלן) ביחס למהות המוצר ולתועלת שניתן להפיק ממנו, כך שיוחסו למכשירים אלו יתרונות של סיוע ויעילות כביכול כנגד מחלות מסוימות, זאת בניגוד לסעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק הגנת הצרכן. כמו כן, במסגרת החקירה עלה כי המבקשת לא ציינה בחשבוניות שסופקו לצרכנים לאחר רכישת המוצרים את תנאי ביטול העסקה כמחויב בחוק, הפרות של סעיף 14(ד) לחוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), התשס"ח 2008. כמו כן, נמצא כי המערערת לא הדביקה על גבי המכשירים מדבקת אחריות, זאת בניגוד להוראת סעיף 18(א)(1) לחוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (מדבקת אחריות), תשע"ב-2012.

בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 1,091,232 ₪ (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות) על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

יצוין כי הממונה לא הפחית למערערת את העיצום לפי תקנות ההפחתה – תקנה 5 לפי מחזור העסקאות, לנוכח סעיף 4.1 לנוהל הפעלת שיקול דעת ביחס לתקנה 5.

אולם לנוכח תיקון הנוהל וביטול ס' 4.1 לנוהל (בעקבות פסק דין שי קניה יפה בנושא) הוחלט בהסכמת הצדדים, על הפחתת העיצום לפי תקנה 5, כך שסכום העיצום הועמד על סך של 61,898 ₪ (בנוסף ריבית והצמדה אך ללא ריבית פיגורים בשל העיכוב ביצוע) .

ביהמ"ש אשר את הסכמת הצדדים ביום 26.10.25 בפסק דינו ולאחר קיום דיון לעניין הוצאות והריביות כאמור. ללא צו להוצאות.

21. **עש"א 62767-05-25 י.א. אזולאי טרייד קאר בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן,**

בבית משפט השלום חיפה, לפני כבוד השופט אורי גולדקורן

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

הלאה לצרכנים. מחקירה שערכה הרשות עלה כי המערערת 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 המערערת את סעיף 2(א)(1) לחוק (הטעיה לעניין טיב ומהות העסקה) ואת סעיף 4(א)(1) לחוק (לא גילתה פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לעוסק, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס). בשל כל האמור לעיל, הוטל על המערער עיצום כספי בסך **1,105,920 ₪** (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות) בגין הטעיה של 30 צרכנים. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 23.11.25 ולאחר דיון, בפסק דין מנומק, ביהמ"ש דחה את הערעור לאחר שלא מצא עילה להתערבות בהחלטה ובין היתר דחה לאור מורכבות החקירה והיקפה את טענת השיהוי, וחייב את המערערת בתשלום שכ"ט בסך 10,000 ₪.

22. עש"א 58576-03-25 פסגת האורות מאפים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן, בבית משפט השלום ירושלים, לפני כבוד השופטת מרים קסלסי

בשנת 2022, בוצעה ביקורת בבית העסק "מאפה נאמן" פסגת האורות מאפים בע"מ" בירושלים, במסגרת פעולות לאכיפה יזומה בהן נוקטת המשיבה, ובה תועדו הפרות מצד המערערת של החוק: כדלקמן-1. הטעיה במחיר ובמשקל, בניגוד לסעיף 2(א)(2) ו-21(א)(13) (והנחיית הממונה בנושא)- נמצא כי המערערת לא איפסה את המשקל לאחר הנחת מספר אריזות של מספר מוצרים, ולמעשה כללה בחיוב חלק ממשקל האריזה יחד עם משקל המוצרים, באופן שאינו מקוז את משקל האריזות באופן מדויק ומלא, 2. אי הצגת מחיר על מספר פריטים בבית העסק, בניגוד לסעיף 17(א)(ב) לחוק והתקנות בנושא, 3. אי גילוי/הצגת צג משקל באופן גלוי לצרכן, בניגוד לסעיף 4(א)(3) לחוק ולתקנות בנושא. בשל כך, הוטל על המערערת עיצום כספי בסך **1,105,920 ₪** (לאחר הפחתה של 20% לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה, בשל העדר הפרת קודמות, ועל הפרה אחת ניתנה 50% הפחתה בשל נקיטת פעולות למניעת הישנות ההפרות). על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 25.11.25, ניתן פס"ד המאשר את הסכמת הצדדים לפשרה אותה הציע בית המשפט בדיון שהתקיים, לפיה מבוטל עיצום אחד שעניינו אי גילוי/הצגת המשקל, וזאת בשל נסיבותיו הספציפיות של התיק, המפחית סך של 11,265 ₪, ומעמיד את סכום העיצום על סך של 54,888 ₪.

23. עש"א 58576-03-25 Viagogo GmbH נ' מדינת ישראל- הרשות להגנת הצרכן, בבית משפט השלום ראש"צ, לפני כבוד השופטת ליאור משאלי-שלומאי

המערערת פועלת תחת השם השיווקי "VIAGOGO", אשר מוכרת כדרך קבע, כרטיסים לאירועים שונים כגון הופעות, אירועי ספורט ואירועי תרבות בארץ ובחו"ל במרשתת, ובעת הרלבנטיות הפעילה אתר אינטרנט המותאם לצרכן הישראלי לרכישת כרטיסים. בשנת 2022, עקב קבלת תלונות מצרכנים שרכשו כרטיסים להופעות מהמערערת, בוצעה חקירה כנד המערערת, ממנה עלה כי המערערת הפרה הפרות רבות של החוק:

1. סירוב לבטל עסקאות ואי ביטול עסקאות (אי השבת התמורה) ביחס ל-8 צרכנים (הפרות של ס' 14' לחוק);
2. ביצוע מעשים שעלולים להטעות צרכן ביחס ל-2 צרכנים (הפרה אחת של סעיף 2(א)(21) לחוק
3. הטעיה בעניין תנאי ביטול העסקה והפרה אחת של סעיף 2(א)(3) לחוק - הטעיה ביחס למועד אספקת השירות (מועד האירוע);
4. אי אספקת מסמך גילוי מלא כמחויב בחוק (לא צוין לגבי האופן בו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה ודרכי ביטול עסקה) למול 12 צרכנים שונים - 12 הפרות של סעיף 14(ג) לחוק
5. 3 הפרות באתר האינטרנט של המערערת – 1- הפרה של סעיף 2(א)(21) לחוק - מעשה שעלול להטעות לגבי תנאי ביטול העסקה - המערערת ציינה כי לא ניתן לבטל את העסקאות (הפרה נסיבות מחמירות), 2- הפרה של סעיף 14(ט)(ב) לחוק, בכך שלא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר, 3- הפרה-אי גילוי דרכי ביטול באתר המערערת בניגוד להוראות

סעיף 14ט(ה)(2) לחוק ואי מתן אפשרות לצרכן לבטל את העסקה במלוא הדרכים הקבועות בסעיף 14ט(א) לחוק.
*בעקבות כך הוטל על המערערת עיצום כספי בסך 676,272 ש"ח, זאת לאחר הפחתה יזומה של 20% מגובה העיצום, בשל העדר הפרות קודמות בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ההפחתה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 10.12.25, ולאחר דיון והתנגדות הרשות להצעת ביהמ"ש לעכב את ההליכים בתיק עד להכרעה בעניין הליך ייצוגי (ת"צ 9615-09-17) שהוגש בנושא המעוררת שאלות זהות לכאורה, ביהמ"ש החליט בכל זאת לעכב את ההליכים בתיק עד להכרעה כאמור בעניין ההליך הייצוגי שהוגש, שלשיטתו מעלה שאלות זהות, וזאת מהטעם - על מנת להימנע מפסיקות והכרעות עובדתיות ומשפטיות סותרות, ועל מנת לחסוך במשאבי הצדדים ובמשאבים שיפוטיים.

24. **איי אי טי וי תקשורת בע"מ נ' מדינת ישראל ואח, בבית המשפט השלום בת"א, בפני כבוד השופט עדי הדר**

המערערת הינה חברה המפעילה ערוץ טלוויזיה ישראלי אתיופי בשם IETV המשודר באפיק 140 בערוצי הלוויין והכבלים הערוץ משדר רצועת חדשות שבועית, עדכונים מהשטח על המתרחש בקהילה האתיופית ותכניות אולפן. בחקירה שערכה הרשות עלה כי המערערת פרסמה שני פרסומים במועדים שונים (7.1.2021 ו-11.3.2021), שנחזו לכתבה. בכך המערערת הפרה את סעיף 7(ג) לחוק בנסיבות מחמירות. על כן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 55,296 ש"ח. סכום העיצום הוא לאחר שניתנה הפחתה לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה ולאחר שבוטל עיצום כספי אחד בנסיבות מחמירות בשל צמצום הפרות הגם שהחברה פרסמה שני פרסומים מטעים. החברה הגישה ערעור על ההחלטה.

ביום 23.12.25 התקיים דיון בערעור. ביהמ"ש דחה את הערעור בהסכמת המערערת וקבע בהסכמת הצדדים כי הערעור ישולם ב-12 תשלומים עוקבים, שווים, חודשיים ורצופים.

25. **עש"א 25298-12-24 א.נ. אזובל עמדי בע"מ נ' משרד הכלכלה רשות הגנת הצרכן, בבית המשפט השלום בירושלים, בפני כבוד השופט אליעד וינשל.**

המערערת הינה חברה המוכרת מוצרי מזון ובין היתר מוצרי מזון לפי משקל. בחקירה שערכה הרשות עלה כי החברה הפרה את החוק והוטל עליה עיצום כספי בגין הפרת סעיף 2(א) – לא הפחיתה משקל אריזה, וסעיף 17ב(א)-(ב) לחוק – אי הצגת מחיר, בסך 54,888 ש"ח. סכום העיצום הוא לאחר שניתנה הפחתה לפי תקנה 2(1) לתקנות ההפחתה (20% בגין אי הפרה קודמת של הוראות דומות ובגין תיקון ומניעת הישנות הפרה). בדרישת התשלום סכום העיצום עמד על סך 36,864 ש"ח לאחר שהוחלט לבטל את העיצום שהוטל בגין הפרת סעיף 17ב(א)-(ב) לחוק מאחר שלא נמצא תיעוד בחומר הראיות להפרה.

ביום 28.10.25, בהסכמת הצדדים, בית משפט דחה את הערעור, תוך שניתנה למערערת אפשרות להמציא (א) הוכחה לכך שהיא מפחיתה ממשקל המוצר השקיל את משקל האריזה (בצילום, בתיעוד בקבלות או בכל דרך אחרת); וכן להמציא (ב) תצהירים לכך שכל עובד בקופה עבר הדרכה להפחתת המוצר השקיל, מה תוכן ההדרכה, תאריך ההדרכה ומי העביר אותה. ככל שהמערערת תעמוד בשתי הדרישות – תישקל בחיוב הפחתת העיצום הכספי בשיעור של 30% נוספים בהתאם לתקנה 2(3) לתקנות ההפחתה. המערערת נדרשה להמציא מענה לשתי הדרישות תוך 45 ימים, בית המשפט ציין שככל שהמערערת לא תהיה שביעת רצון, באפשרותה לנקוט בהליך חדש לסוגיה הממוקדת הזו בלבד.

26. **ע"א 30059-10-24 בת שבע אברהם מחלוף - הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

בבית המשפט שלום בראשון לציון, לפני כבוד השופטת ליאור משאלי שלומאי במהלך השנים 2016-2019, קיבלה המשיבה, תלונות ממספר רב של צרכנים כנגד המערערת, שמפעילה עסקים שונים תחת השמות: "פרימיום סיל", "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 1(2) 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 בראש"צ (כב' השופטת כרמית בן אליעזר ביום 30.8.22).

על פסק הדין הוגש ערעור לביהמ"ש המחוזי על ידי החברה (לפני כבוד השופטים מיכל נד"ב, עירית כהן וחנה קיציס)

ביום 23.5.24 ניתן פסק דינו של ביהמ"ש המחוזי בלוד בתיק "א 3169-11-22, במסגרתו הסכימו הצדדים להצעת ביהמ"ש לפיה הערעור יתקבל במובן 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.

על החלטה הממונה הוגש ערעור על ידי החברה לביהמ"ש השלום בראשון לציון

ביום 22.12.25 ניתן פסק דינו של ביהמ"ש השלום בראשון, במסגרתו קבע כי המשיבה תיתן החלטה עדכנית שבמסגרתו יופחת העיצום לפי תקנה 5, כך שסכום העיצום הועמד על סך של 285,467 ₪ (+ריבית והצמדה אך ללא ריבית פיגורים בשל העיכוב ביצוע) ₪ וביהמ"ש הטיל

על מערערת הוצאות בסך 1,000 ₪

על פסק הדין של ביהמ"ש הוגש ערעור (על הרכיב של ריבית והצמדה) לבית המשפט השלום בראשון לציון, והוא תלוי ועומד.

27. פלילי- 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, כתב 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 חברת אור סיטי הזמינה את ציבור הצרכנים לרכוש דירות במחירים אטרקטיביים בפרויקטים למגורים המוקמים באתרים השונים תוך שימוש בסיסמאות פרסומיות כגון: "דירה במחיר שישאיר אותך במרכז". כל הדירות בשלב א' אזלו! מכירת שלב ב' בעיצומה! לאור הצלחת הפרויקט המבצע ממשיך ל 48 - שעות אחרונות בלבד, "הצטרפו להצלחה החל מ - 1,480,000 ₪ 1,890,000 ₪ ויש לך דירה בתל אביב עליה לקרקע דצמבר 2015. משלמים 35% והיתרה באכלוס. ערבות חוק מכר כנדרש", תוך שלא גולה לצרכנים כי מדובר בארגון של קבוצת רכישה, השונה מהותית מרכישת דירה "רגילה" מקבלן (כך למשל ביחס לשוני לעניין ערבות חוק המכר שלא קיימת בארגון של קב' רכישה). בכך בוצעה הטעיה בפרסום ביחס למהות, טיב, סוג העסקה בנוגע לכל פרסום, כל זאת בנסיבות 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 בנסיבות 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 וכיוצ"ב, בהתאם לעדות עדים רבים בעניין (פרסומאים ועובדי החברה), תוך התייחסות לעובדה הקריטית שלא גולה במודעות, כי מדובר בארגון קב' רכישת. (כמו כן הורשעה ביתר העבירות שבכתב האישום)

- **גזר הדין בנוגע לענבל אור** – לאחר ניהול התיק, ניתן ביום 16.1.25, מתחם הענישה- ביחס לעבירות על חוק הגנת הצרכן, (אי פיקוח בנוגע להטעיה בפרסום, ואי התייצבות 8 מועדים לחקירות) כב' ביהמ"ש קבע את המתחם - בין מאסר מותנה לבין מספר חודשי מאסר בדרך של עבודות שירות, זאת לצד קנס שנע בין 100,000 ₪ ל – 500,000 ₪. גזר הדין- ביחס לכלל העבירות שהוגש ביחס אליהן כתב האישום כנגד הנאשמת- נגזר עונש מאסר בפועל של 7.5 שנים (וכן מאסרים על תנאי למשך מספר חודשים שונה בנוגע לכל סוג עבירה), בנוסף לקנס בסך 350 אלף ₪ (או 10 חודשי מאסר תמורתו).

תחום אזרחי – תובענות ייצוגיות

הרשות להגנת הצרכן נדרשת באופן שוטף להליכי תובענות ייצוגיות בתחום הצרכנות ובכלל זה נדרשת להגיב לבקשת בית המשפט לסוגיות עקרוניות בשלבים מקדמיים בהליך (טרם התגבש הסדר פשרה) וכן נדרשת להגיב להסדרי פשרה המועברים לידיעת היועצת.

להלן סיכום התיקים בהם הגישה הרשות עמדת רגולטור או שהייתה שותפה פעילה בגיבוש עמדת היועצת להסדרי הפשרה, בין בהתנגדות ובין בהערות להסדר.

ת"צ 9287-09-22 יובל אדוארדו שמואלי נ' קאנטרי זכרון בע"מ, קאנטרי טבעון בע"מ (1337)

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבות, המפעילות מכון כושר גובות מצרכנים דמי ביטול מנוי גבוהים ובניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן. עוד נטען כי המשיבות לא הציעו מסלול חלופי אמיתי כנדרש בחוק ולא גילו לצרכנים בכתב ומראש את המחיר החודשי במסלול כזה – תנאי שבלעדיו לא ניתן לגבות דמי ביטול.

בית המשפט ביקש מהרשות להבהיר :

- כיצד יש לפרש את המונח "מחיר חודשי במסלול חלופי" ובכלל זה האם ניתן להכיר במסלול תלת חודשי כמסלול חלופי או שיש לפרש את המונח כמסלול שאינו בהתחייבות כלל (כלומר מסלול לחודש בודד).
 - מהם התנאים שבהם עוסק רשאי לגבות דמי ביטול בעסקה לתקופה קצובה
- כיצד על העוסק לקיים את חובת הגילוי בכתב לגבי המסלול החלופי, ובכלל זה האם הצגת המחירונים רק בעת ההרשמה למנוי השנתי נחשבת לגילוי מספק על פי הדין.

בעמדת הרשות הובהר כי בהתאם לסעיף 1א13 לחוק הגנת הצרכן והתוספת הרביעית לו, צרכן רשאי לבטל בכל עת עסקה לתקופה קצובה. העוסק רשאי לגבות דמי ביטול רק אם התקיימו שני תנאים מצטברים: קיים מסלול חלופי אמיתי לתקופה בלתי קצובה (כלומר, הצרכן משלם מדי חודש ויכול להפסיק בכל עת), והעוסק גילה לצרכן מראש ובכתב את המחיר החודשי במסלול זה. בהתאם לאמור עמדת הרשות הינה כי מסלול הכולל התחייבות קצובה למספר חודשים אינו עומד בהגדרת החוק למסלול חלופי. בהיעדר מסלול כזה, או אם לא נמסר המחיר מראש ובכתב, אין לעוסק כל זכות לגבות דמי ביטול.

הרשות הבהירה כי מטרת דמי הביטול היא לאפשר לעוסקים להציע הנחות בעבור התחייבות ארוכה, אך זאת בתנאי שהצרכן מודע להשלכות ולחלופה הגמישה. גילוי המחיר בכתב נועד על מנת שהצרכן יוכל לבצע השוואת מחירים וכן על מנת לקבע את מחיר דמי הביטול, ולכן עליו להיעשות במועד ההתקשרות, בכתב, ובאופן ברור וגלוי.

בהתייחס לנסיבות שהובאו בהליך זה – עמדת הרשות הייתה כי הצגת המחיר החודשי במסלול החלופי במחירון הייתה בלתי מספקת ומטעה, מאחר שהמחיר הוצג בשורה קצרה, ללא הסבר וללא הבחנה ברורה בין "חודש ניסיון" לבין "מסלול חלופי", באופן העלול להטעות את הצרכן.

ת"צ 23-11-21487 זוהר יעקבסון נ' גבינות משק יעקבס בע"מ (1351)

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה משווקת גבינות ללא סימון משקל ומחיר ליחידת מידה כנדרש בדיון, בניגוד לסעיף 17(א) לחוק הגנת הצרכן, לתקנות המחיר ליחידת מידה ולצו הגנת הצרכן (סימון טובין). המבקשת טענה כי גבינות שנרכשו הינן מוצרים ארוזים מראש, החייבים בסימון משקל נטו על גבי האריזה. המשיבה טענה מנגד כי מדובר בגושי גבינה הנמכרים למשווקים לצורך חיתוך, שקילה ומכירה מאוחרת לצרכן, ולכן מדובר במוצר שאינו מיועד למכירה קמעונאית, ומשכך לא חלות לגביו הוראות הדיון והתקן העוסקים במכירה לצרכן.

בהתאם להחלטת בית המשפט, הוגשה עמדת הגורמים המקצועיים במשרד הבריאות וברשות להגנת הצרכן. צוין כי תקן ישראלי 1145 מגדיר הבחנה בין מזון ארוז מראש למכירה קמעונאית, לבין מזון ארוז מראש שאינו מיועד לכך. מקום בו גושי הגבינה נחתכים ונארזים על ידי היצרן ונמכרים לצרכן כפי שהן מדובר באריזות מזון קמעונאיות, החייבות בסימון משקל ותכולה. לעומת זאת, אם האריזה נועדה להעברה בלבד למשווק לצורך פתיחה, שקילה ואריזה מחדש, באופן שאינן נמכרות בשלמותן לצרכן יחיד, מדובר באריזות סטונאיות הפטורות מחובת סימון תכולה.

המדינה הדגישה כי השאלה המכרעת היא ייעוד האריזה בעת המכירה לצרכן, ולא זהות הגורם החותך או אורז את המוצר. ההכרעה הסופית בשאלה העובדתית האם מדובר במוצר קמעונאי או סטונאי נתונה לבית המשפט על פי הראיות שיובאו בפניו.

ת"צ 23-11-27571 אלינור טבע נ' טיב טעם הולדינגס 1 בע"מ (1356)

עניינה של התובענה בטענה כי במבצעי כמות (כגון 2" 20" ש" או 3" 18" ש") נדרש העוסק להציג בשילוט גם את המחיר הרגיל של המוצר טרם המבצע. לטענת המבקשת, היעדר הצגת המחיר הרגיל פוגע בשקיפות וביכולת הצרכן להבין את שיעור ההנחה וכן פוגע ביכולת של הצרכן להבין את המחיר ליחידה אחת מקום בו אינו מעוניין לרכוש כמות גדולה יותר.

המשיבה טענה כי במבצעי כמות הכוללים מגוון מוצרים בעלי מחירים שונים לא ניתן להציג מחיר רגיל אחיד על גבי השילוט, וכי הצגת מחירים מרובים תבלבל את הצרכן. עוד נטען כי המחיר הרגיל מופיע ממילא על גבי המוצר עצמו, ולכן אין צורך לפרסמו גם בשלט המבצע.

הרשות התבקשה להביע עמדתה בשאלה האם עוסק המפרסם מבצע כמות (כגון 3" ב-15 ש") מחויב להציג בשלט המבצע גם את המחיר הרגיל של כל יחידה.

עמדת הרשות: בהתאם להנחיית הממונה משנת 2013, נקבע כי במבצעי כמות הכוללים מגוון מוצרים שמחיריהם שונים אין חובה להציג את המחיר הרגיל על גבי השילוט, אלא די בכך שעל גבי השלט יופיע מחיר המבצע הכולל (למשל "3 ב' 15 ש"י"), ועל גבי כל אחד מהמוצרים המשתתפים במבצע יסומן המחיר הרגיל של אותו מוצר. כאשר המבצע חל על מוצרים שונים שמחיריהם אינם אחידים, אין אפשרות ריאלית להציג מחיר אחיד קודם, ולכן יש להסתפק בפרסום תנאי המבצע ובציון מחיר הרכישה בכמות.

עם זאת, הרשות הבהירה כי במקרים בהם כל המוצרים המשתתפים במבצע הם בעלי מחיר זהה, יש לפרסם על גבי השילוט גם את המחיר הרגיל של המוצר ואת מחיר המבצע, כדי לאפשר לצרכן להבין את שיעור ההנחה בפועל. בכל מקרה, על העוסק לוודא כי הפרסום ברור, מדויק ואינו מטעה, וכי תנאי המבצע מוצגים באופן המאפשר לצרכן לקבל החלטה מושכלת.

ת"צ 23-09-12446 שקד פרלמוטר נ' שירותי בריאות כללית (1360)

בקשת אישור תובענה ייצוגית הוגשה לבית הדין האזורי לעבודה בתל-אביב כנגד שירותי בריאות כללית (המשיבה 1) וכנגד הראל חברה לביטוח בע"מ (המשיבה 2), בטענה לגבייה בלתי-חוקית של פרמיות ביטוח סיעודי עבור קטינים שהגיעו לגיל 18, ללא קבלת הסכמה מפורשת של ההורים או של המבוטחים עצמם וללא מסירת הודעה כנדרש לפי חוק הגנת הצרכן. לטענת המבקשים, המשיבות גובות דמי ביטוח באופן אוטומטי לאחר גיל הבגרות, אף שבשל גיוסם לצה"ל אין לביטוח משמעות בעניינם.

הרשות להגנת הצרכן נדרשה בהליך זה לשאלה האם חוק הגנת הצרכן חל על שירותי בריאות כללית לעניין הצעת הביטוח סיעודי.

עמדת הרשות

בשים לב למהותה ולמאפייניה של מערכת היחסים שבין כללית, כבעלת הפוליסה, לבין המבוטחים; בשים לב להוראות סעיף 3 להוראות הפיקוח; בשים לב לחובות המוטלות על בעל הפוליסה כלפי המבוטח מכוח הדין והפסיקה ולתפקידו של בעל הפוליסה כמי שפועל בשם המבוטחים ולמענם מול המבוטח, ובהתחשב בנסיבות הקונקרטיות של קופות החולים כבעלות פוליסה בתחום הביטוח הסיעודי, המתאפיין בהיעדר שיקולי תחרות דומיננטיים ובהיעדר שיקולים עסקיים או כלכליים עולה המסקנה כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על קופת החולים בהקשר זה. עם זאת, צוין כי בהקשרים אחרים, כגון גביית דמי השתתפות עצמית בעבור שירותים רפואיים הכלולים בסל הבריאות, עשויות קופות החולים להיחשב כ"עוסק" בהתאם לפרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.

ת"צ 21-08-47056 אריה ערמון נ' קשת טעמים בע"מ (1397)

עניינה של התובענה בטענה להפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בגין אספקת מוצרים במשקל עודף בהזמנת מוצרים שקילים באתר המקוון של המשיבה. המבקש טען כי מדובר בדפוס פעולה שיטתי של המשיבה הגורם לגביית יתר מצרכנים, וכי הסטיות חורגות ממתחם הטעות הסבירה.

המשיבה טענה מנגד כי מדובר בסטיות קלות ובלתי מכוונות הנובעות מטבעה של עסקת מכר מרחוק במוצרים שקילים. לטענת המשיבה היא מפעילה מנגנוני בקרה הכוללים התרעות פנימיות על חריגה של מעל 10% ואישור מנהל לתיקון החריגה טרם השלמת העסקה.

עמדת הרשות: חוק הגנת הצרכן אוסר על עוסק להטעות צרכן בפרטים מהותיים בעסקה, לרבות משקל, כמות ומחיר הטובין. הודגש כי בעסקאות מכר מרחוק נדרש רף הגנה מוגבר נוכח פערי הכוחות בין העוסק לצרכן, בהיעדר אפשרות ממשית של הצרכן לפקח על המשקל בפועל טרם ביצוע העסקה.

הרשות הבהירה כי בעסקאות מכר מרחוק של מוצרים לפי משקל אכן קיים קושי מובנה לעמוד במשקל מדויק. עם זאת, כאשר מדובר בסטיות משמעותיות, החוזרות על עצמן, או במוצרים שאין בהם קושי מדידה אמיתי (כגון פיצוחים, תבלינים וגבינות), אין לראות בהן בגדר "סטייה סבירה", ויש בהן לעלות כדי הטעיה לפי סעיף 2 לחוק.

לעמדת הרשות על מנת להימנע מהטעיה בנסיבות המפורטות בהליך ניתן לפנות לצרכן לאחר ביצוע השקילה, כאשר מתגלה חריגה, לשם קבלת הסכמתו הפרטנית ביחס לכל מוצר. לחלופין, ניתן לקבוע כבר בשלב ההזמנה כי הצרכן יתבקש לציין מראש את עמדתו לגבי חריגה אפשרית כלפי מעלה או מטה, עד לשיעור סטייה סביר שנקבע מראש. עם זאת, גם כאשר ניתנת אפשרות כזו, על העוסק לפעול ככל יכולתו לספק את הכמות שהוזמנה, כך שהחריגות יהיו החריג לכלל והכמות שתסופק תהיה הקרובה ביותר לזו שהוזמנה.

ת"צ 7952-04-21 משה ביטון נ' פז קמעונאות ואנרגיה בע"מ (1376)

עניינה של התובענה בטענה כי בסניפי המשיבה נמכרים מוצרי עישון המונחים מאחורי הדלפק מבלי שסומנו מחיריהם, בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (פרסום מחירי נכסים ושירותים), תשנ"א-1991 (להלן: "תקנות פרסום מחירים"). לטענת המבקש, אי הצגת המחיר מונעת מהצרכן לדעת מראש את המחיר ולהשוות בין מוצרים, ובכך נגרם נזק לציבור הצרכנים. מנגד, טענה המשיבה כי בהתאם לחוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון, תשמ"ג-1983, קיים איסור על הצגת שמות של מוצרי עישון או מחיריהם, שכן הצגת מידע כזה עלולה להוות פרסומת אסורה למוצרי עישון.

בית המשפט פנה למשרד הבריאות ולרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בבקשה להבהרת עמדת המדינה בנוגע לסוגיה שבמחלוקת.

בעמדתה המשותפת הדגישה המדינה כי תכליתו של חוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון היא להגן על בריאות הציבור, ובפרט על קטינים, באמצעות צמצום חשיפה לפרסום מוצרי עישון ולמוטגניהם. החוק קובע איסור מוחלט על פרסום, הצגה או הצבת מוצרי עישון כך ששם או מחירם יהיו גלויים לעיני הציבור. עם זאת, צוין כי אין באיסור זה כדי למנוע מסירת מידע פרטני ללקוח המעוניין לרכוש מוצר עישון. לשם כך ניתן להציג ללקוח הפונה באופן יזום קטלוג מחירים הכולל את שמות מוצרי העישון ומחיריהם, ובלבד שהקטלוג אינו מוצג באופן פומבי או גלוי לכלל הציבור.

לאחר הגשת עמדת היועצת הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר פשרה, במסגרתו התחייבה להציג את קטלוג מחירי הסיגריות באמצעות ברקוד דו-ממדי (QR) לסריקה על ידי הצרכן אשר יוצג על הדלפק. ההסדר כולל מנגנון פיצוי לציבור בדרך של הטבות, וכן קובע גמול למבקש ושכר טרחה לבאי כוחו בשיעור משמעותי ביחס לשווי הנטען של ההסדר.

היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר שכן ההסדרה העתידית אינה עולה בקנה אחד עם הוראות הדין ותכליותיו. הצגת מחירון באמצעים דיגיטליים, ובפרט באמצעות קוד QR שקולה להצגת פרסומת אסורה למוצרי עישון, ומרחיבה את החשיפה למידע על מחירי המוצרים, בניגוד לחוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון. עוד נטען כי החלופות המוצעות אינן מגשימות את חובת גילוי המחיר לפי דיני הגנת הצרכן, ואינן מאפשרות לצרכן קבלת מידע פשוט, נגיש ובר-השוואה טרם הרכישה, הצבת ברקוד פוגעת באוכלוסיות בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה או שאינם מחזיקים בטלפונים תומכים.

בנוסף, נטען כי רכיבי הגמול ושכר הטרחה שנקבעו בהסדר חורגים מאמות המידה שנקבעו בפסיקה.

ת"צ 54471-03-22 ליטל ברק נ' איל מקיאג' קוסמטיקה (2013) בע"מ (1421)

עניינה של התובענה בשיטת המכירה בחנויות רשת האיפור "איל מקיאג'" במסגרתה מציגה המשיבה את מוצריה באמצעות טסטרים מבלי שהמחיר מסומן על גביהם. המוצרים הארוזים מאוחסנים בארונות סגורים ללא תוויות מחיר נראות לעין, והצרכנים נדרשים לפנות לנציגי המכירות כדי לברר את המחיר. בנוסף נטען כי המשיבה מבצעת "מבצעי קומבינציה" כגון 1+2, 3+3, ו-4+5, מבלי לציין מחיר בודד לכל מוצר – דבר שפוגע ביכולת הצרכן להשוות מחירים ולבחור באופן מושכל, ומהווה הטעיה ואיגילוי בניגוד לחוק הגנת הצרכן.

עמדת הרשות :

בהתאם לסעיף 17 לחוק הגנת הצרכן על עוסק להציג מחיר מלא וברור על כל טובין לרבות מוצרים המוצגים לראווה בלבד. מאחר שטסטרס הם זהים למוצרים הנמכרים ונועדו לאפשר התרשמות לפני רכישה, חובת הצגת המחיר חלה גם עליהם. לפיכך, יש לסמן את מחיר הטסטרס על גבי המוצר עצמו או בשלט סמוך וברור לעין.

בנוגע למוצרים המוצגים בארונות סגורים, הרשות מבהירה כי אף שהחוק אינו דורש שילוט צמוד במפורש, על העוסק להבטיח כי הצגת המחירים תהיה נגישה, ברורה ושקופה. מצב שבו הצרכן נדרש לפנות לנציג מכירות כדי לברר את המחיר מנוגד לתכלית החוק ולחובת הגילוי.

הרשות הבהירה כי "מבצעי קומבינציה" שבהם המחירים הבודדים אינם מוצגים יוצרים עומס קוגניטיבי על הצרכן, מגבירים את תלותו בנציג המכירות ומונעים קבלת החלטה מושכלת. התנהלות זו עלולה להוות הטעיה בנוגע למחיר הרגיל ולתנאי המבצע, בניגוד לסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

ת"צ 23-03-17255 משה סורוקר נ' פיליפ מוריס בע"מ

ההליך נסב סביב טענה כי חברת פיליפ מוריס משווקת מוצר טבק לגלגול מסוג "נקסט פיין" במארז שעליו מצוין משקל של 40 גרם, בעוד שבפועל משקל המוצר נמוך מכך. נטען כי בכך מפרה החברה את הוראות הדין האוסרות על הצגת מידע מטעה באשר לכמות או משקל המוצר. בעקבות החלטת בית המשפט מיום 25.8.2025, נתבקשה המדינה להציג את עמדת שני הרגולטורים הרלוונטיים – המפקח על המשקלות והמידות במשרד הכלכלה, והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן – ביחס לשאלת תחולת הדינים הקיימים על הסטייה במשקל הארוז.

עמדת הרגולטורים: המפקח על המשקלות והמידות קבע כי תקנה 102 לתקנות המשקלות והמידות עוסקת במכשירי המדידה בלבד ואינה חלה על מוצרים ארוזים. לשיטתו, התקנות נועדו להבטיח את דיוקם של מכשירי השקילה עצמם, ולא את אמינות התכולה במוצרים הנמכרים. סמכותו, לפיכך, מוגבלת לפיקוח על המכשירים ולא על המוצרים הארוזים, והסוגיה אם ישנה סטייה במשקל האריזה עצמה אינה מצויה בתחום סמכותו.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ציינה כי על פי הוראות חוק הגנת הצרכן וצו הגנת הצרכן (סימון טובין), התשמ"ד-1983, חלה על העוסק חובה מדויקת לסמן על גבי האריזה את כמות המצרך בפועל. הרשות הבהירה כי אין בצו כל הוראה המתירה סטייה בכמות המוצהרת, למעט חריג צר הנוגע למוצרים שמתמעטים במשקלם בתנאי אחסון רגילים – חריג שאינו רלוונטי לענייננו. בהתאם לאמור לעמדת הרשות ציון משקל שאינו תואם את משקל המוצר בפועל עלול לעלות כדי הטעיה, למעט במקרה שבו הסטייה מקורה במכשיר המדידה.

עמדות יועצת

ת"צ 21-10-31789 יונתן סלע נ' סודקסו פאס ישראל בע"מ (1132)

בקשה לאישור תובענה ייצוגית נטען נגד חברות סיבוס (Sodexo Pass Israel) ו-BIS.CO.IL כי הן מאפשרות ללקוחותיהם לרכוש גם שוברים (תווי קנייה) המיועדים לרכישת מוצרים במגוון רשתות קמעונאיות מבלי שהתווים עומדים בהוראות סעיף 14 ח ובכלל זה בהוראה הקובעת שתוקף התווים לא יפחת מ-5 שנים. המבקשים טענו כי מדובר בהטעיה, בתנאי מקפח בחוזה אחיד ובהפרת חובה חקוקה, שכן המשיבות קיבלו את מלוא התמורה אך מנעו מימוש מלא של התווים.

המשיבות טענו מנגד כי השירותים ניתנים לעובדים מטעם המעסיקים, ולכן לא מתקיימים יחסי "עוסק-צרכן" וכי המגבלה על התוקף נקבעת על ידי המעסיקים.

בית המשפט ביקש מהמאסדר להתייחס לשאלה האם השוברים שמנפיקות המשיבות לעובדים מהווים "תווי קנייה" לפי סעיף 14(ח) לחוק הגנת הצרכן, בין היתר לאור הטענה כי אינם נרכשים בערך מופחת מזה הנקוב בהם. כמו כן התבקשה התייחסותו לשאלה האם יש בטענה כי המדובר בהטבת הסעדה הניתנת על ידי המעסיק לעובדיה כדי להשפיע על הסיווג של התו כתו קנייה.

בתיק הוגשה עמדת היועצת המשפטית לממשלה בה צוין כי האבחנה בין "תו קנייה" ל"שובר מתנה" נובעת מהשאלה אם השובר נרכש בערך מופחת ומגלם הטבה לצרכן.

אם השוברים שנמכרו לעובדים נרכשו בערך שווה לערכם הנקוב, מדובר בשוברי מתנה ותוקפם יהיה לפחות עד שנתיים ואם נרכשו במחיר נמוך מערכם מדובר בתווי קנייה ותוקפם לא יפחת מחמש שנים.

בעמדה, התייחסה היועצת לתמורות שחלו בחקיקה לרבות תיקונו של חוק הסדרת העיסוק בשירותי תשלום וייזום תשלום, התשפ"ג-2023 והתיקונים שנעשו בעקבותיו בחוק הגנת הצרכן – שהשפיעו על תחולת חוק הגנת הצרכן על שוברים ותווי מתנה.

העמדה הבהירה כי בעבר סעיף 39(4) לחוק קבע כי הוראות החוק לא יחולו על שירות שניתן בידי נותן שירותי תשלום, אף אם לא היה כפוף להסדרה של רגולטור מסוים ולכן אם תו הקנייה או המתנה ניתן על ידי מי שענה להגדרה של נותן שירותי תשלום לא חלו בעניינו הוראות חוק הגנת הצרכן אלא חוק שירותי תשלום.

ביוני 2024 תוקן חוק הגנת הצרכן כך שסעיף 39(4) קבע שהוראות החוק לא יחולו על שירות הניתן על ידי חברת תשלומים (במקום שירות שניתן על ידי נותן שירותי תשלום).

שינוי זה מבהיר כי נכון להגשת העמדה בתיק המשיבות אינן חברת תשלומים ועל כן חלות עליהן הוראות חוק הגנת הצרכן.

לבסוף מציינת המדינה כי שאלת הסיווג האם מדובר בשובר מתנה או בתו קנייה היא עובדתית ותיקבע לפי הנתונים שיובאו, אך בכל מקרה הגבלת תוקף קצרה מהקבוע בדין היא בטלה מאחר שמדובר בהוראות קוגנטיות שאין להתנות עליהן, כך שאין צורך לדון בתנאי מקפח לפי חוק החוזים האחדים.

ת"צ 18437-06-22 נעם פרדס נ' Amazon Export Sales LLC (1154)

בקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד חברת אמזון (Amazon Export Sales LLC) בטענה כי אינה מציגה את המחיר הכולל בהתאם לסעיף 17א לחוק הגנת הצרכן ובכלל זה אינה כוללת את דמי המשלוח ו"פיקדון דמי יבוא" במחיר הכולל. לטענת המבקשים הצרכן נחשף למחיר האמיתי רק בשלבים מתקדמים יותר של הרכישה. בנוסף, נטען כי דמי הפיקדון הנגבים על ידי אמזון גבוהים מהסכומים הקבועים בדין, וכן נטען כי חישוב דמי הפיקדון אינו חשוף לצרכן, וכי המשיבה לא משיבה לצרכניה את ההחזרים הנדרשים בגין תשלומי יתר.

בית המשפט ביקש את עמדת היועצת המשפטית לממשלה בהתאם לסעיף 20 לחוק החוזים האחדים, ובכלל זה התייחסות לשאלות העולות מתחום הגנת הצרכן, לרבות תחולת חוק הגנת הצרכן על פעילותה של אמזון בישראל.

עמדת היועצת:

נתינת ברירת הדין של אמזון, הקובעת החלטת דיני מדינת וושינגטון, היא תניה מקפחת לפי חוק החוזים האחדים. העובדה כי אמזון מכוונת את פעילותה לצרכנים בישראל באמצעות שימוש באתר בשפה העברית, ציון המחיר בשקלים וביצוע משלוחים לישראל משמעה כי חל עליה הדין הישראלי, ובכלל חוק הגנת הצרכן שהוא חוק קוגנטי שלא ניתן להתנות על הוראותיו.

בהיבט הצרכני הודגש כי תשלום המס הוא רכיב חובה בעסקה ולכן אי הצגתו כחלק מהמחיר הכולל מהווה הטעיה בניגוד לסעיף 2(א) וכן הפרה של סעיפים 17 ו-14ג לחוק. המחיר המוצג לצרכן צריך לכלול את כל רכיבי העלות כבר בשלב השיווק הראשוני, לרבות מיסים ותשלומי חובה. עם זאת, נקבע כי בעסקת מכר מרחוק הכוללת "סל מוצרים" שבו דמי המשלוח משתנים בהתאם למחיר הכולל של הסל, רשאי העוסק להציג את דמי המשלוח בנפרד, ובלבד שיוצג גם המחיר הכולל. עוד צוין כי אם דמי המשלוח או הפיקדון למכס עשויים להשתנות במהלך ההזמנה, ניתן לציין זאת כבר בעת הצגת המחיר הראשוני, כדי לוודא שהצרכן מודע לכך שהמחיר הסופי עשוי להשתנות.

התנגדויות

ת"צ 17-06-66426 פלוני נ' פייסבוק ואינסטגרם + ת"צ 12-16-17780 פלוני נ' פייסבוק (734)

התובענות הייצוגיות אוחדו ועסקו בטענות לפיהן המשיבות, מפעילות פייסבוק ואינסטגרם (Meta) מפרות את הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים), התשנ"א-1991, בכך שהן מאפשרות הצגת פרסומות ותכנים שיווקיים המכוונים לקטינים ועושות שימוש במידע אישי של קטינים לצרכים מסחריים ללא קבלת הסכמת הורה. עוד נטען כי אף שהמשיבות קבעו כי הגיל המינימלי לשימוש בפלטפורמות הוא 13, לא הופעל מנגנון אפקטיבי לאימות הגיל בפועל.

במסגרת הסדר הפרשה הצהירו המשיבות כי יישמו שורה של עדכונים טכנולוגיים שיאפשרו הגבלה של רישום משתמשים, סגירת חשבונות של קטינים מתחת לגיל 13, מתן אפשרות לשנות את ברירת המחדל בחשבונות של בני נוער ומתן אפשרות להגביל הגבלות מיקוד פרסומי לבני נוער. עוד נקבע כי המשיבות יעבירו 4,600,000 ₪ לקרן לפי סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות, וכי ישולם גמול בסך 270,000 ₪ למבקשים וכן שכר טרחה בסך 1,345,500 ₪ לבאי הכוח בכל אחד מההליכים. הצדדים ביקשו להעניק להסדר תוקף של מעשה בית דין, לרבות ביחס לשני הליכים נוספים המתנהלים נגד המשיבות.

התנגדות היועמ"ש: לעמדת המדינה התחייבות המשיבות אינה מבטיחה עמידה בהוראות הדין החלות על פרסום ושיווק לקטינים, ובפרט בהוראות תקנה 7 לתקנות הגנת הצרכן (פרסומת ודרכי שיווק המכוונים לקטינים) האוסרת על עשיית פרסומת תוך שימוש בפרטיו של קטין ללא הסכמה של הוריו. המדינה ציינה כי לא הובהר כיצד נאכפת בפועל דרישת ההסכמה ההורית, וכיצד מוודאות המשיבות עמידה במגבלות הדין במסגרת ההסדר.

עוד הועלתה הערה ביחס למנגנון אימות הגיל, שלדברי המדינה אינו מבטיח צמצום חשיפת קטינים לתכנים מסחריים אסורים לפי הדין, וכן אינו קובע מנגנון פיקוח עתידי מחייב. כמו כן, המדינה הסתייגה מגובה הגמול ושכר הטרחה וציינה כי יש לגזור אותם באופן מידתי ולהתאימם לתועלת שתושג בפועל לציבור. בנוסף, ציינה המדינה כי אין להחיל מעשה בית דין על שני הליכים נוספים נגד המשיבות, מאחר שאלו לא נדונו במסגרת ההסדר הנוכחי וכתבי הטענות בהם אינם גלויים לציבור.

ת"צ 19-10-57217 גזעון טוביה צור נ' סלקום ישראל בע"מ (1242)

התובענה הייצוגית הוגשה בטענה כי חברת סלקום ישראל בע"מ לא שלחה ללקוחותיה הודעה נפרדת ומפורשת על סיום תקופת ההטבה בעסקאות לתקופה קצובה בניגוד להוראות לחוק הגנת הצרכן. לפי הנתען, בתום תקופת ההטבה שעמדה על 12 חודשים, העלתה סלקום את מחיר התכנית מ-49 ₪ ל-99 ₪, מבלי להודיע על כך ללקוחותיה. ההליך נוהל במקביל לתובענה דומה שהתבררה בעניין ת"צ 18-01-73252 טמיר נ' סלקום, שבית המשפט העליון קיבל בה את הערעור וקבע כי חלה על החברה חובת יידוע נפרדת באשר למועד סיום תקופת ההטבה.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה במסגרתו התחייבה סלקום לשלוח מעתה הודעה נפרדת לכל לקוחותיה המתקשרים עמה בעסקאות לתקופה קצובה, וכן התחייבה לתת:

- זיכוי כספי לחשבוניות לקוחות קיימים בסך כולל של 5 מיליון ₪.
- תרומה לקרן לפי סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות בסך 5 מיליון ₪.
- שירות "רשת בטוחה" לשלושה חודשים בחינם לכלל המנויים הקיימים, או שובר זיכוי בסך 18 ₪ לרכישת מוצרים ברשת דינמיקה סלולר למי שכבר מנוי לשירות.

שווי הפיצוי הכולל הוערך בכ־23 מיליון ₪.

התנגדות היועמ"ש:

עמדת היועצת הייתה כי אין לאשר את ההסדר במתכונתו מאחר שהפיצוי המוצע אינו "ראוי, הוגן וסביר" בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה ואינו מגשים את תכליות חוק תובענות ייצוגיות. ההסדר נעדר נתונים בסיסיים באשר להיקף הנזק ולשיטת חישוב הפיצוי. לא הוצג בסיס עובדתי או כלכלי המאפשר לבחון את סבירות הסכום הכולל או את היחס בין הנזק שנגרם לכל לקוח לבין סכום הפיצוי שיקבל.

עוד נטען כי רכיב הפיצוי השלישי מתן שירות "רשת בטוחה" או שובר לרכישת מוצרים אינו מהווה פיצוי אמיתי אלא הטבה שיווקית המקדמת את עסקי סלקום שכן ההטבה היא לכלל לקוחותיה. כמו כן, לחברי הקבוצה שכבר משלמים על השירות ניתנת הטבה חלופית בדמות שובר לרכישת ברשת חנויות, המדובר ב"הסדר שוברים" שאפקטיביות המימוש שלו מוטלת בספק. לפיכך נקבע כי ההסדר אינו מעניק פיצוי מהותי אלא נושא אופי פרסומי, בדומה להסדרים שנפסלו בפסיקה מסוג "פשרת קופונים".

במישור העקרוני הודגש כי פיצוי בשוברים או בהטבות שאינן ניתנות למימוש מלא חוטא למטרות חוק תובענות ייצוגיות-מתן סעד ממשי לנפגעים והרתעה אפקטיבית מפני הפרת הדין. לכן, הסדר המבוסס בעיקרו על הטבה מסוג זה אינו יכול להיחשב הסדר ראוי או סביר.

ת"צ 57758-05-16 חגי בלמס נ' לוטוקארד בע"מ

התובענה הייצוגית הוגשה נגד לוטוקארד בע"מ בטענה להטעיית צרכנים במסגרת שיווק חבילת השתתפות בהגרלות לוטו, אשר נמכרה כמנוי חודשי בסך 169.90–200 ₪. המנוי הוצג לצרכנים כמנוי ששווי טפסי ההגרלה בו גבוה בהרבה מעלותו בפועל שעמדה על עשרות שקלים בלבד באופן שעולה כדי הטעיה בניגוד לסעיף 2 לחוק. בתיק הוגשו שלוש בקשות קודמות לאישור הסדר פשרה שלא אושרו במסגרת ההסדר הנוכחי התחייבה המשיבה להפסיק את שיטת השיווק הקודמת וליישם מנגנון גילוי מהותי ושקוף. בין היתר, התחייבה הנתבעת להבהיר ללקוחות את פירוט רכיבי התשלום (שירות מול עלות טפסים). כמו כן התחייבה שלא להציג את מחיר המנוי כהנחה או כהטבה ולהבהיר כי אינה ערבה לסיכויי זכייה. בנוסף התחייבה לעדכן מנויים קיימים על שינויי השיווק ולאפשר ביטול מידי של המינוי.

הוסכם על פיצוי כולל בסך 1,200,000 ₪ לחברי הקבוצה שיינתן למי שיפנה לקבלו בטופס דיגיטלי. תקרת הפיצוי האישי הוגדרה בסך דמי המנוי החודשיים בניכוי עלות הטפסים. יתרה שלא תחולק תועבר לקרן לפי סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות. הצדדים המליצו לפסוק גמול של 50,000 ₪ למבקש ושכר טרחה בסך 200,000 ₪ לבאי כוחו.

התנגדות היועמ"ש: היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה בין היתר מהטעם כי פעילות הנתבעת עשויה להיות בלתי חוקית לפי חוק העונשין, מאחר שהיא מוכרת ומפיצה כרטיסים המקנים זכות להשתתף בהימור ומארגנת הימורים קבוצתיים. בהתאם, אישור סעיפי הסדר הפשרה המתייחסים להסדרה עתידית של פעילות הנתבעת עלול להתפרש כמתן הכשר לפעילות הנחזית להיות בניגוד להוראות הדין הפלילי.

המדינה ציינה כי ההסדר לוקה באי בהירות בכל הנוגע לאופן היידוע לצרכנים. אף שהנתבעת התחייבה ליידיע את לקוחותיה, לא הובהר כיצד יבוצע גילוי זה בפועל. המדינה הדגישה כי מאחר שעילת ההטעיה היא ליבת ההליך, יש להבטיח גילוי מלא וברור, ובכלל זה לציין את מלוא עלות הטפסים לחודש ולא לפצלם לסוגים שונים של טפסים. עוד ציינה המדינה כי התחייבות הנתבעת לגלות כי אין התחייבות לזכייה ניתנת רק בשיחות טלפון ואינה מעוגנת במסמכי ההתקשרות, דבר

היוצר פער בין המצג לצרכן לבין ההתחייבות הכתובה. צוין כי מנגנון הפיצוי אינו מבוסס על תשתית נתונים המאפשרת לבחון אם הפיצוי הוגן וסביר, וכי אין לאפשר הסבת פיצוי לעמותות במקום לחברי הקבוצה עצמם. בנוסף ציינה היועצת כי יש לתקן את תחולת מעשה בית הדין, כך שלא תחול על עילות שלא נכללו בתובענה.

ת"צ 17-06-67953 מרדכי שני נ' אייר פרנס ואיסתא ישראל בע"מ (1315)

ההליך עסק בטענה כי המשיבות- חברת התעופה אייר פרנס וסוכנות הנסיעות איסתא הותירו בידיהן מיסי נמל גם במקרים שבהם כרטיסי הטיסה לא נוצלו בפועל, ובכך התעשרו שלא כדין מבלי ליידע את הצרכנים על זכותם להשבה. בעקבות גישור, הגיעו הצדדים להסדר פשרה שלפיו תשלם אייר פרנס סכום כולל של 412,000 אירו המוערך בכ-60% מסך הגביה שיועבר כולו לקרן ניהול וחלוקת כספים בשל קושי באיתור חברי הקבוצה. בנוסף, התחייבה החברה לבצע הסדרה עתידית, הכוללת יידוע נוסעים באמצעות הודעות דוא"ל לפני הטיסה והפניית סוכני נסיעות לעדכן לקוחות בדבר אפשרות להשבת מיסי הנמל. עוד הוסכם על גמול לתובע בסך 15,000 אירו ושכר טרחה לבאי כוחו בסך 150,000 אירו.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה היא כי אין לאשר את ההסדר במתכונתו הנוכחית. ראשית, נקבע כי מתווה הפיצוי אינו ראוי, הוגן וסביר- אין ניסיון להשבה פרטנית לחברי הקבוצה, למרות שלמשיבה יש נתונים על נוסעים משנת 2017 ואילך. לשיטתה, יש להעדיף פנייה ישירה והשבה אקטיבית לנוסעים על פני העברת מלוא הכסף לקרן. שנית, ההסדרה העתידית שנקבעה נחשבת מוגבלת וחסרה, משום שאינה כוללת יידוע יזום של נוסעים שלא השתמשו בכרטיסיהם, בניגוד לחובת תום הלב שחלה על חברות תעופה לפי פסיקת בית המשפט בעניין כהן נ' אלעל.

בנוסף, היועמ"ש טענה כי הגמול ושכר הטרחה שנקבעו בהסדר חורגים משמעותית מההלכות שנקבעו בעניין רייכרט ושוורצמן, שכן הם מהווים כ-40% מהפיצוי שיעור גבוה בהרבה מהמותר גם במקרים חריגים. לבסוף, הובהר כי אין מקום לפטור את המשיבות מתשלום המחצית השנייה של האגרה, מאחר שהנימוק של "יעילות ההליך והגעה לפשרה" אינו מהווה טעם מיוחד כנדרש בתקנות.

ת"צ 23-12-40267 חוה מזור נ' פרשמרקט בע"מ (1331)

הוגשה בקשה לאישור הסתלקות מתוגמלת מבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד רשת המרכולים פרשמרקט בע"מ בטענה כי המשיבה הפרה את חוק הגנת הצרכן ותקנות הגנת הצרכן (פרסום מחירי נכסים ושירותים), בכך שמכרה מוצרי טבק וסיגריות ללא הצגת מחירים לצרכנים, בניגוד לחובת הצגת מחיר.

המבקשת טענה כי היעדר סימון המחירים מונע מהצרכן לקבל החלטה מושכלת ולקבל מידע בסיסי על המחיר, כפי שנדרש לפי דין. המשיבה טענה מנגד כי היא פועלת בהתאם לחוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון, האוסר הצגת שמות ומחירי מוצרי עישון, ולכן אינה רשאית להציב מחירון גלוי לציבור.

בבקשת ההסתלקות הצדדים הסכימו על "הסדרה עתידית"- הצגת מחירון של מוצרי טבק מאחורי הדלפק, גלוי ללקוח המבקש לרכוש מוצרי עישון בלבד, וכן על "התחייבות לטובת הציבור" בסך 600,000 ₪ בדמות הנחה על מוצרי טבק ברשתות אחרות, מבלי לפרסם את דבר ההטבה כדי לא לעודד עישון.

התנגדות היועצת: עמדת היועצת המשפטית לממשלה היא כי אין לאשר את בקשת ההסתלקות במתכונתה, שכן שני מרכיביה המרכזיים: ההסדרה העתידית וההטבה לציבור שכן הם מנוגדים לתכלית החוקים הרלוונטיים. באשר להסדרה העתידית, נקבע כי הצגת מחירון או קטלוג מחירים הכולל שמות ומחירי מוצרי עישון לעיני כלל הלקוחות מהווה למעשה פרסום אסור לפי חוק איסור פרסומת והגבלת השיווק של מוצרי טבק ועישון ומנוגדת למטרתו שהיא הגנה על בריאות הציבור וצמצום צריכת טבק. לפי עמדת המדינה, הדרך היחידה לעמוד בדרישות הדין היא הצגת המחירון רק ללקוח הפונה באופן יזום לרכוש מוצר עישון ובאופן שאינו גלוי או נגיש לציבור הרחב. עוד נקבע כי גם ההתחייבות לטובת הציבור בדמות הנחה על מוצרי עישון חוטאת לתכלית החוק, שכן הנחה עלולה לעודד רכישה וצריכה של מוצרים המזיקים לבריאות, ובכך לפגוע באינטרס הציבורי. לפיכך,

המדינה סבורה כי יש לדחות את בקשת ההסתלקות במתכונתה ולהורות כי הסכום המוצע 600,000 ש"ח יועבר לקרן לתובענות ייצוגיות לצורך קידום מטרות ציבוריות ראויות, ובפרט תחום מניעת עישון וטיפול בנזקיו.

ת"צ 17191-02-21 ליאור חאיק נ' אירוקה אינטרנשיונל

התובענה הייצוגית הוגשה נגד אירוקה אינטרנשיונל בע"מ, רשת חנויות אופטיקה, בטענה כי המשיבה נמנעה ממסירת תוצאות בדיקות ראייה שנערכו בחנויותיה בתשלום, וכן את מרשמי המשקפיים שניתנו על בסיסן, בניגוד לחובת גילוי ושקיפות. בכך, נטען כי הפרה המשיבה את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

הסדר הפשרה מגדיר את הקבוצה כלקוחות שעברו בדיקות ראייה בתשלום בסניפי אירוקה במהלך שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור, ולא קיבלו את תוצאות הבדיקה והמרשם, וכן כל לקוחות שעברו בדיקות ועבורם נותר מידע שמור במאגרי החברה. נקבע פיצוי כולל בסך 360,000 ₪ לפחות כאשר כל מי שעבר בדיקת ראייה בתשלום ולא חתם על כתב הסכמה שלפיו ידוע לו כי קבלת המרשם כרוכה בתשלום יהיה זכאי לקבל זוג משקפי שמש בשווי 199 ₪. שווי ההטבה המצרי ייחשב על חשבון סכום הפיצוי, ובמידה שסך הפיצוי בפועל יפחת מהסכום המינימלי יועבר ההפרש ל"אגודה למען החייל". במסגרת ההסדרה העתידית צוין כי אירוקה השלימה את רישום מאגרי המידע אצלה ברשם מאגרי המידע וכי סופר פארם רכשה אותה. עוד הוסכם על גמול של 20,000 ₪ למבקש ושכר טרחה בסך 70,000 ₪ לבאי כוחו.

התנגדות היועמ"ש: היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה. צוין כי ההסדר לוקה בחוסר בהירות וחוסר נתונים מהותיים הנמצאים בידי המשיבה, אשר דרושים להערכת היקף חברי הקבוצה ולבחירת סבירות הפיצוי הכספי. לא הוצג נימוק מדוע פיצוי אישי ישיר אינו ישים והוצע מתווה הטבה באמצעות קופונים בלבד, ללא בחינה של חלופות פיצוי אפקטיביות לחברי הקבוצה. עוד הוער כי ההסדר אינו כולל הסבר לקשר בין אירוקה לבין רשת אופטיקה הלפרין שדרכה אמורה להתבצע חלוקת ההטבות, ולא ברור מדוע דווקא רשת זו מעורבת בהסדר ומהי הרלוונטיות שלה לקבוצת הלקוחות שנפגעה. המדינה הוסיפה כי אופי ההטבה הוא שיווקי שכן מדובר במתן מוצר מטעם רשת מסחרית, מבלי שהוכחה עלות אמיתית לנתבעת, באופן המעורר חשש שההסדר מיטיב עם הנתבעת יותר מאשר עם הצרכנים.

עוד הוטעם כי ההסדר אינו כולל פירוט של אופן יידוע חברי הקבוצה על זכאותם, ואינו מבטיח נגישות מספקת למימוש ההטבה. המדינה התנגדה להעברת יתרת פיצוי כתרומה ל"אגודה למען החייל" והדגישה כי ככל שקיים עודף פיצוי יש להעבירו לקרן לניהול ולחלוקת כספים שנפקדו כסעד לפי סעיף 27א לחוק. בנוסף, נוכח מתווה ההטבה שאינו פיצוי מלא, המדינה הסתייגה מגובה שכר הטרחה והגמול וסברה כי בנסיבות העניין יש להפחיתם. לבסוף ציינה המדינה כי אין בהסדר התייחסות מספקת להסדרה עתידית, ובפרט לאופן שבו סופר פארם, החברה אשר רכשה את הנתבעת, תפעל ביחס למדיניות מסירת תוצאות בדיקות ומרשמים בעתיד.

ת"צ 8295-10-17 שחר שטרית נ' Booking.com B.V.

ההליך עוסק בטענות כי המשיבה, חברת Booking.com, הפרה את חוק הגנת הצרכן בכך שהציגה באפליקציה מחירים שאינם כוללים את עמלת ההמרה שחיובה מוטל על הצרכן בעת תשלום בכרטיס אשראי, ובכך יצרה מצג שווא של "מחיר סופי".

בשנת 2023 הוגש הסדר פשרה שלפיו יינתן פיצוי לחברי הקבוצה על בסיס הנחות הסתברותיות (30%–70% מההזמנות שולמו באשראי), תוך שימוש במקדם פשרה שהפחית את סכום הפיצוי ובחלוקה מדורגת לפי מספר ההזמנות שביצע כל משתמש. היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר המקורי מאחר שהמנגנון היה מורכב, שרירותי ובלתי מבוסס נתונים, ואיפשר הפחתות מרובות שהביאו לפיצוי חלקי בלבד.

בעקבות החלטת בית המשפט הוגש הסדר פשרה מתוקן (אוקטובר 2024) שבו נקבע כי 55% מההזמנות שולמו בכרטיס אשראי, הובהרו שיעורי העמלה (2%) ומקדם הפשרה (67.5%), ונקבע שהפיצוי יועבר כולו לקרן.

התנגדות היועמ"ש: היועמ"שית התנגדה גם להסדר המתוקן ממספר טעמים. ראשית, ישנו חוסר ביסוס עובדתי-הנחה כי 55% מההזמנות בוצעו באשראי אינה נתמכת בנתונים או ראיות. הצדדים עצמם הודו כי אין בידיהם נתונים אמפיריים, כך שהפיצוי נותר מבוסס על הערכות בלבד ולא מאפשר לקבוע שהוא "ראוי, הוגן וסביר". שנית, מנגנון פיצוי לא שוויוני-הפיצוי נקבע באופן משתנה לפי מספר ההזמנות שביצע הצרכן, כך שמי שביצע יותר הזמנות יקבל פיצוי נמוך יותר הבחנה שאינה מוצדקת מבחינת עילת ההטעיה, הפוגעת בעיקרון השוויון בין חברי הקבוצה. בנוסף, ההסדר יוצר הפחתות כפולות גם בהפחתת "ערך ההזמנה הקובע" (שנקבע על שיעור מופחת ממחיר העסקה), וגם באמצעות "מקדם פשרה" נוסף (67.5%). בכך הפיצוי מצטמצם עוד יותר ביחס לנזק האמיתי. לגבי עמלת ההמרה לא הובהרה די הצורך שכן נקבע שיעור אחיד של 2% מבלי לבססו על נתונים בפועל. הצדדים לא הציגו נתונים בדבר שיעור העמלות הממוצע או המקסימלי, ולכן אין ביסוס לכך שהפיצוי משקף את הנזק שנגרם לצרכנים. כמו כן, ההסדר מאפשר להפחית את שכר הבודק מסכום הפיצוי לקבוצה. היועמ"שית מדגישה כי לפי הפסיקה, עלויות יישום ההסדר צריכות לחול על הנתבעת בלבד ולא לבוא על חשבון חברי הקבוצה.

לכן קובעת היועצת המשפטית לממשלה כי גם לאחר התיקונים, ההסדר המתוקן אינו עומד בדרישות הדין.

ת"צ 13532-06-23 אורנשטיין נ' גולן טלקום בע"מ (1382)

במוקד ההליך עומדת טענה לפיה גולן טלקום שיווקה ללקוחותיה חבילות תקשורת במחיר קבוע "ללא מגבלת זמן". אך בפועל, החברה העלתה את המחירים זמן קצר לאחר ההצטרפות, בניגוד למצג השיווקי. המבקש, טען כי מדובר בהטעיה צרכנית ובהפרת חובות חוזיות, לרבות חובת תום הלב בחוזים ותנאים מקפחים בחוזה אחיד. מנגד טענה המשיבה כי לא התחייבה למחיר קבוע "לכל החיים", אלא רק לכך שהחבילה אינה מוגבלת בזמן, תוך שמירה על זכותה לעדכן את המחירים בהתאם לרישיון ובכפוף להודעה מוקדמת.

במסגרת הליך גישור גובש הסדר פשרה, ולפיו חברי הקבוצה שהם עדיין לקוחות (כ-78%) יפוצו בסכום כולל של 8 מיליון ₪ מתוכם 3 מיליון ש"ח יינתנו כזיכוי כספי ישיר בחשבונות הלקוחות, ו-5 מיליון ש"ח נוספים יוענקו כהטבות ובכלל זה יתאפשר לצרכן לבחור בין דקות שיחה לחו"ל, הרחבת נפח גלישה, או שירות "רשת בטוחה". לקוח שלא יבחר יקבל באופן אוטומטי את השירות האחרון. נוסף על כך התחייבה החברה להימנע מהעלאת מחירים נוספת לקבוצת המיוצגים למשך שנה אחת ממועד אישור ההסדר, ולהימנע משיווק חבילות תחת הביטוי "ללא מגבלת זמן".

התנגדות היועצת: היועצת המשפטית לממשלה התנגדה להסדר הפשרה, ובפרט לעניין ההסדרה העתידית, הפיצוי והפטור מהאגרה השניה. ראשית, ההתחייבות לשמור על המחיר למשך שנה בלבד אינה מספקת, שכן היא אינה מונעת הישנות של העלאות מחירים בניגוד למצגי השיווק. בנוסף, מנגנון הפיצוי שנקבע בהסדר מבוסס בעיקרו על מתן הטבות ולא על תשלום כספי ממשי, ולכן אינו מבטיח תועלת אמיתית לחברי הקבוצה ואף עלול לשמש ככלי שיווקי במקום פיצוי אפקטיבי ומרתיע. עוד צוין כי ההסדר אינו נותן מענה ללקוחות העבר שכבר חדלו להיות מנויים, על אף שגם הם נפגעו בפועל. לכן הוצע לשקול את החרגתם ממעשה בית דין כדי לאפשר להם להגיש תביעות עתידיות, או לחלופין למצוא דרכים לאתרים ולפצותם. ביחס לאגרה, נטען כי אין הצדקה לפטור את גולן טלקום מתשלום חלקה השני, מאחר שההליך דרש משאבים שיפוטניים משמעותיים ואין מדובר בנסיבות חריגות המצדיקות פטור.

בהקשר רחב יותר הדגישה היועצת כי מדובר ברקע חוזר: החברה כבר התחייבה בעבר, במסגרת תובענה ייצוגית אחרת לשמור על תעריפים קבועים, אולם הפרה התחייבות זו בתוך פחות משנה. מכאן החשש כי ללא אמצעי אכיפה משמעותיים, ההתחייבויות הנוכחיות לא יקוימו.

עמדת הגורמים המקצועיים התקבלה והסדר הפשרה לא אושר במתכונתו הנוכחית.

ת"צ 12349-09-20 אסתר סימנדויב נ' מי עדן בע"מ (1387)

עניינה של התובענה בטענה כי החברה הציגה מצג לפיו אספקת כדי המים מתבצעת אחת לחודש (12 אספקות בשנה), בעוד שבפועל בוצעו 13 אספקות בשנה, דבר שיצר חיוב נוסף לצרכן שלא היה לגביו גילוי. עוד נטען כי מי עדן חידשה את ההתקשרות עם לקוחות לתקופה קצובה מבלי להודיע להם על מועד סיום ההתקשרות או על התנאים שיחולו לאחר מכן, בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן. הצדדים הגיעו להסדר פשרה שלפיו תוחל על כלל הלקוחות נוסחת התקשרות חדשה לפיה החברה תפסיק את מנגנון האספקה הקבוע ותעבור למודל של "אספקה לפי צריכה", תעדכן את לקוחותיה על תדירות האספקה באופן ברור ותאפשר לכל לקוח לסיים את ההתקשרות אם יחפוץ בכך. באשר לפיצוי בגין העבר, ההסדר קבע כי חברי הקבוצה יקבלו מארזי שישיות מים מינרליים בשווי כולל מוצהר של כ-7.6 מיליון ₪. מספר היחידות לכל לקוח ייגזר מהיקף האספקות העודפות שקיבל בפועל בשנים 2013–2019. בנוסף הוסכם כי אם יוותר תקציב עודף, תבוצע חלוקה נוספת או שהיתרה תועבר לקרן לפי סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות.

התנגדות היועמ"ש: אין מקום לאשר את ההסדר במתכונתו. נקבע כי אין זה מתפקידה של תובענה ייצוגית לשנות תנאי חוזה למפרע או להחילם על לקוחות קיימים ללא הסכמתם, ויש ליידע את הצרכנים במפורש על השינויים ולהעניק להם אפשרות ממשיית לסיים את ההתקשרות ללא קנס. עוד הודגש כי יש לאתר באופן יזום את כתובות לקוחות העבר באמצעות פנייה למרשם האוכלוסין, כדי להבטיח חלוקת פיצוי אפקטיבית. עוד צוין כי קבלת ההטבה צריכה להיות מותנית בהסכמה אקטיבית של חברי הקבוצה, שכן ייתכן שאינה בהכרח רלוונטית לכל הצרכנים. כן צוין כי אין לכלול בהסדר מעשה בית דין ביחס לעילות הנוגעות להפרת סעיפי 13 לחוק הגנת הצרכן, מאחר שההסדר אינו מעניק כל מענה להפרות הנטענות בגין חידוש התקשרות ללא הסכמה ואימתן הודעה על סיומה.

ת"צ 29815-12-23 דוד צ'סטרמן נ' אייקון פיטנס ישראל בע"מ (1395)

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה, מנהלת חדרי כושר גבתה דמי ביטול ביתר מחברים שביקשו לסיים את המנוי, וזאת בניגוד להוראות הדין ולהתחייבויותיה על פי ההסכם. בעקבות הגשת הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הגיעו הצדדים להסדר פשרה ראשון בדצמבר 2023, אשר קבע מתווה פיצוי לחברי הקבוצה בצורת הטבות או שווי כספי, בהתאם לגובה דמי הביטול שגבו ביתר. לפי ההסדר, חברי הקבוצה יכלו לבחור בין הארכת מנוי, קבלת כרטיסי כניסה נוספים או פיצוי סמלי. על פי ההסדר צרכן שלא יבחר את ההטבה המועדפת עליו שווי הפיצוי בגינו יועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים. בנוסף, ההסדר כלל בקשת המשיבה לפטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה והתחייבותה לשאת בהוצאות התובע.

בעקבות התנגדות היועצת הוגש הסדר פשרה מתוקן בדצמבר 2024 בו הובהר כי הפיצוי יחולק לשלוש מדרגות לפי שיעור דמי הביטול ששולמו: עד 100 ₪, עד 200 ₪ ומעל 200 ₪ וכי תינתן אפשרות לבחירה בין פיצוי כספי מלא לבין פיצוי בהטבות כגון הארכת מנוי או כרטיסים חינם. כמו כן, נוספו בהסדר המתוקן הוראות בדבר הליך הודעה לחברי הקבוצה באמצעות מסרון או דוא"ל, במסגרתו יתבקשו לבחור את סוג הפיצוי בתוך 90 ימים, וכן הובהר כי אם לא תינתן בחירה, שווי הפיצוי יועבר לקרן תובענות ייצוגיות בתוך פרק זמן זה. עם זאת, נקבע כי התשלום יבוצע בהמחאה ולא בהעברה בנקאית, המשיבה שבה וביקשה פטור מהמחצית השנייה של האגרה.

התנגדות היועצת: נסובה סביב הטענה כי למרות השיפורים, ההסדר במתכונתו הנוכחית עדיין אינו ראוי, הוגן וסביר כלפי חברי הקבוצה. לעמת היועצת קיימת סתירה בין הנתונים שנמסרו בהסדר המקורי לבין אלו שנכללו בהסדר המתוקן, דבר המעורר ספק בדבר הביסוס העובדתי

שעליו נשען מנגנון הפיצוי. עוד הודגש כי השיטה שנקבעה לתשלום הפיצוי באמצעות המחאות עלולה להביא לשיעור מימוש נמוך במיוחד, וכי יש להעדיף תשלום דיגיטלי או העברה בנקאית ישירה לצרכנים, כפי שקבעו בתי המשפט בהליכים דומים. היועצת ציינה כי ההסדר אינו מתייחס באופן מספק לחברי קבוצה שמידע עדכני לגביהם חסר, ואינו קובע מנגנון חלופי שיבטיח כי הפיצוי בגינם לא יאבד אלא יועבר לקרן המתאימה. בנוסף נטען כי הוראות ההסדר בנוגע להעברת יתרת הכספים לקרן תובענות ייצוגיות אינן ברורות דיין ואינן תואמות את הוראות סעיף 27א לחוק, ויש לעדכן כך שהכספים יועברו לקרן הנכונה לפי הדין.

ת"צ 19-10-31344 המועצה הישראלית לצרכנות נ' אקיוטק דיגיטל ויז'ן בע"מ ואח (1303)

ההליך נסב על תופעה צרכנית רחבת היקף, שבה פנתה אקיוטק לעשרות אלפי צרכנים בדרישות לתשלום בגין שירותי תוכן בטענה שהם חייבים לה כספים בעבור צריכה של שירותי תוכן, אשר היו צריכים להשתלם דרך חשבון הטלפון הסלולרי שלהם. התקבלו תלונות רבות במשרד התקשורת בגין תופעה זו ובטענה כי הצרכנים לא נתנו את הסמכתם המפורשת לקבלת שירותי התוכן, וצרכנים רבים נפגעו בכיסם ושילמו סכומים נכבדים על שירות שלא קיבלו, שלא ידעו שהם משלמים עליו או שלא ניתנה הסכמתם לכך. פניות אלו נעשו בשיטת "מכתבי גבייה" שנחזים להיות חובות אמיתיים, ולעיתים מלוות בהפניה לחובות ישנים או לא ברורים. כנגד המשיבה נטען כי היא פעלה בדפוס פעולה חריג שגרם נזק להיקף רחב של צרכנים ששילמו סכומים מיותרים מתוך טעות או חשש, עוד נטען כי חברות סלולר שונות תרמו לבעיה באמצעות חיוב אוטומטי וללא מנגנוני בקרה הולמים.

בהסדר הפשרה שהוגש לאישור בית המשפט הוצע פיצוי כולל בסך 1.35 מיליון ₪ אשר יחולק על ידי המשיבות באופן משתנה. חלקו של הפיצוי יועבר באופן ישיר לחברי הקבוצה וחלקו יועבר כתרומות תוך מתן סמכות לבית המשפט לפסוק על דרך של פשרה לפי סעיף 79א לחוק בתי המשפט.

בהתנגדות היועצת נטען כי הסדר הפשרה אינו נותן מענה ראוי ומספק להיקף הפגיעה. ההסדר אינו מבוסס על נתונים מהימנים לגבי סכום הפיצוי שהוצע, ולגבי הפער בין סכום הפיצוי שנתבע לבין סכום הפיצוי שהוסכם בהסדר, כמו כן חסרים נתונים מהותיים לבחינת ההסדר, כך לא ידוע כמות ההתראות שנשלחו לצרכנים, מה הסכומים שנגבו מכל לקוח, ואין חישוב כיצד הצדדים הגיעו לסכום הפיצוי המוסכם. נדרש כי תתקיים תשתית מספקת לבחינת ההסדר ולחילופין להורות על מינוי בודק בטרם הכרעה בהסדר.

עוד נטען כי חלוקת הנטל בין המשיבות אינו ברור, אין הסבר לחלוקת סכומי הפיצוי בין המשיבות שנתבעו ועולה כי אין הלימה בין אחריות כל אחת מהמשיבות לחלוקת הפיצוי.

בקשר לחלוקת הפיצוי נטען כי על הפיצוי להיות מועבר ראשית לכלל חברי הקבוצה העיקרית הכוללים צרכנים ששילמו כספים בפועל בעקבות דרישות התשלום וכן צרכנים שספגו נזקים לא ממוניים. הודגש כי ראוי היה להעדיף פיצוי קודם לצרכנים אשר שילמו בפועל ורק לאחר מכן אם תישאר יתרה להעניקה לשאר חברי הקבוצה. עוד נטען כי יש להתאים את גובה הפיצוי למידת הנזק של תת הקבוצה הרלבנטית, שכן מידת הנזקים שונה בין הקבוצות.

בנוסף, הוער כי מנגנון הדיוור בהסדר כולל פנייה למי שהתלונן למועצה לצרכנות וכן פרסום באתר האינטרנט של. אולם, כיוון שחברי הקבוצה הם אלו שאקיוטק שלחה להם הודעות חוב, נראה סביר שקיים ברשותה פרטי קשר שלהם ואין להסתפק רק באלו שהגישו תלונה.

התנגדות נוספת היא למתן תרומות לעמותות כאשר פיצוי כזה לטובת הציבור הוא רק במקום בו הפיצוי האישי אינו מעשי, ומאחר ויש עילה חזקה ואפשרות סבירה למתן פיצוי פרטני אין הצדקה למתן תרומות.

ת"צ 21-03-45462 אסף שובינסקי נ' Airbnb Ireland UC (1328)

הבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגשה נגד Airbnb פלטפורמה בינלאומית להזמנת נכסים לטווח קצר, בטענה להפרות צרכניות הנוגעות לביטול עסקאות מכר מרחוק. על-פי הנטען, צרכנים שביצעו הזמנות לנכסים בישראל וביקשו לביטול קיבלו החזר חלקי בלבד, שאינו תואם את ההחזר בהתאם להוראות סעיפים 14ג-14ה לחוק הגנת הצרכן. התופעה שנחשפה מעלה קושי צרכני מהותי: הפלטפורמה מציגה את עצמה כ"מתווכת" בלבד, אך בפועל היא זו שמבצעת את ההתקשרות, גובה את דמי השירות, קובעת את מדיניות הביטול ומוסרת את המידע לצרכן. בבקשה נטען כי Airbnb פועלת בישראל בשפה העברית, גובה תשלום בשקלים ומנהלת התקשרויות עם צרכנים ישראלים, כך שמתקיימת זיקה ממשית וברורה המחייבת את תחולת הדין הצרכני הישראלי עליה.

הצדדים הציעו הסדר הכולל פיצוי כספי בסך כ-179,000 דולר, המבוסס על השבה מלאה של דמי השירות שלא הוחזרו, וכן פיצוי חלקי בגין דמי ביטול בשיעור של 85% מדמי הביטול ששולמו על ידי חברי הקבוצה אשר הנכס הושכר ממארח "מקצועי" ו-37% כאשר מדובר ב"מארח פרטי". ההסדר כלל גם שינוי עתידי באתר וביישומון במסגרתו התווסף חיווי לצרכן ביחס לסיווג של המארח המבהיר אם מדובר ב"עוסק" לפי הגדרת Airbnb לצד מידע על משמעות הסיווג. בנוסף כלל ההסדר ויתור רחב מטעם חברי הקבוצה על כל טענה בעבר, בהווה ובעתיד, וכן בקשה לפטור המשיבה מתשלום מחצית האגרה השנייה.

התנגדות היועצת נסובה על כך שהסדר הפשרה אינו ראוי, הוגן או סביר ואינו מגשים את תכליות חוק תובענות ייצוגיות. לעמדת היועצת הפלטפורמה המופעלת בישראל מיועדת להשכרת נכסים המצויים בישראל, המוחזקים בידי מארחים ישראלים, ומשמשת גם צרכנים ישראלים. פעילות הפלטפורמה בישראל מתבצעת, בין היתר, בשפה העברית ומאפשרת תשלום כברירת מחדל במטבע ישראלי. המשיבה מפיקה רווחים משימוש צרכנים ישראלים בפלטפורמה, והיא הקובעת את מדיניות ותנאי האירוח בנכסים, לרבות מדיניות הביטול, ובכלל זה מאפשרת למארחים לקבוע את מדיניות הביטול בהתאם למדיניותה. לאור האמור המשיבה מכוונה פעילות לשוק הישראלי והוראות חוק הגנת הצרכן חלות עליה.

לעמדת היועצת אין לקבל את ניסיונה להתנער מחובותיה לפי חוק הגנת הצרכן בטענה שהיא "פלטפורמה מתווכת". מאחר שההתקשרות הצרכנית נעשית מול Airbnb עצמה לרבות גביית התשלום, קביעת תנאי הביטול ומתן השירות עליה לעמוד במלוא הוראות החוק. לפיכך, גם ההבחנה בהסדר בין "מארח מקצועי" ל"מארח פרטי" אינה רלוונטית, וסכומי הפיצוי (ובפרט 37% בלבד) אינם משקפים את עוצמת העילה או את חומרת ההפרה. לעניין זה הובהר כי דמי הביטול שעוסק רשאי לגבות בעת ביטול עסקה בהתאם לחוק הוא בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס או העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם.

בעמדה ציינה היועצת כי התנאים המוצעים ל"הסדרה לעתיד" סותרים את הדין שכן המשיבה מעבירה את האחריות לקיום הוראות חוק הגנת הצרכן לידי המארחים באמצעות חיווי של "עוסק/לא עוסק". עוד ציינה היועצת כי ההסדר כולל ויתור רחב מדי על טענות עתידיות, בניגוד לעיקרון כי הסדר פשרה אינו יכול להכיל ויתור על זכויות שטרם נולדו וכן צוין כי מנגנון תשלום הגמול ושכר הטרחה קובע תשלום נרחב לפני מימוש ההסדר, בניגוד להלכה המעודדת קישור בין שכר טרחה לבין ביצוע בפועל. לבסוף צוין כי בקשת המשיבה לפטור מאגרה אינה נתמכת בטעמים מיוחדים, כנדרש על-פי תקנות האגרות.

ת"צ 16-11-1742 המועצה הישראלית לצרכנות נ' קלאב אין אילת החזקות בע"מ ואח (1358)

עניינה של התובענה בגביית דמי אחזקה מבעלי זכויות נופש במלונות קלאב הוטל אילת. לאורך השנים התנהלו בין הצדדים הליכים רבים, לרבות בקשות לאישור תובענות ייצוגיות וערעורים, שעסקו בטענות שונות בנוגע לאופן חישוב דמי האחזקה, לרבות גבייה מופרזת וטעויות מתודולוגיות בחישוב. חלק מהטענות נדונו והוכרעו בהליכים קודמים, ואחרות לא זכו להכרעה לגופן. בהליך

הנוכחי, שהוגש על ידי המועצה הישראלית לצרכנות, נטען כי המשיבות גבו דמי אחזקה גבוהים מהקבוע בהסכמים, בין היתר תוך העמסת רכיבי עלות שאינם מוצדקים.

במסגרת ההליך גובש הסדר פשרה, שלפיו חברי הקבוצה יהיו זכאים להטבה בדמות 5,000 ימי נופש ללא תשלום, בהיקף כולל מוערך של כ-5 מיליון ש"ח, בכפוף למגבלות שונות ובכלל זה: תפוסת המלון, תשלום על הארוחות בנפרד מעלות האירוח, מועדי מימוש מוגבלים לא בימי חגים, סופ"ש, וחופשות בתי ספר וכן הכל בשיטת "כל הקודם זוכה". עוד נקבע כי ככל שההטבה לא תמומש בתוך שלוש שנים, יתרתה תועבר לעמותה שתיבחר, וכן הומלץ על תשלום גמול ושכר טרחה בסכומים משמעותיים לבאי כוח המבקשת.

היועצת המשפטית לממשלה ציינה כי מדובר בפיצוי מסוג "קופונים" מבלי שניתן פיצוי פרטני לחברי הקבוצה ולכן אינו מבטיח תועלת ממשית לחברי הקבוצה. עוד ציינה היועצת כי ההטבה היא במתכונת של "כל הקודם זוכה". וכי ישנו חשש כי רוב היתרה של הפיצוי תיוותר אצל המשיבה בשל חוסר מימוש לאור ההגבלות כמפורט. קשיים אלו הושארו לשיקול דעתו של בית המשפט לנוכח פסיקת בית המשפט העליון ביחס לכך שאין המדובר בעילה מאוד חזקה.

ההתנגדות בעיקרה נגעה להחלת מעשה בית דין רחבה, אשר עלולה לחסום בעתיד בירור עילות מהותיות שלא נדונו ולא הוכרעו בהליך זה או בהליכים קודמים, ובפרט טענות כבדות משקל הנוגעות לגבייה ביתר של דמי אחזקה. במסגרת ההליכים שנוהלו כל השנים נטענו עילות נוספות אך לא נטענו בתביעת המועצה במפורש ולכן ישנו חשש מהותי שיחול עליהם מעשה בית דין למרות שלא התבררו ולא נקבע פיצוי בעבורן. לעמדת היועצת, אין זה ראוי לשלול מחברי הקבוצה את האפשרות לברר עילות אלה מבלי שניתן בגינן פיצוי ממש על אף שיש נזקים כספיים ועלויות ממשיות לצרכן בצידם.

לבסוף, היועצת המשפטית לממשלה עמדה על כך ששיעור הגמול ושכר הטרחה המבוקש אינו עומד ביחס סביר לתועלת המצומצמת הצפויה לחברי הקבוצה, ואינו תואם את אמות המידה שנקבעו בפסיקה להסדרי פשרה מסוג זה. נוכח מכלול הקשיים, סברה היועצת כי אין לאשר את הסדר הפשרה במתכונתו הנוכחית, ולחלופין כי יש להטיל מגבלות והבהרות משמעותיות, הן לעניין תחולת מעשה בית דין והן לעניין שכר הטרחה והגמול.

ת"צ 18-11-3807 סמואל נ' הוט מובייל

הבקשה לאישור התובענה הייצוגית עוסקת בשתי טענות מרכזיות –

האחת – כי המשיבה מטעה צרכנים חדשים המצטרפים לשירותיה בכך שמציגה בפניהם כי הצטרפותם תזכה אותם בטבלט מתנה כאשר בפועל היא גובה מהם סכומים משמעותיים בגין הטבלט.

השנייה - כי המשיבה גובה מצרכניה דמי מעבר בעת שינוי תכנית בניגוד להסכם ההתקשרות וללא גילוי מוקדם כנדרש.

במהלך השנים 2023–2025 הוגשו על ידי הצדדים שני הסדרי פשרה, אשר לשניהם הוגשו התנגדויות מטעם היועצת והמועצה הישראלית לצרכנות

במאי 2025 הוגש הסדר מתוקן נוסף לפיו על הצרכן לפנות למשיבה והיא תכריע האם מתקיימת בעניינו הטעיה ובהתאם האם זכאי להחזר התשלום בגין המכשיר בתוספת פיצוי של 500 ₪. עוד נקבע בהסדר כי במקרה של דחייה יש אפשרות לערעור בפני "פוסק מכריע". במקרה שבו הפוסק דוחה את הבקשה, על הצרכן לשאת ב-500 ש"ח משכר טרחתו. עוד נקבע כי מי שיקבל תשובה שלילית רשאי לפנות לבית המשפט בתוך 60 יום וזאת בהתאם להעירות היועצת. ההסדר המתוקן הרחיב את חברי הקבוצה שרשאים לפנות לקבלת ההחזר והפיצוי כך שיכלול את כל מי פנה אל למשיבה בתוך 12 חודשים לאחר רכישת ציוד הקצה (שעה שבהסדרים קודמים האפשרות ניתנה למי שפנה למשיבה בסמוך למועד הרכישה).

לעניין דמי המעבר, נקבע כי הוט מובייל תעניק פיצוי בהטבה בהיקף 7.2 מיליון ש"ח, שתינתן למנויים שישנו תכנית במשך 24 חודשים הכרוכים בתשלום של דמי מעבר. אם לא ימומש סכום ההטבה במלואו, היתרה תועבר לקרן הייעודית לפי חוק תובענות ייצוגיות.

ההסדר כלל גם התחייבות עתידית של החברה לרענן נהלי מכירות, להבהיר איסור "דחיפה" של ציוד, לחדד את תנאי המכירה לעובדים ולבצע בקרה על יישום ההנחיות.

הצדדים להסדר הסכימו על גמול של 216,000 ש"ח למבקשת ושכר טרחה של 1,278,000 ש"ח לבאי כוחה שמחציתם ישולמו לפני יישום ההסדר.

התנגדות היועמ"ש: חרף השיפורים, נותרו ליקויים מהותיים שמונעים אישור ההסדר. בעניין עילת ציוד הקצה, ראשית, מנגנון היידוע לציבור הוחלש: בעוד שבהסדרים קודמים סוכם על שליחת הודעה נפרדת מהחשבונית, כעת סוכם כי הידוע יהיה באמצעות החשבונית, באופן המקטין את הסיכוי שהצרכנים יבחינו בזכאותם. לא נקבעה חובת יידוע אפקטיבית באמצעות מסרונים או דוא"ל פרטני חרף נגישות מלאה של החברה לנתוני הלקוחות, לרבות אלו שהתלוננו בעבר וקיבלו החזר חלקי.

גם מנגנון הפוסק המכריע טרם תוקן באופן מספק: חיוב של 500 ש"ח לצרכן שבקשתו נדחתה נותר גבוה ובלתי מידתי, התמריץ השלילי צפוי "לצנן" את נכונותם של נפגעים לזכותם.

בנוסף, ההסדר אינו מטיל על המשיבה חובה להשיב באופן יזום ללקוחות שזהותם ידועה ונפגעו בפועל, אף על פי שאין כל קושי לאתרם. בכך מועבר נטל בלתי מוצדק לחברי הקבוצה.

ת"צ 53918-06-23 טל אשר אוליפנט נ' וולט אנטרפריזס ישראל בע"מ

כנגד המשיבה הוגשה בקשה לאישור תובענה ייצוגית בטענה כי היא מציגה רכיב בשם "דמי תפעול" שלא במחיר הכולל של השירות, למרות העובדה שלא ניתן לוותר על התשלום שלו ובכך מפרה את הוראות סעיף 17 לחוק הגנת הצרכן, המחייב הצגת מחיר כולל בלבד, וכן את סעיף 2(א) לחוק האוסר על הטעיה. וולט דחתה את הטענות וטענה, בין היתר, כי דמי התפעול הם רכיב עצמאי וכי ניתן להימנע מתשלומם באמצעות איסוף עצמי או רכישה בסכום מסוים. לאחר הליך מקדמי ובהמלצת בית המשפט, פנו הצדדים להליך גישור וגיבשו הסדר פשרה.

הסדר הפשרה כלל התחייבות ליישום הסדרה חדשה בנוגע לאופן חישוב והצגת דמי התפעול בפלטפורמה. לפי ההסדרה, דמי התפעול יחושבו כסכום קבוע או כאחוז משווי ההזמנה, ובמהלך ההזמנה יוצג לצרכן סכום מוערך משותף של דמי המשלוח ודמי התפעול. עם זאת, בשלב הסופי טרם התשלום, יוצגו רכיבי המחיר בנפרד. בנוסף, נקבע פיצוי לחברי הקבוצה בדרך של קרדיט בסך 2.5 ש"ח לכל משתמש שחויב בדמי תפעול בתקופה הרלוונטית, עד לתקרה כוללת של 3.75 מיליון ש"ח, וכן נקבעו הוראות בדבר מעשה בית דין, גמול למבקש ושכר טרחה לבאי כוחו.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה: לעמדת היועצת המשפטית לממשלה, ההסדרה החדשה סותרת את הוראות חוק הגנת הצרכן ואינה מקיימת את חובת הצגת המחיר הכולל. דמי התפעול מהווים תשלום נלווה ואינטגרלי לשירות שמספקת המשיבה, ולצרכן אין אפשרות מעשית להזמין משלוח מבלי לשאת בהם. האפשרויות להימנע מתשלום דמי התפעול משנות את אופי העסקה או משקפות הטבה מצד העוסק, ואינן ויתור אמיתי על הרכיב. לפיכך, דמי התפעול חייבים להיכלל במחיר הכולל, והצגתם כרכיב נפרד יוצרת פיצול מלאכותי של המחיר, הפוגע בשקיפות ועלול להטעות את הצרכן באשר לעלות האמיתית של השירות.

עוד נקבע כי מאחר שההסדרה החדשה כבר מוחלת בפועל ואינה חוקית, יש להכליל בגדר חברי הקבוצה ובחישוב הפיצויים גם צרכנים שניזקו וימשיכו להינזק עד למועד שבו תתוקן התנהלות המשיבה. משכך, אין מקום לאשר את הסדר הפשרה, להחיל מעשה בית דין או לאשר את מתווה הפיצוי המוצע, אשר אינו משקף פיצוי תואם להיקף ההפרה ואף אינו מבהיר כי מדובר בפיצוי הניתן במסגרת הסדר פשרה. בנוסף, התנגדה היועצת לגובה הגמול ושכר הטרחה ולבקשה לפטור את המשיבה מתשלום חלקה השני של האגרה, בהיעדר טעמים מיוחדים. בהתאם לכך, עמדת היועצת היא כי יש לדחות את הבקשה לאישור הסדר הפשרה במתכונתו הנוכחית.

ת"צ 22-06-62799 נגה מלקן ואח' נ' הוט מובייל בע"מ (1405)

עניינה של התובענה בטענות שלפיהן הוט מובייל גבתה מלקוחותיה תשלום חודשי עבור שירות "סייבר", מבלי שהשירות הוזמן על ידי הצרכן ומבלי שהצרכן אישר את קבלתו. לטענת המבקשים, השירות נכלל בתכניות סלולריות לתקופת ניסיון חנימית של חודשיים, ומייד לאחריה החל חיוב קבוע – זאת מבלי שניתנה הסכמה מפורשת, ללא גילוי נאות ולעיתים אף מבלי שהמידע נמסר במהלך שיחת המכירה עצמה. נטען כי מדובר בהפרת תנאי רישיון המשיבה והפרה של הוראות חוק הגנת הצרכן.

במסגרת הסדר הפשרה התחייבה הוט ליידע את המנויים בדבר קיומו של השירות והחיוב בגינו, ולאפשר הסרה מיידית שלו, באמצעות בקשה אקטיבית של הצרכן להסרתו. רכיב הפיצוי הוגדר כהטבות לצרכנים בשווי כולל של כ-9.5 מיליון ש"ח (כ-50% מסכום הגבייה הנטען), ובהן שוברים, חבילות גלישה, דקות לחו"ל והטבות נלוות, שיחולקו בשלבים באמצעות מסרונים. עוד הוסכם כי יתרה שלא תמומש תחולק תחילה לציבור לקוחות המשיבה הרחב, ורק לאחר מכן לקרן. הגמול ושכר הטרחה התבקש לפי הרף העליון של מדרגות התגמול וכן התבקש פטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה: נסיבות המקרה מעלות א המסקנה כי מדובר בעילת תביעה חזקה שכן המשיבה גבתה תשלום עבור שירות מבלי שקיבלה בקשה מפורשת מהצרכן לרכישת השירות ומבלי לתעד אותה כנדרש. ההסדרה העתידית המוצעת מבוססת על מודל של "הסכמה משתמעת", שבו החיוב נותר כברירת מחדל אלא אם הצרכן פועל להסרתו, וזאת בניגוד להוראות הרישיון המחייבות הסכמה פוזיטיבית מראש לכל שירות בתשלום. מתווה זה, לשיטת היועצת, אינו ניתן לאישור שעה שמכשיר בדיעבד התנהלות שאינה כדין, תוך התבססות על הטיה קוגניטיבית שנקראת "הטיית ברירת מחדל".

עוד נקבע כי מנגנון הפיצוי לוקה בפגמים מהותיים: פיצוי באמצעות הטבות ושוברים אינו שקול להשבה כספית, אינו תואם את אופי הפגיעה ועלול לשאת יתרון שיווקי ולהביא לתועלת עבור המשיבה. בנוסף, לעמדת היועצת קיים פער מהותי בין שווי ההטבות לצרכן לבין עלותן האמיתית למשיבה. בנוסף, העברת יתרת הפיצוי ללקוחות שאינם חברי הקבוצה פוגעת ביעוד ההשבה ומרוקנת את ההליך מתכליתו. גם מנגנון המימוש מעורר חשש להפעלת מודל פסול של "כל הקודם זוכה". לבסוף, התנגדה היועצת לגובה הגמול ושכר הטרחה המבוקשים ולבקשה לפטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה, בהיעדר טעמים מיוחדים. מסקנתה היא כי יש לדחות את ההסדר או לתקנו מהיסוד – כך שייקבע פיצוי כספי ישיר, הסדרה עתידית התואמת את הדין והרישיון, והפחתה משמעותית של רכיבי התגמול והטרחה.

ת"צ 23-01-69398 נטלי אולונבסקי נ' הוט מובייל בע"מ

עניינה של התובענה בטענות שלפיהן הוט מובייל גבתה מצרכניה תשלום חודשי בסך 10 ₪ עבור שירות גלישה בדור 5 (G5), מבלי שהשירות הוזמן או אושר במפורש עלידי הצרכן. המבקשים טענו כי השירות נכלל בתכניות סלולריות כברירת מחדל, ללא גילוי מלא בשיחות המכירה וללא קבלת הסכמה מפורשת ומתועדת כנדרש, ובכך הופרו הוראות רישיון המשיבה, חוק הגנת הצרכן ודיני החוזים. מנגד טענה הוט כי השירות הוצע כחלק מתכניות מסוימות בלבד, כי עלותו פורטה במסמכי ההתקשרות, וכי הצרכן יכל לבחור תכניות חלופיות או להסיר את השירות בכל עת.

בהסדר הפשרה הוצע מתווה הכולל הסדרה עתידית ופיצוי: הוט התחייבה ליידע מנויים בדבר קיום השירות והחיוב בגינו ולאפשר הסרה פשוטה שלו (באמצעות פעולה אקטיבית מצד הצרכן), ובנוסף התחייבה לרען את נהלי המכירה למוקדנים. רכיב הפיצוי הועמד על הטבות לצרכנים בשווי כולל של לפחות 10 מיליון ₪, הכוללות שוברים, הרחבות חבילה והטבות שונות, שיופצו לחברי הקבוצה בהודעות מסרון ובמספר שלבים. במסגרת ההסדר הסכימו הצדדים כי יתרה שלא תמומש תועבר תחילה ללקוחות המשיבה מן הציבור הרחב, ורק לאחר מכן לקרן לפי סעיף 27 לחוק. כן נתבקש פטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה.

עמדת היועצת המשפטית לממשלה: בדומה לתיק מלקן לעיל, גם כאן הובעה עמדה לפיה מדובר בעילת תביעה חזקה, בין היתר בשל כך שבהתקשרויות טלפוניות במכר מרחוק, הדין והרישיון מחייבים קבלת הסכמה מפורשת ומתועדת מראש לכל שירות בתשלום, וככל שלא קיים תיעוד כזה – ברירת המחדל הראוייה היא השבת מלוא הסכומים שנגבו. ההסדרה העתידית המוצעת מבוססת על מודל של "הסכמה משתמעת", שלפיו החיוב נותר על כנו אלא אם הלקוח פועל להסרת השירות - מתכונת זו מנוגדת להוראות הרישיון ואינה מתקנת את הפגם שבבסיס ההליך אלא מקבעת אותו.

לעניין מנגנון הפיצוי העירה היועצת כי פיצוי באמצעות הטבות ושוברים אינו שקול להשבה כספית, אינו בהכרח רצוי לחברי הקבוצה, עלותו האמיתית למשיבה נמוכה משוויו הנחזה ואף עלול להשיא רווח למשיבה. שילוב של מקדם פשרה משמעותי יחד עם פיצוי בעין מוביל, לשיטת היועצת, לפיצוי שאינו ראוי ואינו מגשים את תכליות ההליך הייצוגי של השבה והרתעה. בנוסף, העברת יתרת הפיצוי ללקוחות שאינם חברי הקבוצה פוגעת בייעוד ההשבה ומנוגדת לדין, ויש לנתב יתרות שלא מומשו לקרן הייעודית.

היועצת מצביעה גם על חשש שמנגנון החלוקה יתפקד בפועל כ"שיטת כל הקודם זוכה", ועל כך שאין הצדקה לגובה הגמול ושכר הטרחה המבוקשים כאשר הפיצוי אינו כספי ואינו ודאי במימושו. לבסוף, מובעת התנגדות לבקשה לפטור מתשלום המחצית השנייה של האגרה, בהיעדר טעמים מיוחדים, תוך הדגשה כי עצם ההגעה לפשרה בשלב מוקדם אינה מצדיקה פטור כזה. המסקנה היא כי אין לאשר את ההסדר במתכונתו הנוכחית, ויש לדרוש הסדרה עתידית התואמת את הרישיון ופיצוי כספי ישיר לחברי הקבוצה.

הערות מהותיות

ת"צ 26919-02-21 יונתן זך נ' מרב מזון כל בע"מ ודגי בר אילן בע"מ

התובענה עוסקת באריזות של דגי סלמון טריים שנמכרו לפי משקל בסניפי רשת "אושר עד". לטענת המבקש, המשקל שצוין על האריזה היה גבוה ממשקל המוצר בפועל, וכך חויבו הצרכנים לשלם על כמות שלא קיבלו. המשיבות טענו מנגד כי המשקל הנקוב הוא נכון למועד אריזת הדג, אך הדג מאבד נוזלים באופן טבעי במהלך האחסון – תופעה בלתי ניתנת לחיזוי שאינה מהווה הטעיה.

במסגרת גישור הגיעו הצדדים להסדר פשרה: המשיבה התחייבה להוסיף על האריזות תווית המסבירה כי המשקל הנקוב הוא במועד האריזה, וכי הדג מגיר נוזלים שמפחיתים ממשקלו עד למועד הצריכה. נוסף לכך, התחייבה לספק תרומת מוצרים (סלמון טרי ארוז) לעמותת "קופת קהל קרית ספר" בשווי 350,000 ₪, בהתאם לחישובי מומחה שמונה, מאחר שלא ניתן לזהות פרטנית את חברי הקבוצה.

הערות המדינה: המדינה סבורה כי ההסדר המוצע אינו נותן מענה מספק לבעיות שהועלו. לשיטתה, תוספת התווית אינה מבטיחה עמידה בדין, שכן לפי ת"י 1145 נדרש לציין על האריזה את "התכולה הפחותה המשווערת" – כלומר, משקל המוצר בסוף חיי המדף, ולא את המשקל במועד האריזה. בהיעדר התחייבות לכך, נותר חשש להטעיה צרכנית בנוגע למשקל ולמחיר ליחידת מידה.

עוד הביעה המדינה הסתייגות מהפיצוי באמצעות תרומת מוצרים לעמותה: דרך זו נחשבת לנחותה, עלולה לשמש ככלי יחסי ציבור לנתבעת וקשה לפקח עליה. בהתאם לפסיקה עדכנית (עניין הלפרין), יש להעדיף פיצוי כספי ישיר או העברה לקרן. לבסוף נטען כי הגמול ושכר הטרחה שנקבעו גבוהים יחסית לתועלת הממשית שתצמח לחברי הקבוצה, ולכן יש להפחיתם או להתנות את תשלומם בהשלמת ביצוע ההסדר בפועל.

ת"צ 2953-01-22 ירון קטן ואח' נ' כלמוביל בע"מ

התביעה נוגעת לסליל כרית האוויר ברכבי יונדאי (2006–2014), שלטענת המבקשים יוצר באופן פגום וגרם לתקלות בטיחות. המשיבות טענו שמדובר בבלאי טבעי וכן טענו שעילות התביעה התיישנו. בהסדר הפשרה הוסכם כי מי שהחליף את החלק יוכל לשלוח למשיבה בקשה עם חשבונית ויקבל שובר של 165 ₪ לרכישת חלפים במוסכים המורשים. השוברים תקפים ל-6 חודשים בלבד, והיתרה שלא תמומש תועבר ללקוחות כלליים. הגמול למבקשים ושכר טרחת עורכי דין עמד בהסדר על כ-725,000 ₪.

הערות המדינה: עמדת המדינה הינה כי פיצוי באמצעות שוברים מחטיא את מטרת ההשבה, מאלץ את הצרכנים להוציא כספים נוספים לטובת המשיבות ומקדם את מכירותיהן. השוברים נמוכים מערך חלקי החילוף שמוצעים למכירה, תקופת המימוש קצרה מדי, ומנגנון הבקשה (60 יום בצירוף חשבונית ישנה) מקשה על מימוש הזכאות. כמו כן, העברת יתרת הפיצוי ללקוחות כלליים שאינם חברי הקבוצה, אינה עומדת בתכליות חוק תובענות ייצוגיות.

עוד נקבע כי יש להעדיף פיצוי כספי ישיר או לפחות להאריך את תקופת המימוש ל-15 חודשים, ולנתב יתרה שלא תמומש לקרן. עוד הוער כי יש לידע את חברי הקבוצה באופן יזום – SMS, דוא"ל או מכתב וכן הוער לגבי גובה שכר הטרחה ובקשת הפטור מחלקה השני של האגרה.

תחום אזרחי - חקיקה

בשנת 2025 עבר תיקון מספר 72 לחוק הגנת הצרכן .

התיקון קובע איסור להתנות תשלום באמצעות כרטיס חיוב בסכום רכישה מזערי

ולמעשה מחייב עוסק המאפשר תשלום בכרטיסי חיוב לשלם באמצעי זה בכל סכום.

על הפרת הוראה זו ניתן להטיל כנגד המפר עיצום כספי לפי סעיף 22ג(א) בסכום של 25,350 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד – בסכום של 8,070 שקלים חדשים :

התיקון מסמך את שר הכלכלה, בהסכמת שר המשפטים ושר האוצר להחיל את ההסדר האמור על אמצעי תשלום נוספים שאינם כרטיס חיוב.

תכנון ואסטרטגיה

א. בשנת 2025 הוביל האגף תהליך של ניסוח מטרות ויעדים חדשים ועדכניים לעבודת הרשות והתאמתה למשימותיה. 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. אופטימיזציה 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

מטרות ואסטרטגיה – פרוייקטים ממוקדים למימוש המטרות

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.

מודל המתנדבים - מטרות הרשות היא להקים מודל מתנדבים בהתאם למדיניות הממונה. המודל יאפשר להעזר במתנדבים ללא שכר לשם הגברת הסברה, הידע הצרכני והנוכחות בשווקים. האמור ב"פילוט" לשם בחינה והמשך גיבוש המודל. המטרה הינה עידוד ושימוש בכלי אכיפה רכים לשם הגברת הציות לחוק הגנת הצרכן.

מטרה אסטרטגית נוספת היא הערכות לקליטת המועצה הישראלית לצרכנות על פעילותה ועובדיה. ביום 31.5.2026 קיבלה ממשלת ישראל החלטה בעניין שיפור מערך ההגנה על הצרכן על ידי פירוק המועצה הישראלית לצרכנות (חל"צ) והוספת סמכויות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, במסגרתה הוחלט על פירוק המועצה הישראלית לצרכנות והטמעת פעילותה של המועצה ברשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. הרשות החלה לפעול במטרה לבצע את החלטת הממשלה על היבטיה האסטרטגיים השונים.

הגברת השימוש בכלי AI, בעבודת הרשות על היבטיה. שימוש בטכנולוגיה ככלי מייעל ומשפר תהליכים, לרבות שימוש בטכנולוגיה בביקורות פיזיות בבתי העסק, ברשת האינטרנט ובפעולות הרשות.

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

הרשות חברה פעילה בוועדה למדיניות צרכנית CCP

הצרכנים נמצאים בלב הכלכלה העולמית, הוצאותיהם מייצגות 60% מהתמ"ג ברוב מדינות ה-OECD. עבודת הוועדה למדיניות צרכנית בתחום מדיניות צרכנית מסייעת למדינות לתכנן וליישם מדיניות אפקטיבית ומבוססת ראיות להגנה על זכויות הצרכנים, שמירה על צרכנים פגיעים, ומתן מידע וכלים מתאימים לאנשים פרטיים לקבלת החלטות בשווקים מורכבים ומשתנים.

בשנת 2025 התמקדה פעילות הוועדה בתחום הגנת הצרכן בהעצמה והגנה על צרכנים דיגיטליים והעצמת צרכנים במעבר הירוק:

- **הגנת הצרכן בעידן הטכנולוגי והדיגיטלי**

המסחר האלקטרוני מציע לצרכנים יתרונות רבים, כולל מגוון רחב יותר של מוצרים, מחירים תחרותיים ואפשרויות תשלום נוחות ומאובטחות. עם זאת, המורכבות של השוק הדיגיטלי גם מקשה יותר על הגנת הצרכנים מפני פרקטיקות בלתי הוגנות. אימוץ גישה יזומה להגנת הצרכן באינטרנט הוא הכרחי כדי לעמוד בקצב השינויים הטכנולוגיים.

- **העצמת הצרכנים במעבר הירוק**

הצרכנים יכולים למלא תפקיד מרכזי במעבר הירוק באמצעות הביקוש שלהם למוצרים בני-קיימא. עם זאת, מחקרים מראים כי למרות כוונותיהם הטובות, הצרכנים מתמודדים עם מחסומים משמעותיים בקבלת החלטות רכישה בנות-קיימא. הדבר נובע לעיתים קרובות מהטיות התנהגותיות נפוצות, כגון העדפת חיסכון בעלויות לטווח קצר על פני השקעה במוצרים עמידים יותר, או בחירת פריטים מוכרים כדי להפחית סיכונים נתפסים. בנוסף, מחסומים מבניים כמו גישה מוגבלת לחלקי חילוף או שירותי תיקון, ומחסור במידע ברור ואמין על קיימות המוצרים, מעכבים עוד יותר את ביצוע הבחירות הברורות-קיימא. הכרה באתגרים אלו והגברת המודעות בקרב הצרכנים הופכות להיבטים מרכזיים בפעולה מדינית המכוונת לקידום שוק בר-קיימא יותר.

מסמכים רלוונטיים של הוועדה שפורסמו ב 2025 :

- **הגנה על צרכנים והעצמתם במעבר הירוק: הצהרות סביבתיות מטעות**

המסמך עוסק בתופעת ההתייסקות - הצהרות ירוקות מטעות, דן בנזקה הכלכליים ובדרכים השונות לאכיפה ומניעה. לבסוף, מוצעים צעדי מדיניות ושיתוף פעולה בינלאומי להבטחת מידע אמין, שקיפות והגנה על הצרכן במעבר לכלכלה ירוקה.

OECD (2025), "Protecting and empowering consumers in the green transition: Misleading green claims", *OECD Digital Economy Papers*, No. 375, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/12f28e4f-en>.

- **מינוף מודלים עסקיים דיגיטליים, כלים וטכנולוגיות למידע סביבתי אמין ומעורבות צרכנים במשק המעגלי**

המסמך בוחן כיצד מודלים עסקיים דיגיטליים, כלים וטכנולוגיות יכולים להעצים צרכנים במעבר לכלכלה מעגלית וסביבתית יותר.

הקמת הפורום הגלובלי

במהלך שנת 2025 עסקה הוועדה בהקמת הפורום הגלובלי אשר השקתו מתכננת לדצמבר 2026. הכלכלית הראשית של הרשות תהיה חברה בפורום זה. הפורום ישמש כרשת רחבה המאגדת נציגי אקדמיה, חברה אזרחית, עסקים ובעלי עניין נוספים לדיון בסוגיות מדיניות צרכנית מתהוות, מחקרים אמפיריים ומגמות טכנולוגיות ושיווקיות. הוא יהווה מוקד לשיתוף פעולה בינלאומי והחלפת חוויות בין קהילות מדיניות שונות, תוך הסתמכות על תובנות התנהגותיות וגישות רב-תחומיות.

משימות הפורום העיקריות הן:

- ❖ קידום מחקר מבוסס ראיות: עידוד מחקרים על שוקי צרכנות והתנהגות צרכנים כדי לגבש מדיניות אפקטיבית.
- ❖ יצירת במה לשיתוף ידע: קיום דיונים בסוגיות צרכניות טכניות וגלובליות ושיתוף שיטות עבודה מומלצות.
- ❖ אימוץ גישות רב-תחומיות: עבודה משותפת על נושאים בעלי עניין משותף בגישה המשלבת את כלל זרועות הממשל ומגוון בעלי עניין.
- ❖ זיהוי אתגרי העתיד: איתור סוגיות "הדור הבא" בתחום הצרכנות כדי להעשיר את התוצרים והחזון של הוועדה למדיניות צרכנית

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 2025 נטלה הרשות חלק בפעילויות השונות של הארגון ביניהן:

- **השתתפות בכנסים ובבינרים.**
- **מענה לשאלונים ולדו"חות** – כמדי שנה השיבה הרשות בשנת 2025 לדו"ח איסוף המודיעין השנתי אשר מהווה כלי שימושי לצורך איתור וזיהוי מגמות והכנת תשתית לתוכנית העבודה לשנת 2026.
- **Econsumer.gov** - הרשות חברה ובעלת גישה לפורטל התלונות חוצות הגבולות היושב על מסד הנתונים של רשות הסחר הפדרלית של ארה"ב.

השתתפות ב Internet Sweep (מבצע בדיקה אינטרנטי) - בשנת 2025 התמקד הסווייפ בנושא של גיימינג. הרשות השתתפה בו יחד עם 21 רשויות אכיפה מרחבי העולם החברות בארגון ICPEN. במסגרת הבדיקה נבדקו משחקים ניידים ומשחקים מקוונים. הבדיקה התמקדה במספר פרקטיקות צרכניות בעלות פוטנציאל לנזק, על בסיס ספרות אקדמית. פרקטיקות אלה כוללות

תיבות שלל (loot boxes), מטבעות וירטואליים, טכניקות עיצוב מניפולטיביות (דפוסים אפלים), מודלים של שלם בכדי לזכות, התנהלות המכוונת לקטינים ומשפיענים ושיווק חיצוני. הדו"ח הציבורי של ICPEN בנושא תורגם לעברית והועלה לאתר הרשות.

נושאים מרכזיים על סדר היום של הארגון בשנת 2025 :

- **בינה מלאכותית:** למידת הסיכונים והאתגרים בעקבות השימוש בבינה מלאכותית.
 - **שיווק מקוון** – הוכן מדריך לצרכנים בנושא ביקורות מקוונות ודירוגים שלא פורסם. אולם, הרשות השתמשה בו במסגרת פוסטים בנושא שהועלו בפייסבוק.
 - **הצהרות סביבתיות מטעות:** תרומה למסמך של ה OECD בנושא הצהרות ירוקות.
 - **גיימינג** – תעשיית הגיימינג, פרקטיקות בעייתיות ודוגמאות אכיפה בעולם.
-

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.

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 2025 המשיכה הרשות לפתח מאגר זה ולהטמיע בו כלי מחקר מתקדמים. בנוסף במהלך שנת 2025 הטמיעה הרשות בשיתוף כלל הקמעונאים דיווח מטויב לשקיפות שיאפשר זרימת מידע מדויק וטוב יותר, קודם כל לרווחת הצרכן. הרעיון הכללי הוא לשפר את המידע לגבי המחירים והמוצרים שהצרכן רואה בסניף, ובכך לשפר דיוק של האפליקציות ולהגדלת השימוש בהן. נציין כי בבדיקות קודמות שערכה הרשות עלה כי חוסר דיוק של דיווח הפירטים הוא גורם משמעותי בחוסר נכונות/או חוסר המשכיות של שימוש באפליקציות להורדת מחירים ע"י הצרכנים. תהליך זה צפוי להימשך גם לאורך כל שנת 2026

חוות דעת כלכליות

חוות דעת בתובענות ייצוגיות

הרשות מעבירה את חוות הדעת שלה לבית המשפט בהקשר לתובענות ייצוגיות, בהקשר להסדרי פשרה בתחומי צרכנות. במהלך 2025 העביר האגף מספר חוות דעת כלכליות, אשר הוגשו יחד עם חוו"ד משפטיות כעמדה הכוללת של הרשות או כחוו"ד לצרכים נוספים. חוו"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 מבצע שאגת הארי – הכנס השנה התקיים מאוחר יותר, בתאריך 11.6.26. הכנס היה בסימן "ציות, אמון וצרכנות הוגנת"



הכנס השנתי של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

ציות, אמון וצרכנות הוגנת
יום חמישי, 11.6

9:00-10:00 התכנסות וארוחת בוקר קלה
10:00-10:15 דברי ברכה
10:15-10:30 השר מיר ברוקת, שר הכלכלה והתעשייה
10:30-10:45 דברי ברכה
10:45-11:15 מר מוטי גמיש, מנכ"ל משרד הכלכלה והתעשייה
11:15-11:30 סקירה של פעילות הרשות
11:30-11:45 קובי זריהן, הממונה על הרשות

11:45-12:00 סחר מקוון 2026 - מגמות עתידיות. איפה ה AI?
ומה קרה לחברות שהתחילו להשתמש ב AI
נר זיגדון, מומחה לסחר מקוון ומנכ"ל eCommunity

12:00-12:15 הפסקה

12:15-13:00 ד"ר - האם ניתן להגביר ציות באמצעים רכינים
מנחה: עידית אוראל ריאמנט. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
תנצ' עידית אלעזר כהנא, לשעבר יועמ"ש משטרת ישראל
עידית דיון לוינסון, מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות
פרופ' יובל פלדמן, אוניברסיטת בר אילן
גילית רובינשטיין, מנכ"לית איגוד לשכות המסחר

13:00-13:45 ד"ר - המחנך שבין הגנה על הצרכן לבין עלויות הרגולציה ויוקר המחיה
מנחה: עידית אוראל ריאמנט, יועמ"ש הרשות
יובל בריס, ראש רשות האסדרה
דורון חמו, מנכ"ל אגף בכיר מסחר ושירותים, משרד הכלכלה
עידית כרמית יוליס, המשנה ליועצת המשפטית (משפט אזרחי)
עידית דודור שטרומ, ראש המכון לתכנון כלכלי, לשעבר הממונה על התחרות

13:45-14:30 תוכנית עבודה של הרשות - תחומי מיקוד לשנת 2026
+ השקפת פרויקט מתנדבי הרשות
קובי זריהן, הממונה על הרשות

14:30 ארוחת צהריים

פעילות הדוברות 2025

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. 2025 אופיינה כשנת מלחמה, לאור זאת בוצעו התאמות לקמפיינים השונים.

רשימת חוברות ועלוני מידע לציבור שהרשות פרסמה בשנה החולפת

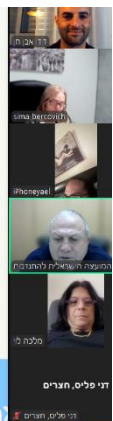
הרצאה בפני סטודנטים לתקשורת באוניברסיטת תל אביב – 9.1.2025

רוצים להישאר מעודכנים ולדעת עוד על הזכויות שלכם?




הרשות להגנת הצרכן ולסחר
הוגן
@FTAIsrael





אחרינו בעמוד הפייסבוק והאינסטגרם של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
 והתעדכנו בפרסומים באתר הרשות בכתובת WWW.FTA.gov.il
 ניתן ליצור איתנו קשר טלפוני במוקד השירות בימים שני, שלישי ורביעי בין השעות
 09:00-13:00 בטלפון 073-3717777

הרצאה בפני רשות ההסתדרות לצרכנות – 13.1.2025



הוועידה השנתית ה-7 לקמונעות מסחר אלקטרוני וצרכנות



קמפיין שפות ברשתות החברתיות

במהלך שנת 2025 הובילה הרשות קמפיין שפות ברשתות החברתיות, שכלל פרסום פוסטים מתורגמים לרוסית, ערבית ואמהרית. הקמפיין נועד להגיש מידע צרכני חשוב לאוכלוסיות מגוונות, להרחיב את החשיפה לפעילות הרשות ולחזק את המודעות לזכויות הצרכן בקרב קהלים שאינם דוברי עברית כשפת אם.

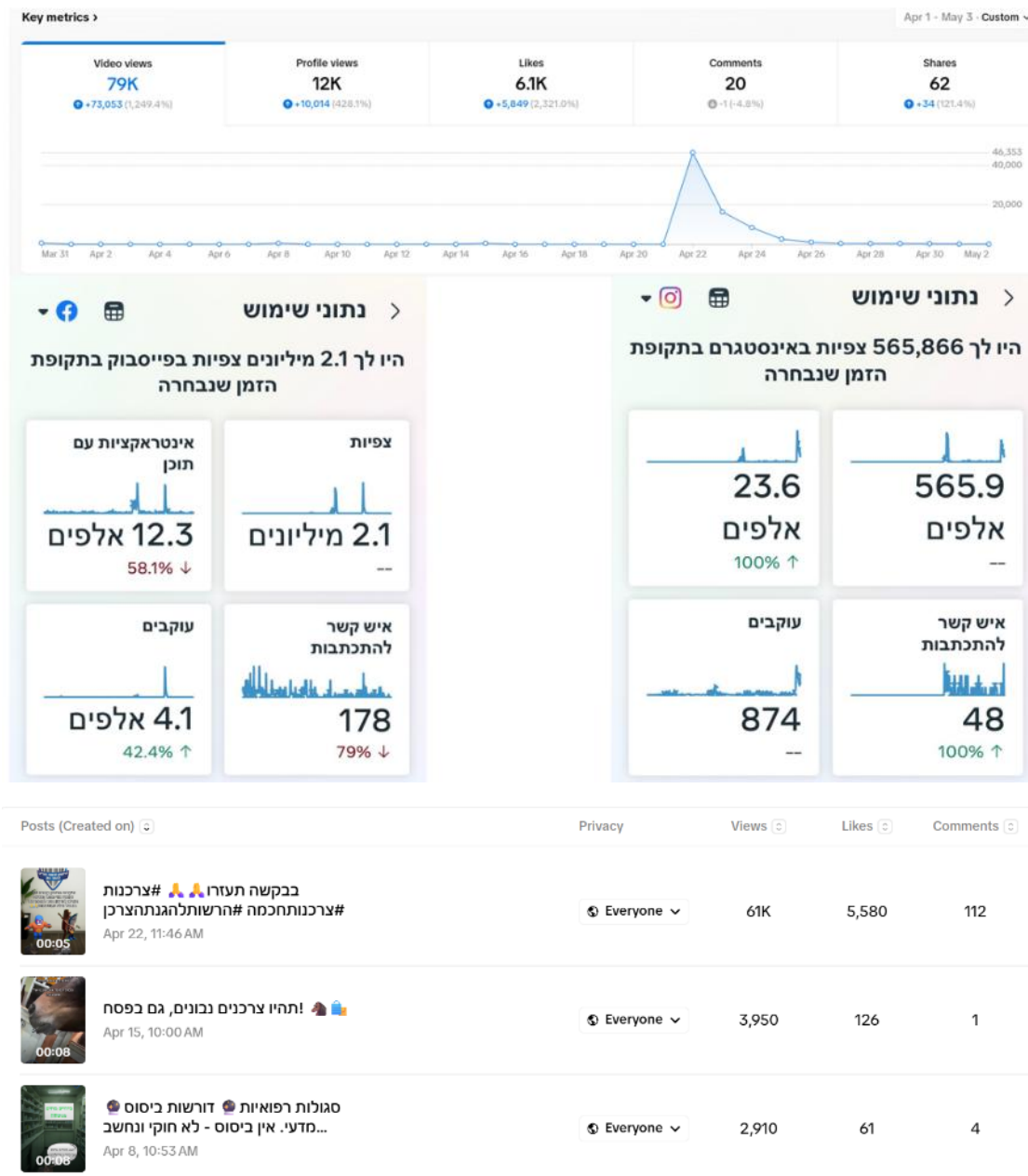


יום הגנת הצרכן הבין לאומי 2025

לרגל יום הגנת הצרכן הבין לאומי 2025 קיימה הרשות כנס ייעודי, שכלל פאנלים מקצועיים בנושא צרכנות בשעת חירום. הכנס עסק באתגרים הצרכניים הנוצרים בתקופות משבר, בחשיבות האכיפה וההסברה, ובתפקיד הרשות בהגנה על הציבור ובהנגשת מידע חיוני בזמן אמת.



פיתוח הרשתות החברתיות – יצירת סרטוני רילס



הרצאה 2.7.2025 - בכנס הגנת הצרכן של היועצים המשפטיים



קמפיין עם כלביא –

צרכנות בשעת חירום

בעקבות מבצע "עם כלביא" קיימה הרשות קמפיין הסברה בנושא צרכנות בשעת חירום, שנועד להנגיש לציבור מידע ברור ומעשי בתקופת איזודאות. הקמפיין התמקד בזכויות צרכנים במצבי חירום, בהתנהלות מול עסקים ובחיזוק המודעות לכלים העומדים לרשות הציבור בעת משבר.

אתריות ושירותים לאחר מפיחה

תקופת האחריות = תקופה של שנה מיום מסירת המוצר לצרכן

הרשויות תוקפות לבי יצרנים ומוציאים של מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וכו' חשמל, ומנגנונים מבניים בריחוק שמורים נבנה מ-150 ש.

חובות הצדק מוחלטות עם מסירת המוצר במשל לצרכן.

אם קבע היצרן חובת התקנה או הדרכה, תחל תקופת האחריות במועד סיום ההדרכה או ההתקנה, לפי המאוחר, בחנאי שלא נעשה שימוש במוצר, והוא שמור בחנאים ראויים.

על היצרן לזמן כל קולקול שהתגלה במוצר במהלך תקופת האחריות, ללא תמורה.

מתי אסור לעוסק לגבות מכם דמי ביטול?

בעסקאות מכר פרונטלי (בחנות או בבית העסק)	בעסקאות מכר מרחוק (בטלפון או באינטרנט)
אם סיבת הביטול היא הטעיה בפרט מהותי בעסקה העוסק מחויב להשיב לצרכן את כספו תוך 7 ימי עסקים	ביטול עסקה בשל פגם אי התאמה בין הפרטים שנמסרו לבין המוצר/שירות אי אספקה במועד כל הפרה חוזית אחרת מצד העוסק
ואסור לו לגבות דמי ביטול	במקרים אלו, העוסק מחויב להשיב לצרכן את כספו תוך 14 יום מיום קבלת הודעת הביטול ולקחת את המוצר מביטול

ואסור לו לגבות דמי ביטול

חוק שירותי תעופה: מקרים שבהם הנוסע זכאי לפיצוי

במקרה של סירוב להטיס נוסע בטיסה במצב של רישום יתר לטיסה	במקרה שטיסה שהמריאה באיחור של מעל לשעתיים	במקרה שטיסה בוטלה
שימו לב! הנוסע לא זכאי לפיצוי אם הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת המפעיל והוא לא יכל למנוע את הביטול (כמו ביטולים הקשורים במצב הבטחוני)		

צרכנות נכונה בשעת חירום - עם כלביא

מוצר (כמו טלוויזיה, מכשיר סלולרי, שולחן)	שירות חד פעמי (כמו כרטיס כניסה ללונה פארק, כרטיס למשחק כדורגל או להופעה)	שירות מתמשך (כמו מנוי לחדר כושר, סדרת טיפולי קוסמטיקה, מנוי לתבילת גלישה)
במסגרת 14 יום מיום קבלת המוצר או מיום קבלת החוזה/טופס גילוי נאות לפי המאוחר, בתנאי שהביטול יעשה לפחות 2 ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד מתן השירות.		במסגרת 14 יום מיום קבלת המוצר או מיום קבלת החוזה/טופס גילוי נאות לפי המאוחר, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו.

צרכנות נכונה בשעת חירום - עם כלביא

חוברת מידע לעוסקים – עם כלביא

[illegible]

קמפיין – ביקורות ברשת

במהלך שנת 2025 קיימה הרשות קמפיין הסברה ברשתות החברתיות בנושא ביקורות ברשת, במטרה לעודד צרכנות ביקורתית ומודעת לפני רכישה. הקמפיין הנגיש לציבור כלים לזיהוי ביקורות אמינות, בדיקת מקורות מידע והימנעות מהסתמכות על חוות דעת מטעות או לא מבוססות.

ftaisrael איך להבין את הביקורות באתרים? חשוב להבין איך הפלטפורמה מנהלת ומציגה ביקורות על מנת להתנהל בצורה חכמה יותר.

האם האתר מציג את הביקורות החדשות ביותר? אפשר לסמן לפי הציון או תאריך? זה משפיע על מה תראו ואיך תעריפו את המוצר. מי יכול לכתוב ביקורות? יש אתרים שכולם יכולים לפרסם, ויש כאלה שמאפשרים רק לקונים אמיתיים לכתוב. מה אפשר לבקר? חלק מהאתרים מאפשרים לכתוב רק על המוצר, אחרים גם על שירות הלקוחות. פלטפורמות מסוימות יכולות לערוך או להסיר ביקורות, לפעמים בלי להודיע לכם. ביקורות בתמורה להטבות? שימו לב - לעיתים אנשים מקבלים הטבות תמורת ביקורות חיוביות, והמידע הזה לא תמיד מתגלה לצרכן.

בפוסט הבא נדבר על איך תוכלו לכתוב ביקורות מועילות וכן לעזור לצרכנים אחרים.

צריכים עזרה? צרו קשר עם הרשות להגנת הצרכן ולמחרת היום על מנת לדעת את זכויותיכם! בטלפון בימים שני, שלישי ורביעי בשעות 9:00-13:00, במספר 073-3717777

3w See translation

View insights [Boost post](#)

ftaisrael איך לכתוב ביקורת שמועילה באמת? כתיבת ביקורת זה לא רק לתת ציון, זו דרך לעזור לאחרים לבחור נכון!

- היו ספציפיים - ספרו על החוויה שלכם, מה אהבתם ומה פחות, ואיך המוצר ענה על הציפיות.
- שפה פשוטה וברורה - כתבו בגובה העיניים, בלי מונחים מסובכים.
- כנות והוגנות - שתפו את הדעה האמיתית שלכם, גם אם היא לא חיובית, בלי לפגוע באנשים.
- הקשר - תוסיפו מתי, איך ולאיהו שימוש השתמשנת במוצר.
- למי מתאים? המליצו מי יכול להפיק את המירב מהמוצר.
- האם שווה את המחיר? דברו על יחס עלות-תועלת.
- אורך חיים ועמידות - ספרו איך המוצר מחזיק לאורך זמן.
- השוואות - אם אפשר, השונו למוצרים דומים.
- שירות לקוחות - תארו את החוויה שלכם עם התמיכה במידה ויש.
- תנו ציון תואם - השתמשו במערכת הדירוג בקפידה.
- גלו הטבות - אם קיבלתם משהו בתמורה לכתיבת הביקורת, כתבו את זה!
- שמרו על פרטיות - אל תפרסמו מידע אישי כמו כתובת או טלפון.

כך תוכלו לעזור לאחרים ולקדם קנייה חכמה ונבונה!

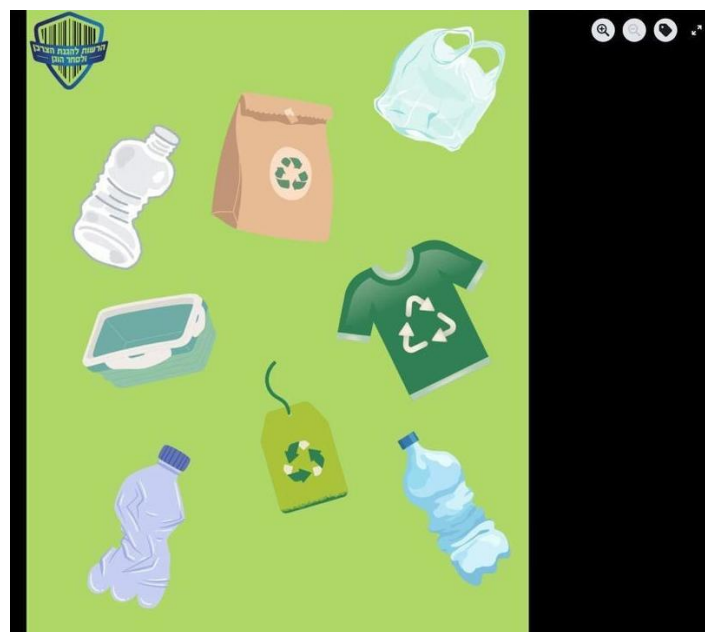
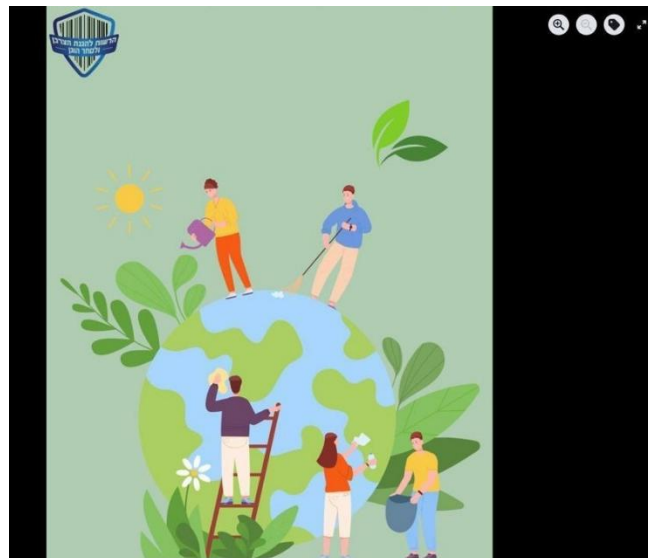
צריכים עזרה? צרו קשר עם הרשות להגנת הצרכן ולמחרת היום על מנת לדעת את זכויותיכם! בטלפון בימים שני, שלישי ורביעי בשעות 9:00-13:00, במספר 073-3717777

3w See translation

View insights [Boost post](#)

קמפיין – גריןווישינג

במהלך שנת 2025 קיימה הרשות קמפיין הסברה בנושא גריןווישינג, במטרה להעלות את מודעות הציבור לשימוש מטעה במסרים סביבתיים ושיווק "ירוק" שאינו מבוסס. הקמפיין הדגיש את חשיבות הבדיקה הביקורתית של הצהרות סביבתיות מצד עסקים, וחיזק את ההבנה כי גם בתחום הקיימות לצרכנים עומדת הזכות למידע אמין, ברור ושקוף.



קמפיין חובת סימון ארץ הייצור עם משרד החקלאות – נובמבר

קמפיין רחב שהופיע בטלוויזיה, ברדיו וברשתות החברתיות.

עלות לרשות- 0 ₪.



משרד
החקלאות
וביטחון המזון

אין סימון?
לחצו ודווחו <

קונים טרי?

חפשו את הסימן שזה מכאן





משרד
החקלאות
וביטחון המזון

קמפיין חנוכה- סביבון הדפוסים האפלים

לכבוד חנוכה יצרנו קמפיין לרשתות החברתיות במטרה להעלות את המודעות לדפוסים אפלים. כל פוסט התמקד בדפוס אפל אחר, בהתאם לאותיות הסביבון.



קמפיין העוקץ הפיננסי- מוציאים את העוקץ מהעוקץ- דצמבר

ב21.12.25 עלה לאוויר קמפיין רוחבי בשיתוף הקרן לתובענות ייצוגיות המכוון למספר קהלי יעד, תחת המסר המרכזי: עוצרים, בודקים, מתייעצים ומוציאים את העוקץ מהעוקץ!

מטרתו הייתה להעלות מודעות לתופעת העוקצים הפיננסיים ולתת כלים כיצד להמנע מהם.

הקמפיין הופיע במספר פלטפורמות: טלוויזיה, רדיו, דיגיטל (YNET, וואלה, מאקו, N12), רשתות חברתיות ואף נעשה שת"פ עם משפיענים שהעלו את התוכן לעמודים שלהם ופונים לקהלים שונים: הקהל הערבי, החרדי, קהילת יוצאי אתיופיה והקהל הכללי.

הקמפיין זכה לחשיפה גבוהה, מעבר ליעד ההתחלתי.

משפיענים | סיכום ביצוע בפועל מול התחייבות בהסכם

אנדרקס	ביצוע בפועל	תחייבות בהסכם	
100%	3	3	מספר משפיענים
510.6%	766,000	150,000	חשיפות




טלוויזיה | סיכום ביצוע בפועל מול התחייבות בהסכם

אנדרקס	ביצוע בפועל	תחייבות בהסכם	
112.7%	845.4	750	GRP (נקודות רייטינג)
110.9%	61%	55%	אחוז בפריים טיים
	1	-	אייטם חבני
111.5%	3.9 מיליון צופים	3.5 מיליון צופים	חשיפה




רדיו | סיכום ביצוע בפועל מול התחייבות בהסכם

אנדרקס	ביצוע בפועל	תחייבות בהסכם	
152.9%	841	550	מספר תשדירים
175%	14 ימים	8 ימים	אורך הקמפיין
129.1%	3.1 מיליון מאזינים	2.4 מיליון מאזינים	חשיפה




עוצרים, בודקים, מתייעצים
ומוציאים את העוקץ מהעוקץ!

ניסיונות העוקץ הפיננסי משתכללים ומאיימים על כל אחד מאיתנו.
 אם יש ספק, אין ספק! עוצרים, בודקים מתייעצים
 ובשום מקרה לא משתפים פרטים פיננסיים ואישיים.

הקמפיין ביזמת ובמימון קרן תובענות ייצוגיות

הקמפיין ביזמת ובמימון קרן תובענות ייצוגיות

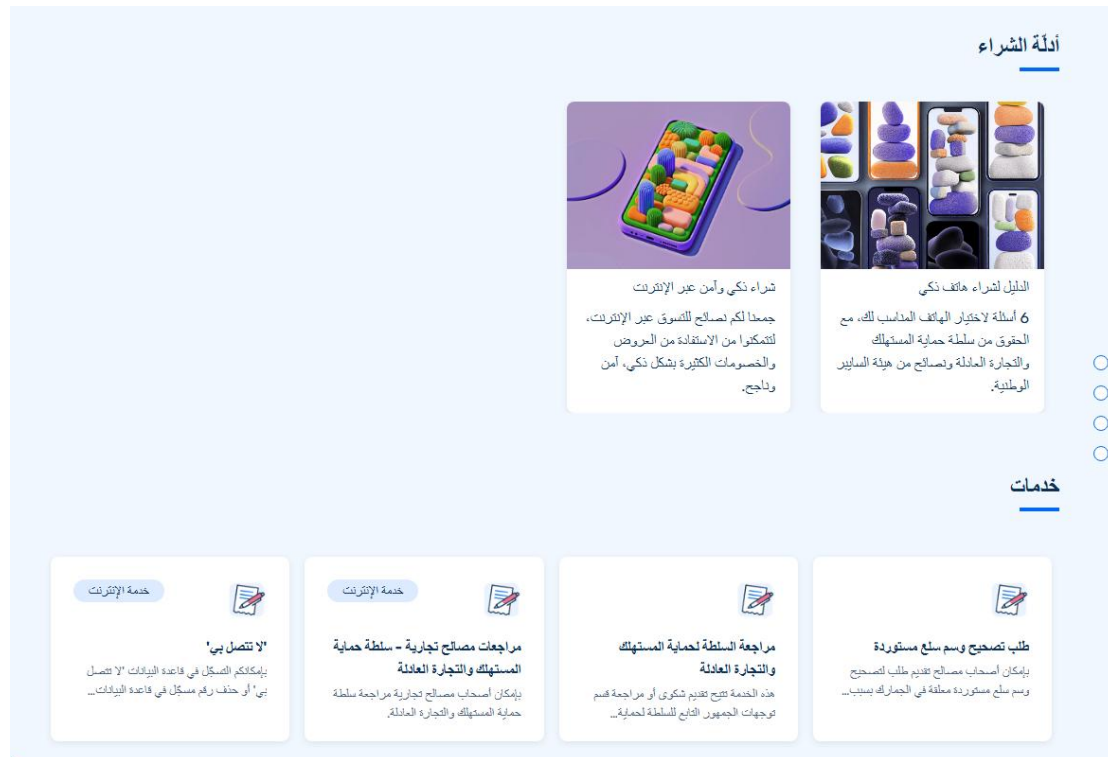
מגיעים לך 27,380 ש"ח
 מהחזר מס. לחצ' עכשיו:
bit.ly/490x7ve

לא נראה לך מוזר?!

עוצרים, בודקים, מתייעצים
ומוציאים את העוקץ מהעוקץ!

תרגום האתר לערבית

תרגמנו פריטים רבים מן האתר לערבית, כולל יצירת דף בית ייעודי בערבית. צעד זה נועד להבטיח שמידע ושירותים יהיו נגישים לכלל האוכלוסייה, כולל דוברי הערבית, ובכך להרחיב את מעגל המשתמשים ולספק להם חוויית שימוש מותאמת ומזמינה יותר.

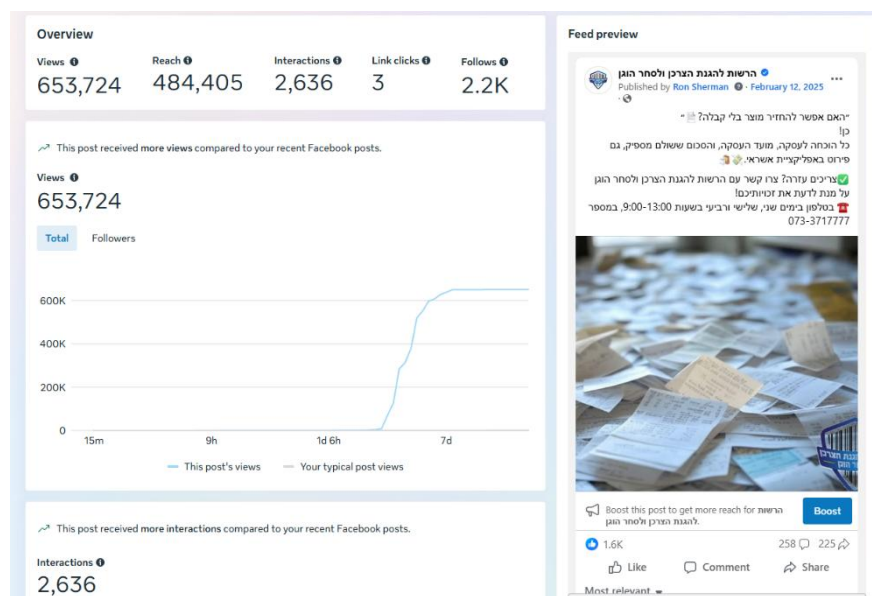


טופ 5 פוסטים וסרטונים לשנת 2025 ברשתות החברתיות

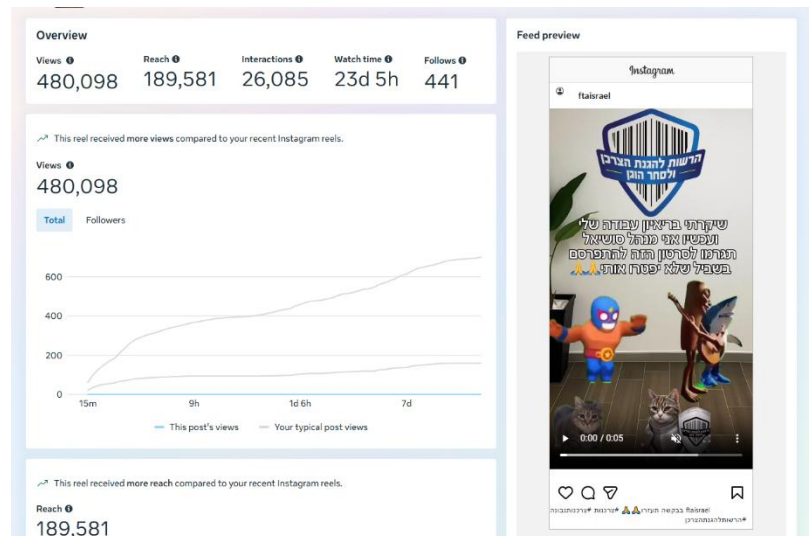
הפוסט שזכה להכי הרבה צפיות:

פורסם בפייסבוק ב - 12.2.25

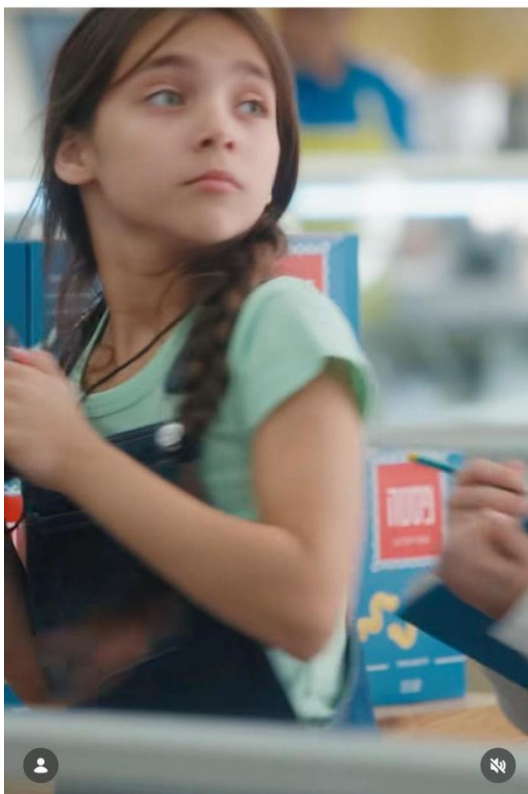
נושא: ביטול עסקה בלי קבלה



במקום השני :
 פורסם באינסטגרם ב - 22.4.25
 נושא : התחברות לטרנד



במקום השלישי :
 פורסם באינסטגרם ב- 19.11.25 בשיתוף משרד החקלאות.
 הגיע ל115,093 צפיות, מתוכן 107,495 מקידום ממומן.
 נושא : סימון ארץ ייצור

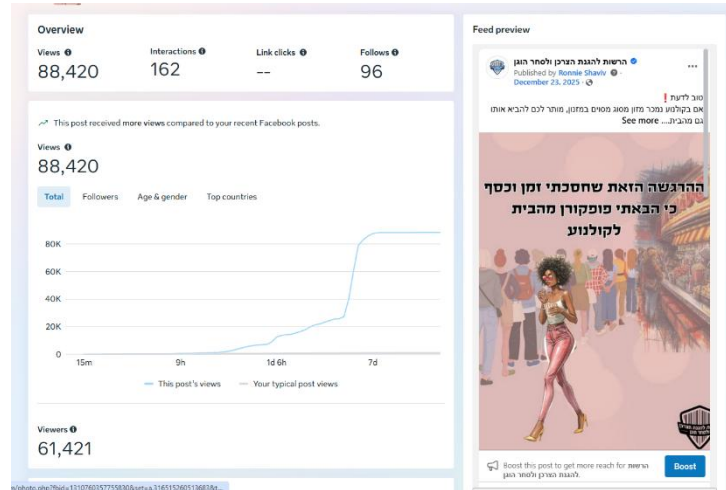


165 ❤️ 10 💬 6 ↻ 43

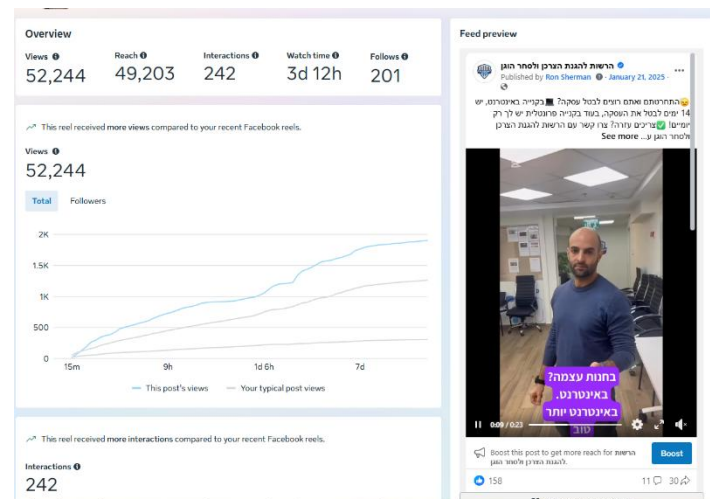
Liked by ron.sherman20 and others

ministry_of_agriculture_il עושה קניות? מגיע לך לדעת
 מאיפה העגבנייה, הגבינה הצהובה וגם הבשר שלך הגיעו!
 מהיום אפשר לדווח על כל חנות שבה פירות וירקות, גבינות, בשר,
 עוף ודגים נמכרים ללא סימון ארץ מקור!
 אז בקניות הבאות, תנו מבט קטן ותבדקו אם יש סימן שזה מכאן

במקום הרביעי :
 פורסם בפייסבוק ב-23.12.25
 נושא : חוק הפופקורן



במקום החמישי :
 פורסם בפייסבוק ב-21.1.25
 נושא : ביטול עסקה



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

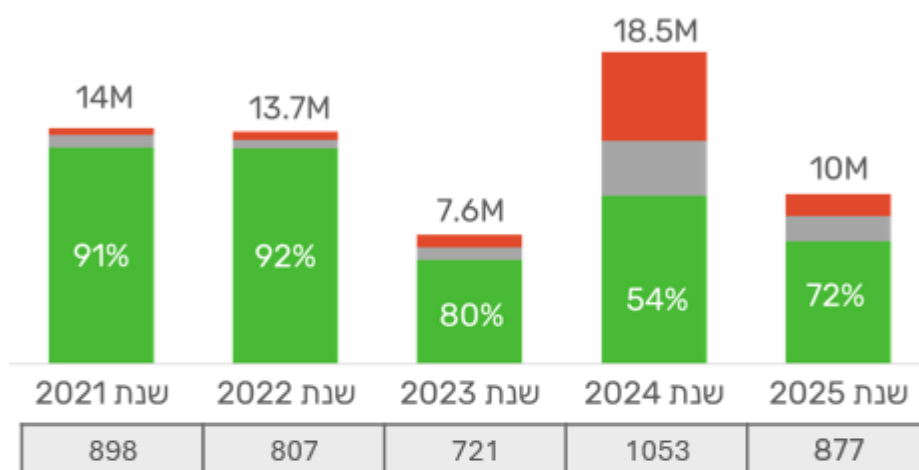
השנה חלה **ירידה בשווי והיקף החשיפה** בהשוואה לשנה שעברה, תוך **עלייה משמעותית בנתח החשיפה החיובית**.

מרבית המוחלט של החשיפה השנה הייתה **אקטיבית**, וכללה בעיקר ציטוטים של בכירי הרשות. **הממונה נחשף השנה ב-20% מחשיפת הרשות**, כאשר בלטו ציטוטים באתרי האינטרנט וראיונותיו ברדיו ובטלוויזיה.

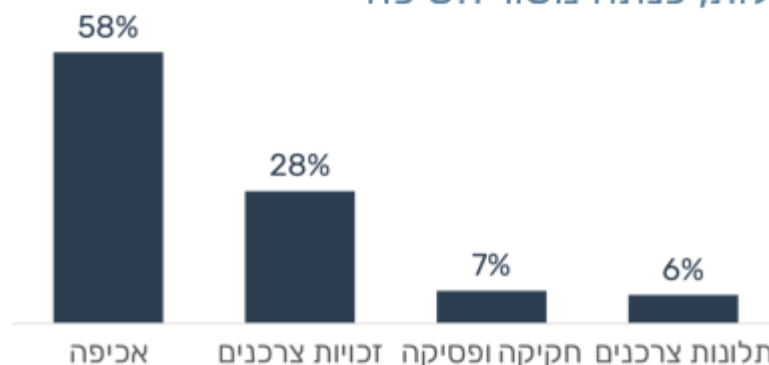
מרבית החשיפה השנה הייתה סביב נושאי אכיפה, כאשר בלט העיסוק בחובת סימון מחירים לצד הטלת קנסות על רשתות השיווק.

נושא זכויות הצרכנים בלט גם כן בחשיפה השנה, ובלטה בדיקת סלי המחירים לקראת שבועות לצד זכויות צרכנים בתחום הטיסות במהלך המלחמה מול איראן.

עלייה בנתח החשיפה החיובי | היקפי סיקור וסנטימנט לפי שווי חשיפה, במיליוני ש"ח

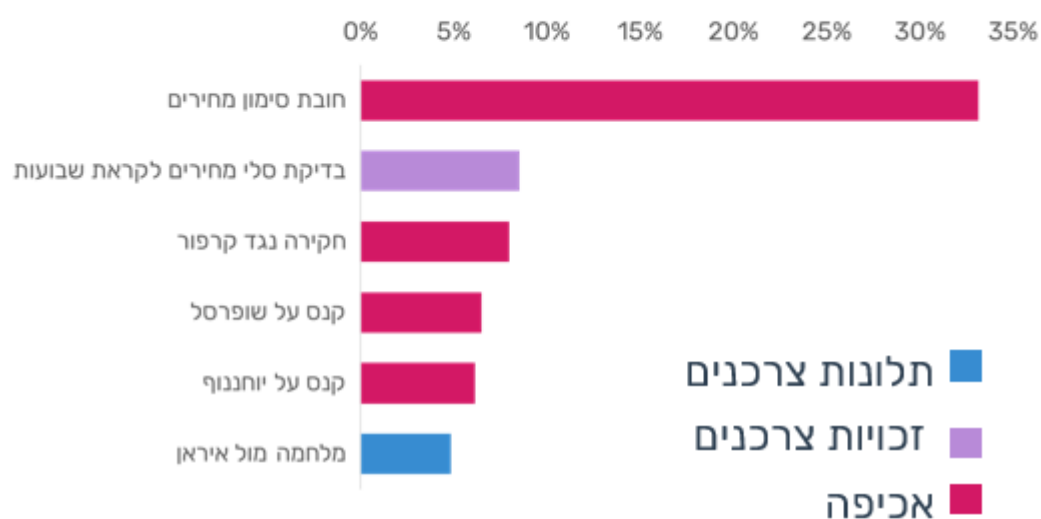


אכיפה בראש החשיפה | חלוקת הסיקור לפי תחומי פעילות, כנתח משווי חשיפה

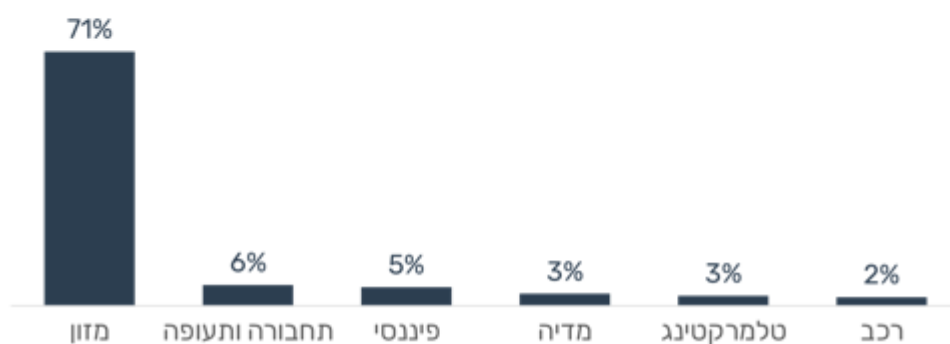


ענפים וסוגיות מובילות בסיקור

חלוקה לפי אירועים כנתח מהשווי השנתי



ענף המזון בראש | חלוקה לפי ענפים כנתח משווי חשיפה



סקירת עיקרי הפעולות המתוכננות לשנה הנוכחית כפי שנקבעה בתוכנית השנתית של הרשות.
בשנת 2025 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 המידע התפעולי – השירי של הרשות להגנת הצרכן, הכולל כל מידע שאינו נכלל באחד ממאגרי המידע האחרים ומוחזק ברשות, ובכלל זה מידע על עובדים, ועל פעילותה השוטפת של הרשות להגנת הצרכן
- מאגר מידע של חקירות ואכיפה – מאגר המידע שבו מוחזקים חומרי החקירה והאכיפה של הרשות.
- 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.