הרשות
להגנת הצרכן
ולסחר הוגן
דו"ח לשנת
2021

-

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

תמצית מנהלים 3

דבר הממונה 6

מבנה הרשות 7

הוועדה המייעצת לממונה 9

אודות הרשות 10

מינהל וארגון 11

דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה 11

אכיפה - אגף חקירות ומודיעין 13

סיכום פסיקה בהליכים מנהליים של הרשות 40

תובענות ייצוגיות 55

סיכום 55

עמדות רגולטור 56

עמדות יועץ 60

חקיקה 69

הנחיות ממונה 71

פניות ציבור 72

אסדרה 76

אכיפה עצמית 77

קשרי חוץ - פעילות בינלאומית 78

חוות דעת, מחקרים וסקרים 80

הערכת רגולציה – קול קורא ו-RIA 83

הפחתת נטל רגולטורי 83

יום הצרכן הבינלאומי 85

פעילות הדוברות 86

הסברה 89

תמצית מנהלים

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

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

מצבת כוח האדם - בשנת 2021 : 55 עובדים בתקן, 14 סטודנטים ו-4 בני/ות שירות לאומי.

תקציב - הבסיס של הרשות לשנת 2021 עמד על 29,622,000 ₪ (כוח אדם : 19,023,000 ₪, תפעול 10,599,000 ₪).

אכיפה - במהלך שנת 2021 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך מתן דגש בתחומים הבאים : עוקץ הפיננסים, ענף התקשורת, תחום הנדל"ן, תחום הרכב, ענף המזון, המסחר המקוון והפרות שהצרכן אינו יכול להבחין בהן. בתוך כך שמה הרשות בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בפגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, בעלי מוגבלויות, עולים חדשים וותיקים, מיעוטים, חרדים ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית. במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות מבוצע באופן שוטף כל העת מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימת הסתברות גבוהה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית. זאת בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, מודל לניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח. עולה מן הדו"ח גם שבתי המשפט מקבלים ברוב המקרים את עמדת הרשות בהליכי הערעור שעוסקים מפרים מנהלים נגד הליכי האכיפה שלה.

"העוקץ הפיננסי" - העבודה המאומצת של הרשות בטיפול בתופעה קשה זו והבאת הליכי אכיפה רבים לכדי מיצוי נותנת אותותיה בשטח. עד סוף 2021 השיתה הרשות הודעות על כוונות חיוב לעוסקים בסכום של כ- 17 מיליון ₪ לצד כתבי אישום כנגד 8 מעורבים בהליך משותף של הרשות עם יחידת היחב"ל במשטרת ישראל. כפי שעולה מהגרפים המובאים בדו"ח, בשנת 2021 אירעה תפנית במגמה בתחום העוקץ הפיננסי, בו נצפה לראשונה צמצום בהיקף החברות/עוסקים המעוולים. כשם שפעילות הרשות מיגרה בשנים קודמות את העוקץ שהתבטא בטלמרקטינג בתחום מצרכי צריכה, הרשות מוכיחה את יכולתה להשיג תוצאה דומה בתחום העוקץ הפיננסי, וכך תעשה בפעילות ממוקדת למיגור הפגיעה בציבור בכל צורת עוקץ אשר מתפתחות, כמובן במגבלות משאביה.

בשנת 2021 בצעה הרשות עבודת מטה מקיפה להכנת החקיקה בהתאם למתווה של החלטת הממשלה מס' 450 מיום 18.10.2020 בנושא תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים. כך הופץ תזכיר חוק מורכב במיוחד, למניעת פגיעה כלכלית בצרכן, לפיו - חברות כרטיסי אשראי

יחויבו להספיק סליקה של עסקאות של עוסק שהממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן קבע שהוא מפר בנסיבות מחמירות, וגם יופסקו הליכי הוצאה לפועל שעוסק כאמור מנהל נגד צרכנים. נעשתה גם עבודת המטה לקידום הצעת חוק שתחייב עוסק שמשווק את עצמו בשפה שאינה עברית – להמציא מסמכים שהוא חייב להמציא לפי דין – בתרגום באותה שפה שבה נעשה השיווק. הוכנה מחדש גם הצעת חוק חובת הקלטה, שתחייב עוסקים אשר משתמשים בטלמרקטינג בענפים מוגדרים, אשר מועדים לפורענות, להקליט את כל השיחות, לשמור אותן ולהנגיש אותן לצרכן. לבסוף, הרשות קידמה את הקמת המאגר "אל תתקשרו אלי" בהתאם לחובתה לפי תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן, שהתקבל בנובמבר 2020. יצוין שהעדר תקציב מדינה בחלק גדול מן התקופה מאז חקיקת החוק הקשה על התקדמות לפי לוח הזמנים שתוכנן.

מסחר מקוון - זוהי זירה מתפתחת, שמשבר הקורונה עוד הגביר את קצב התפתחותה, ונדמה שהשחקנים בה סבורים שאין בה דין ואין דיין. העמקת הפעילות בתחום זה בשנת 2021 באה לידי ביטוי במישורי פעולה שונים של הרשות. כך במיוחד גילוי דעת בעניין חוות דעת דירוגים וביקורות ברשת האינטרנט נתן איתות למשק באשר למותר ולאסור בפעילות ברשת לפי חוק הגנת הצרכן, והאכיפה במכר מרחוק גם הוגברה בשנה זו. גם פניות הציבור לרשות מעידות כי מגמת הרכישה במכר מרחוק תופסת חלק נכבד באופן ביצוע העסקה וההפרות הרווחות בדרך רכישה זו, עליהן מתלוננים הצרכנים, הן אי ביטול עסקה, הטעיה ואי כיבוד אחריות ושירות של מוצרי חשמל.

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

בשנת 2021 המשיכה מגמת העליה בפניות והתקבלו 19,450 פניות בנושאים שונים. חמישים אחוז מהפניות התמקדו בתחום מוצרי חשמל, תיירות, ריהוט מטבחים ותקשורת. בניתוח מגדרי נמצא כי נשים מתלוננות יותר בתחום ההלבשה הנעלה וריהוט ומטבחים ואילו גברים מתלוננים יותר בתחום התקשורת ומוצרי חשמל.

מחקר - הרשות פיתחה בשנת 2021 יכולות מחקריות במיוחד בתחום הכלכלה ההתנהגותית, אשר תורמות ליישום חוק הגנת הצרכן על בסיס תובנות אמפיריות, להבדיל מאינטואיציה והלכי רוח בציבור. בשנת 2020 ערכה הרשות מחקר מקיף בכל הנוגע לפרסום סמוי בפרסומות המתחזות לכתבות עיתונאיות. ב-2021 הרחיבה הרשות את המחקר ובחנה את השפעות הפרסום במדיה החברתית. על בסיס תוצאות כלל המחקרים, צפויה הרשות במהלך שנת 2022 להניח תיקון חוק בנוגע לאסדרה כוללת של השוק בנושא זה, אף הוא בעל חשיבות מיוחדת בזירת המסחר המקוון. חוות דעת כלכליות שימשו לעיצוב עמדות רגולטור ועמדות היועץ המשפטי לממשלה בהליכים בתובענות ייצוגיות, במיוחד בעניינים של הצגת מצג שווא של תמחור, פרסום סמוי, וכרטיסים להופעות.

פעילות המחקר ב-2021 המשיכה את שנעשה ב-2020 בהערכת נזקי הצרכנים בעקבות משבר הקורונה ובסיוע לבניית מתווים לאסדרת השווקים הרלבנטיים, במסגרת הצוות הבין-משרדי בראשות המשנה ליועץ המשפטי (אזרחי) לשעבר, ארז קמניץ.

רפורמת הצגת מחירים – בשנת 2021 השלימה הרשות, בהובלת אגף המחקר שלה, בחינה מעמיקה האם וכיצד ניתן לרתום את השיפורים הטכנולוגיים בקמעונאות לשינויים בצורת הצגת המחירים

הנוהגת לפי החוק היום, בדמות פתקית מחיר על כל מוצר. הרשות פרסמה המלצות בנושא, אשר כוללות חלופות מפורטות לשימוש בעזרים טכנולוגיים להצגת המחירים באופן שלדעת הרשות ישפר את רווחת הצרכן.

<u>דוברות והסברה</u> – הפעילות בתחום זה משקפת את תחומי העיסוק החמים בכל עת. הרשות סוקרה בשנת 2021 בהיקף של 898 כתבות בשווי חשיפה של 13.9 מיליון ש"ח. הסיקור ממשיך להיות חיובי וברובו יזום על ידי הרשות. פעילות אכיפה והטלת קנסות היא עדיין המסוקרת ביותר מבין תחומי העיסוק של המשרד, אולם ב-2021 חלה עליה בתחום הסברת זכויות הצרכנים. גם הופקו מספר רחב של סרטונים על מנת להגיע לקהל יעד רחב ככל האפשר ברשתות החברתיות. זאת, בנוסף להפצת מידעונים שונים, כגון בנושא חוק שירותי תעופה שבא על רקע השינויים שחלו בו בהוראת שעה עקב משבר הקורונה, זכויות הצרכן ביחס לאחריות ושירות במכשירי חשמל, שהיווה נושא בולט בין פניות הציבור לרשות, השפעה בלתי הוגנת ועוד. הרשות גם הפיקה בשיתוף פעולה עם משרד העליה והקליטה חוברת "צרכנות נבונה דע את זכויותיך", בחמש שפות בקרב עולים חדשים, שנועדה אף היא לסייע לאוכלוסייה פגיעה להתגונן מפני הפרת זכויותיה.

<u>יוקר מחיה</u> – הטעית הצרכן והפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו מובילות לעסקאות לא יעילות, המשמרות מחירים גבוהים ואיכות נמוכה, וגורמות לבזבוז נתח מן ההכנסה הפנויה של הצרכן וברמה המשקית תורמות בכך לשימור יוקר המחיה. על רקע זה קיימת חשיבות מיוחדת לפעילות הרשות, בכל מישורי הפעולה שלה, במיוחד בתחומי העוקץ הצרכני על צורותיו, ענף הנדל"ן, ענף הרכב וכן ענף המזון, המהווה כ-17% מסך הצריכה של משק בית ממוצע ועליו מקיימת הרשות פיקוח שוטף ורציף. לבסוף, חשובה גם בהקשר זה פעילות ההסברה של הרשות להעצמת כוחו של הצרכן, להעלאת מודעותו לזכויותיו הצרכניות ולשיפור יכולתו לנהל צרכנות נבונה.

דבר הממונה

הרשות המשיכה בשנת הדו״ח לתת עדיפות לעוקץ הצרכני. כך באכיפה בדגש על העוקץ הפיננסי, אשר הרים ראש והגיע לשיאו בשנת 2020 עקב המצוקה הכלכלית בציבור ואילו בשנת הדו״ח אפשר לראות סממנים של תפנית: ניכרת הבלימה בעקומת העליה ותחילתה של מגמת ירידה. תחום זה יישאר מרכזי בשנת 2022. כך גם במישור החקיקה, בה הוקדשו מאמצים גדולים לקידום החקיקה על פי העקרונות שסוכמו ב״תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים במיוחד בעידן משבר הקורונה״ (החלטה מספר 450 מיום 18.10.2020).

הרשות נוטלת באופן שוטף חלק פעיל בשולחנות העגולים עם רשויות אכיפה שונות, כנגד יעדי פשיעה שמשטרת ישראל מזהה, והחל מן המחצית השנייה של שנת הדו״ח נטלה הרשות חלק פעיל בשולחנות העגולים להגברת המאבק בפשיעה במגזר הערבי, בהתאם להחלטת הממשלה מס׳ 549 מיום 24.10.2021.

שנת הדו״ח התאפיינה במיצוב הרשות בזירת המסחר המקוון. העיסוק בתחום חוות הדעת של צרכנים ושל משפיעני רשת, הן באכיפה והן באסדרה (באמצעות גילוי דעת הרשות) וההתמודדות מול ווטסאפ העולמית בעניין שינוי מדיניות הפרטיות שלה תוך איום לחסום צרכנים שלא יסכימו לו, הזכירו לשוק שגם ברשת יש דין (חוק הגנת הצרכן) ויש דיין (הרשות). ברור שזו רק התחלה וכי המאמץ בתחום זה חייב לגבור בשנים הבאות.

בשנת הדו״ח כמעט ולא חידשה הרשות את ההקלות הרגולטוריות הזמניות שניתנו בתחילת משבר הקורונה בתחומים בהם שוכנעה הרשות בנחיצותן בשל קשיים אובייקטיביים בקיום הוראות החוק. ממד ההפתעה נעלם והעוסקים נדרשו לרוב להסתגל למציאות החדשה. הרשות בכל זאת גילתה רגישות בהליך האכיפה למול ציבור העוסקים ככל הנדרש.

החל מן המחצית השנייה של שנת הדו״ח הגבירה הרשות את מאמציה במאבק ביוקר המחיה. הטעיית הצרכן גורמת לצרכן לבזבז את הכנסתו הפנויה, ומשמרת עסקאות לא יעילות המשמרות מחירים גבוהים עבור איכות ירודה (והיווצרות של ״שוק של לימונים״). פעילות האכיפה של הרשות בענפי הנדל״ן והרכב חשובה במיוחד באשר היא נוגעת לעסקאות היותר יקרות של הצרכן. לבסוף, גם פעולות ההסברה של הרשות בתחום זה תורמות להעצמת כוחו של הצרכן בהתמודדותו עם פגיעות בזכויותיו ובכיסו.

שנת הדו״ח התאפיינה במחציתה הראשונה בחידוש תקופת בחירות[1] ובמחציתה השנייה בחזרה לפעילות שוטפת חלקית בעיצומו של גל התחלואה החמישי כאשר רק בסופה אשור תקציב המדינה[2]. אף על פי כן עשתה הרשות ככל יכולתה למלא את שליחותה.

אחרון ועיקר, גם בשנת הדו״ח הזו עובדי הרשות הוכיחו את חוסנם הנפשי ואת מסירותם, על ידי המשך ביצוע שליחותה של הרשות להגנה על הצרכן על אף הנזקים המצטברים של ריבוי העבודה מהבית מעבר למידה הנכונה.

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
מיכאל אטלן, עו״ד

[1] הבחירות לכנסת ה-24 התקיימו במרץ 2021, הממשלה ה-36 כוננה ביום 13.6.2021.
[2] תקציב המדינה לשנת 2021-2022 אושר ביום 5.11.2021.

מבנה הרשות

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

הרשות מונה מספר אגפים מרכזיים:

1. לשכת הממונה על הרשות

לשכת הממונה כוללת את בעלי התפקידים הבאים:

- **הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
- **אסטרטגיה, תכנון מדיניות וניהול ידע** - אחריות על מכלול פעולות הקשורות בקידום מדיניות הרשות לטווח בינוני וארוך. קידום, ליווי, פיתוח, יישום והטמעה של שיטות, תהליכי תכנון אסטרטגי, יישום מדיניות וקביעת סדרי עדיפויות. גיבוש תכנית העבודה השנתית והרב שנתית של הרשות תוך תאום עם מנהלי היחידות המקצועיות. ביצוע מעקב, בקרה, מדידת תפוקות ויישום תכנית העבודה וסיוע בהערכת מדיניות. אופטימיזציה של המידע ודרכי השימוש בו. שימור, פיתוח, שיתוף והגשה של הידע.
- **קשרי חוץ** והשוואות בינלאומיות - ניהול קשרי החוץ של הרשות מול רשויות זרות. חברות וההשתתפות בארגונים בין-לאומיים וביניהם: ICPEN, OECD ו- UNCTAD; פיתוח קשרי עבודה עם רשויות מקבילות ברחבי העולם ובכלל זה בהפעלת 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, לקידומה של צרכנות נבונה ולקידומו של סחר הוגן, יצירת כלים ופעילות הסברתית לכל ציבור הצרכנים.

2. יחידה משפטית

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

3. יחידת אסדרה, מנהל וארגון

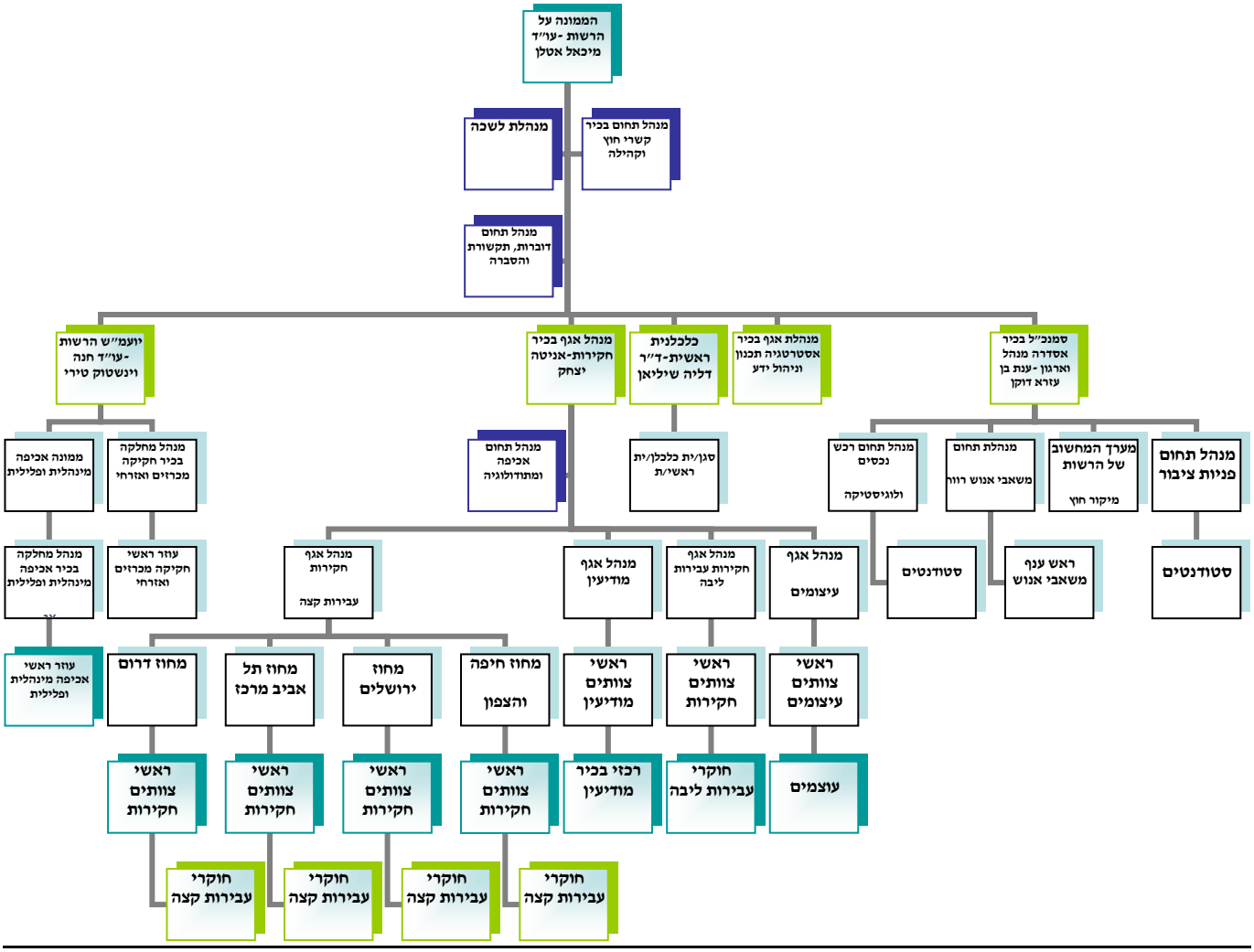
- **מנהל וארגון**: היחידה אחראית על ההיבטים התפעוליים של הרשות ובכלל זה ניהול משאבי אנוש, רווחה, ההדרכה, ניהול רכש ומשאבים חומריים, פיתוח תפעול מערך המחשוב ברמת החומרה והתוכנה, אחריות כוללת לניהול תקציב הרשות
- **פניות ציבור:** מתן מענה, בחינה וניתוח וניתוב פניות הציבור המגיעות לרשות
- **אסדרה רכה ואכיפה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

4. יחידת חקירות ומודיעין

היחידה מונה מספר אגפים מרכזיים: אגף עבירות הליבה, אגף עבירות הקצה, מערך המודיעין ויחידת העיצומים הכספיים. יחידות החקירות והמודיעין ברשות פועלת לפיקוח על השוק ולאיתור וחקירה של עוסקים הנחשדים בביצוע עבירות/הפרות על החקיקה הצרכנית עליה אמונה הרשות.
מסגרת פעילות היחידה כולל ניהול מערך אכיפה וחקירות בהפרות רוחב, השפעה בלתי הוגנת וניצול מצוקה, עוולות צרכניות חוצות גבולות, לצד ביצוע ביקורות בבתי עסק לעמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

לביצוע תפקידם הוסמכו חוקרי הרשות להיכנס למקום המשמש עסק ולערוך בו ביקורת על מילוי הוראות חוק זה, לבדוק מסמכים, דוגמאות וטובין ולתפוס כל דבר שיש יסוד סביר להניח שבו או לגביו נעברה, או שמתכוונים לעבור, עבירה על הוראות חוק זה; לחקור
כל אדם הנוגע בדבר או שיש לו ידיעות בעניין ולדרוש ממנו להתייצב לפניו ולמסור לו מסמכים, דוגמאות וידיעות הנוגעות לענייני החקירה; לדרוש מכל עוסק, למסור לו את הידיעות, המסמכים, הפנקסים ושאר התעודות הנוגעות להפרה האמורה.
קיימות לחוקרים גם סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית- עדות, כמו גם סמכות תפיסה וחיפוש בהתאם לפקודת סדר הדין הפלילי)מעצר וחיפוש((נוסח חדש), התשכ"ט 1969.
ביחידה פועל מערך העוצמים, המוסמכים לפי החוק להטיל עיצומים כספיים והתראות מנהליות, על פי חומרי החקירה המובאים אליהם מיחידת החקירות.

5. כלכלנית ראשית
היחידה מבצעת סקרים, מחקרים ניתוחי שוק, איתור מגמות וכשלי שוק והשלכותיהם על הצרכן בפילוחים שונים כגון: ענפים, צרכנים, עוסקים, אוכלוסיות, סוגי עסקה ופרמטרים נוספים.
כמו כן אמונה היחידה על בדיקת אפקטיביות הרגולציה הקיימת והחדשה בנושאים צרכניים, בניתוח כלכלי של הרגולציה והכנת תחשיבי עלות תועלת של כלי אכיפה ושינויים רגולטוריים.
בבניית מודלים לחישוב שיעור העיצומים לסוגיהם ובניהול סיכונים לתמיכה בתכנית העבודה של הרשות.



הוועדה המייעצת לממונה

הועדה המייעצת לממונה פועלת מכוח סעיף 22א לחוק הגנת הצרכן.

עד לסוף 2020 חבריה היו עו"ד דרור שטרום (יו"ר ונציג אקדמיה); רו"ח ניר זכלינסקי (נציג אקדמיה); ד"ר אתי אטר (נציג ארגון צרכנים); עו"ד ענת עביד (נציגת עוסקים), גב' מיכל פינק (משרד הכלכלה והתעשייה) וגב' נועם דן (משקיפה, אגף התקציבים, משרד האוצר).

המינויים פגו בסוף 2020 ובשל תקופת בחירות וחילופי שלטון לא מונו חברי ועדה חדשים עד סוף שנת הדו"ח והוועדה לא כונסה.

אודות הרשות

רקע והקמת הרשות

- החלטת ממשלה מספר 4167 מאוגוסט 2005.
- חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת 2006), התשס"ו – 2006 ובו תיקון מס' 20 בחוק הגנת הצרכן, לפיו תוקם במשרד הכלכלה רשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בעלת עצמאות תקציבית וניהולית, ופועלת תחת אחריותו הישירה של שר הכלכלה והתעשייה (שר תעשייה, המסחר והתעסוקה בכינויו אז). הרשות נועדה לאגם את כל המשאבים בתחום הגנת הצרכן לתחום אחד שיהווה זרוע אכיפה עצמאית, בעלת מומחיות, המרכזת בלעדית הן מתן הנחיות מחייבות של הממונה להתנהגות נורמטיבית בין העוסק לצרכן והן את כל תהליכי האכיפה (one stop shop) של הוראות חוק הגנת הצרכן.
- בשנת 2010 מונתה עו"ד תמר פינקוס ז"ל כממונה הראשונה על הרשות.
- בשנת 2014 החלה הרשות לעבוד הלכה למעשה תוך גיוס עובדים לשורותיה. בשנת 2015 נכנס לתוקף תיקון לחוק הגנת הצרכן אשר הקנה לרשות סמכויות אכיפה מנהלית, ובכלל זה הוצאת התראות מנהליות והטלת עיצומים כספיים, בנוסף לסמכויות האכיפה הפליליות שהיו לה. בשנה זו גם תוגבר כוח האדם של הרשות באופן משמעותי.
- באפריל 2017 מונה ממונה חדש לרשות, עו"ד מיכאל אטלן.

חזון הרשות

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

מטרות הרשות

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

יעדי הרשות

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

מישורי פעולה

- אכיפה וחקירות
- הנחיות ממונה – פרשנות הממונה להוראות החוק והנחיית גורמי האכיפה.
- קידום הליכי חקיקה תוך שיתוף מחזיקי העניין של הרשות ובכלל זה מגוון גורמים פנים וחוץ ממשלתיים רלוונטיים לפעילות הרשות ומטרותיה.

- מתן עמדת הרשות, כגוף המקצועי, בתובענות ייצוגיות.
- הסברה, הדרכה והעלאת מודעות של העוסק והצרכן.
- מתן פרה רולינג.
- ביצוע מחקרים, סקרים ומיפוי שוק בתחום הצרכנות.
- פעילות בזירה בינלאומית ובין היתר, העברת ידע בין רשויות מקבילות.
- עידוד והכוונת עוסקים להקמת מנגנוני אכיפה עצמית.
- פיתוח ומיסוד שיתופי פעולה עם ארגונים משיקים לרבות ארגוני עוסקים.
- השתתפות בוועדות מקצועיות.
- ייעוץ למשרדי הממשלה בסוגיות צרכניות.

מינהל וארגון

כח אדם

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

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

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

מצבת כוח האדם לשנת 2021 מנתה 55 עובדים בתקן, 14 סטודנטים ו-4 בני/ות שירות לאומי.

תקציב הרשות

סך תקציב הבסיס של הרשות לשנת 2021 עמד על 29,622,000 ₪ בחלוקה הבאה:

תקנת כוח אדם: שיא כוח אדם, אחזקת רכב ונסיעות, שעות נוספות, העסקת סטודנטים - 19,023,000 ₪.

תקנת התפעול: פעילות הרשות, שכר דירה, מערך מחשוב, אחזקת רכב ממשלתי - 10,599,000 ₪.

סך התקציב לשנת 2022 עומד על 31,831,000 ₪

דיני הגנת הצרכן וכלים באכיפה

מישור סטטוטורי

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

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

כלי אכיפה

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

1. <u>כלים מנהליים</u>:

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

2. <u>כלים פליליים</u>:

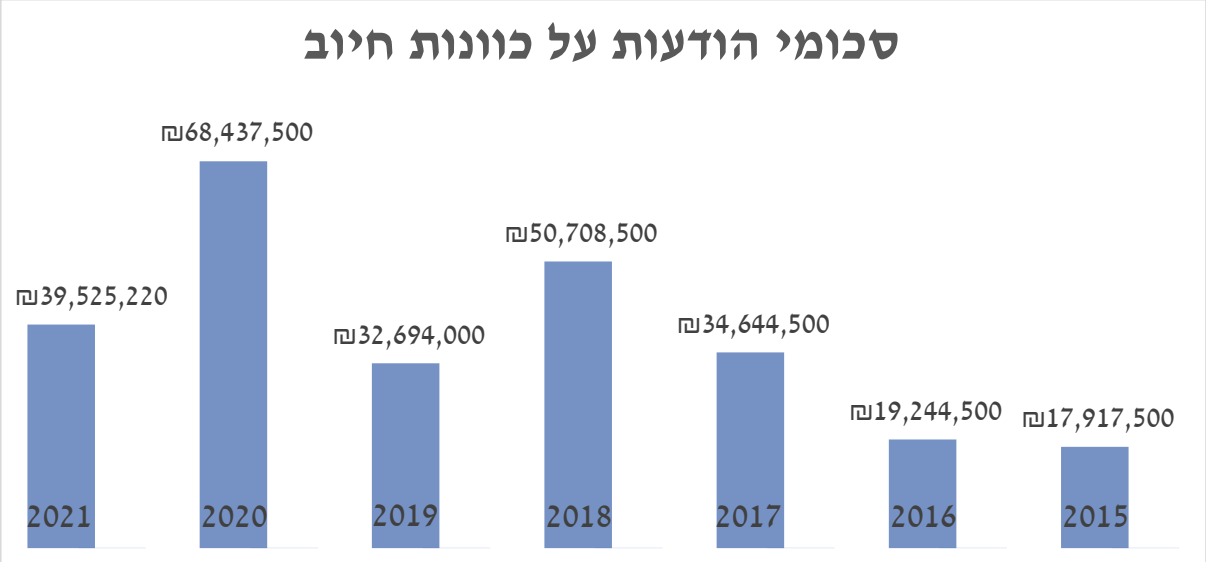
בצד כלי האכיפה המנהלית, קיימות לרשות סמכויות אכיפה פליליות. במסגרת הוראות החוק עליהן ממונה הרשות ישנן הוראות חוק שסנקציה בגינן היא פלילית בלבד, לצד הוראות חוק שקיימת לגביהן סנקציה מינהלית בנוסף לסנקציה פלילית. החוק קובע עונשים פליליים לעבירות על הוראות שונות בחוק הגנת הצרכן וביניהן הטעיה, הפעלת השפעה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

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

אכיפה - אגף חקירות ומודיעין

במהלך שנת 2021 ביצעה הרשות פעולות אכיפה במגוון תחומים, תוך מתן דגש בתחומים הבאים: עוקץ הפיננסים, ענף התקשורת, תחום הנדל"ן , תחום הרכב, ענף המזון, במסחר מקוון ובהפרות שהצרכן אינו יכול להבחין בהן. בתוך כך שמה הרשות בראש סדרי העדיפויות שלה טיפול בפגיעה בצרכנים פגיעים ובהם קשישים, בעלי מוגבלויות, עולים חדשים וותיקים, מיעוטים, חרדים ילדים וצרכנים הנמצאים במצוקה כלכלית . במסגרת פעילות מערך המודיעין ברשות מבוצע באופן שוטף כל העת מיפוי וניטור של בתי עסק בהם קיימות הפרות או סבירות גבוה לקיומן של הפרות, בפריסה ארצית ובחלוקה ענפית. בהתבסס על מידע המתקבל ממקורות שונים, מודל לניהול סיכונים וכן בדיקות יזומות שמבצעת הרשות בשטח.

במהלך שנת 2021 השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפרים בסכום של 39,525,220 שקלים ₪ .



הערות: בדוח השנתי מפורסמות הודעות על כוונות חיוב שיצאו בשנת 2021. לעוסק יש זכות טיעון על פי החוק הן לעניין ההפרה והן לעניין הסכום ובמקרה של הפרה ראשונה ניתנת הפחתה אוטומטית של 20% מסכום ההודעה על כוונת חיוב. ככל שההליך המנהלי הסתיים בשנת הדו"ח ניתן להתעדכן במידע המלא לגבי העיצום הכספי הסופי שהוטל בטבלת העיצומים שבאתר הרשות (המתפרסמת על פי החוק).

עוקץ הפיננסים

גם במהלך שנת 2021 המשיכה הרשות את פעילותה למאבק בעוקץ הפיננסי, אשר צבר תאוצה בשנת 2020 לאור המצוקה הכלכלית אליה נקלעו בתי אב רבים במדינת ישראל, בשל משבר הקורונה.

העוקץ הפיננסי מתרחש בעיקרו בתחומים של תיווך להלוואות, מתן שירותים להחזרי מס ומתן שירות איתור כספים אבודים. כמו כן נצפו פגיעות בצרכנים גם בחברות הנותנות שירותי ייעוץ פיננסים בתחום המשכנתאות וזכויות רפואיות. תחום נוסף שנצפתה בו פגיעה בתחום הפיננסי הוא במתן שירותים לשיפור נתוני אשראי במאגר נתוני האשראי של בנק ישראל.

הערכת מחזור פעילות שנתי

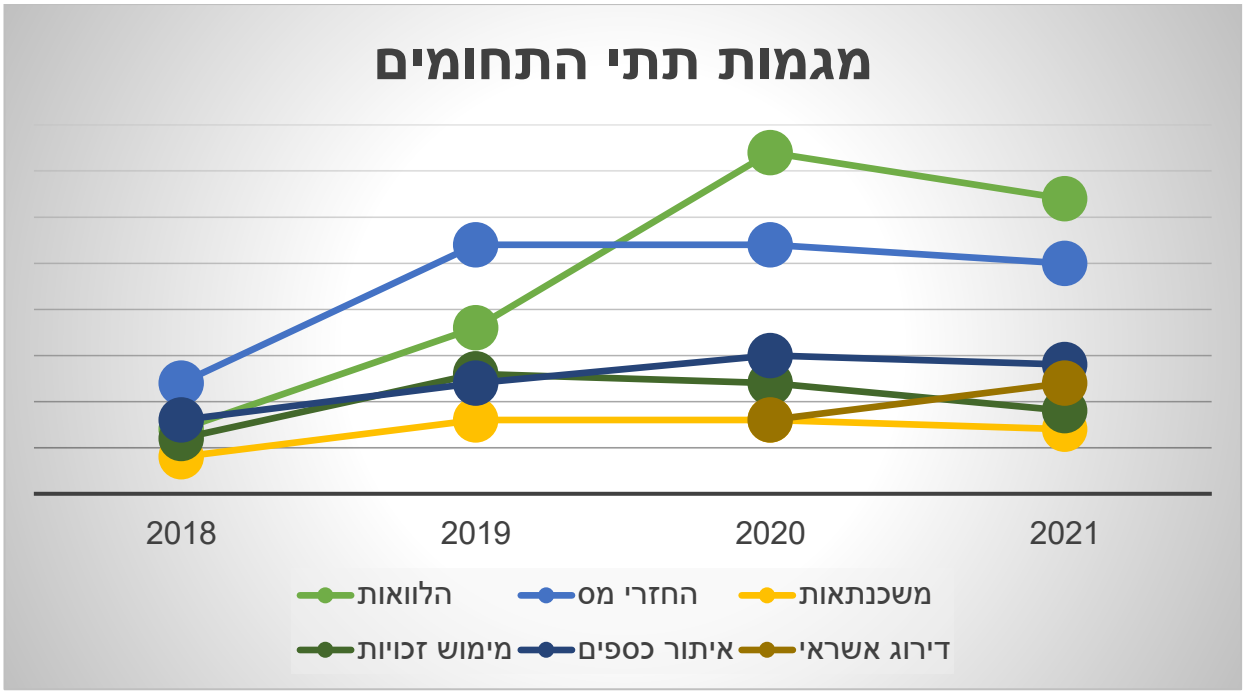
סוג פעילות	היקף פעילות	סכום הוצאה ממוצע	מחזור שנתי ממוצע לעסק	היקף מחזור שנתי לענף
תיווך הלוואות	עשרות עוסקים	₪ 2,000	5 מיליון	350 מיליון
איתור כספים	עשרות עוסקים	₪ 700	4 מיליון	160 מיליון
שיפור נתוני אשראי	עשרות עוסקים	₪ 2,500	₪ 750,000	25 מיליון
החזרי מס	מאות עוסקים	₪ 2,500	₪ 750,000	150 מיליון
מימוש זכויות	עשרות עוסקים	₪ 15,000	12 מיליון	300 מיליון
ייעוץ משכנתאות	מאות עוסקים	₪ 6,000	₪ 250,000	63 מיליון
סה"כ				**למעלה ממיליארד ש"ח**

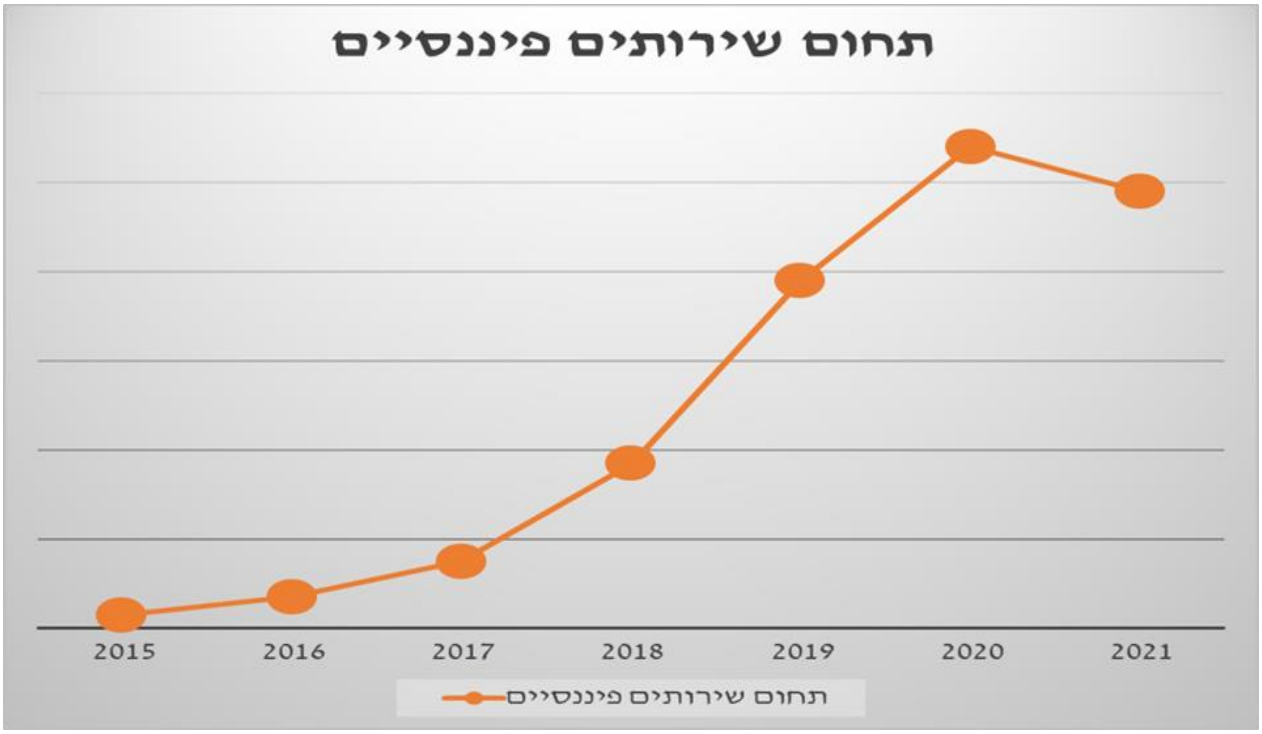
הערכת מחזורי הפעילות השנתיים של כל אחד מהתחומים, מסתכמים בעשרות עד מאות מיליוני שקלים כל אחד ובסך כולל של למעלה ממיליארד שקלים .

בתחומי הפעילות של תיווך להלוואות, איתור כספים אבודים ושיפור נתוני אשראי, מרבית העוסקים פועלים תוך פגיעה בציבור הצרכנים. בעוד שבתחומים המופיעים מחוץ למסגרת : החזרי מס מימוש זכויות וייעוץ משכנתאות נצפים עוסקים נורמטיביים רבים לצד עוסקים הפוגעים בציבור הצרכנים.

דפוס הפעולה של החברות מאופיין -

- בהבטחות לצרכנים בדבר מתן הלוואה, איתור כספים אבודים וזכאותם הבטוחה להחזרי מס, כאשר נגבים מכל צרכן מאות ואלפי שקלים על פתיחת תיק והשירות המובטח לא ניתן.בחלק מצומצם של המקרים בהם ניתנות הצעות להלוואה נגבים סכומי כסף גבוהים נוספים מהצרכן מבלי שהוא הבין שהוא צריך לשלם אותם.במקום שניתן מידע לגבי "כספים אבודים" מדובר בכספים 'ידועים' של הצרכן כגון כספי פנסיה, ובפגיעה באופק הפנסיוני – בתום העסקה הצרכן מבין בדיעבד כי שוכנע לבצע פעולה שמשמעותה משיכה בלתי כדאית ופגיעה בחסכונותיו.
- חיוב הצרכן בתשלום נוסף של כ- 20% מסך הכספים המאותרים - במידה ואותרו.
- התחזות לגופים ממשלתיים ולחברות נורמטיביות בשוק.
- הטעיה במחיר השירות ובמהות השירות.
- הטעיה ביחס לאפשרות לשיפור נתוני אשראי





בשנת 2020 כפי שניתן לראות, חלה עליה בפגיעה בציבור הצרכנים בדגש על תווך להלוואות . בשנה זו נצפתה התעוררות של חברות אשר מציעות לצרכן שירות של שיפור דרוג נתוני אשראי, תוך פגיעה בציבור הצרכנים, אשר הלכה והתחזקה בשנת 2021.

הרשות החלה בטיפול בתופעה קשה זו כבר משנת 2018 ומאז נוהלו ומנוהלות עשרות חקירות בתחום לצד אזהרות לציבור ופעילות להעלאת מודעות הציבור . בחלק מהמקרים מדובר ביעדי פשיעה של משטרת ישראל ולצורך כך הוקמו צוותי חקירה משותפים עם היחב"ל ויחידות ההונאה של משטרת ישראל.

העבודה המאומצת שביצעה ומבצעת הרשות בטיפול בתופעה קשה זו והבאת הליכי אכיפה רבים לכדי מיצוי נותנת אותותיה בשטח. עד כה השיתה הרשות הודעות על כוונות חיוב לעוסקים בסכום של כ- 17 מיליון ₪ לצד כתבי אישום כנגד 8 מעורבים בהליך משותף של הרשות עם יחידת היחב"ל במשטרת ישראל. כפי שניתן לראות בשני הגרפים בשנת 2021 נעשתה תפנית בתופעה ונצפה צמצום בהיקף החברות/עוסקים הפוגעים בציבור הצרכנים תחת הכותרת העוקץ הפיננסי (למעט תחום שיפור דרוג נתוני אשראי שכאמור החל בשנת 2020 והתרחב בשנת 2021), הרשות ממשיכה בפעילות ממוקדת למיגור הפגיעה בציבור בתחום זה.

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה:

❖ **מ.ה.ל - מ.ד.ד. בע"מ – כוונת חיוב 1,948,000 ₪.**

החברה מפעילה עסק למתן שירותים אדמיניסטרטיביים בשם "מ.ה.ל. מדד - המרכז לסיוע אדמיניסטרטיבי" המופנה לאוכלוסיית דוברי הרוסית. החברה נותנת שירות שעיקרו מתן סיוע אדמיניסטרטיבי מתמשך בעת הצורך אל מול מוסדות שונים כגון ביטוח לאומי, קרנות פנסיה, חברות ביטוח ועוד. בנוסף, החברה מציעה שירות מתמשך של מימוש זכויות רפואיות ואיתור חשבונות "רדומים" . העסקאות התבצעו כעסקה ברוכלות.

במהלך פעולות הפרסום, השיווק והמכירה, החברה הפרה את החוק במגוון דרכים. כך, פרסום החברה בערוץ 9 התבצע בכסות של ראיון עיתונאי מקצועי אשר מכיל כביכול תוכן ניטרלי, בעוד בפועל מדובר בתוכן פרסומי שמומן על ידי החברה. כמו כן, החברה עשתה שימוש במונח ממנו משתמע כי מטרתה היחיד היא להגן על הצרכן, למרות שמדובר בחברה עסקית. בנוסף, החברה ביצעה הפרות של מעשים העלולים להטעות צרכן, לרבות בעניין זהותה, ומסרה לצרכנים חוזים הנגועים בהתניות פסולות אשר אינן עולות בקנה אחד עם דרישות החוק ותקנות הגנת הצרכן (עריכת חוזה בכתב ופרטים שרוכל חייב למסור לצרכן), תשס"ח-2008.

הפרות-

- **הפרת סעיף 7(ג)** – החברה פרסמה את שירותיה במסגרת שלושה ראיונות בתכנית 'יום' בערוץ 9 . בנוסף, פרסמה החברה כתבה באתר mignews.com העוסקת בשירות אותו היא מספקת. פרסומים אילו בוצעו תוך הצגת מצג שווא כי המדובר בכתבה עיתונאית וללא ציון באופן ברור כי המדובר בפרסומת.
- **הפרת סעיף 7ב לחוק** – בפרסומי החברה באתר החברה המרשתת וכן במדיות החברתיות נעשה שימוש במונח 'מרכז הגנת הלקוח-מהל' וכן פרסומם נוסף היוצר את הרושם כי המדובר בחברה אשר מטרתה היחידה היא להגן על הצרכן, בעוד שבפועל מדובר בחברה אשר פועלת משיקולים עסקיים.
- מסירת מידע מטעה לעניין **זהות נותן השירות** בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - בחלק מהמקרים נציגי החברה הציגו את עצמם במהלך כנציגי חברה ממשלתית, בעוד בפועל החברה היא חברה פרטית.

- מסירת מידע מטעה לעניין **תנאי הביטול** של העסקה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - בכל החוזים עליהם הוחתמו הצרכנים, החברה ציינה באופן גורף כי "במידה ובמועד בו הודיע הלקוח על רצונו לבטל את החבילה עברו 14 יום ממועד חתימתו על ההסכם, אזי ביטול החבילה יהיה כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה 30% מהסכום הנותר לתשלום עד גמר תוקף תקופת החבילה". זאת, בניגוד לסעיף 14(ב)(1) לחוק הקובע כי במקרה זה על הצרכן לשלם את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.
- **הפרת סעיף 14ד לחוק** - החברה מסרה לצרכנים חוזה, ללא ציון המחיר הכולל של השירות, בניגוד לתקנות. בנוסף, הפרטים האמורים בסעיף 1 -2(א) לתקנות לא הופיעו בסמוך זה לזה ובהבלטה מיוחדת, כנדרש בחוק.

❖ **חברת אי.וי.אי יעוץ והשוואות בע"מ – כוונת חיוב 279,500 ₪.**

החברה עוסקת במתן שירות של חיפוש ואיתור אשראי/הלוואה בסכום של עד 200,000 ₪ מגופי מימון שונים - בנקים, חברות ביטוח, בתי השקעות ועוד.

- מסירת ופרסום מידע מטעה לעניין טיב, מהות ומחיר העסקה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה טענה כי הבדיקה היא ללא עלות ובנתה את אתר החברה באופן שניתב את הצרכנים לפסוח על תנאי השירות ומחיר העסקה.
- השפעה בלתי הוגנת לעניין יכולתו של הצרכן לקבל החלטה באם להתקשר בעסקה עם העוסק בניגוד לסעיף 3 לחוק – החברה קשרה את הצרכנים בעסקה שלא על דעתם, ודרשה מהם לשלם בעבור שירות זה באמצעות הטענה כי הבדיקה ללא עלות ובניית אתר החברה באופן שניתב את הצרכנים לפסוח על תנאי השירות ומחיר העסקה.
- פרסום מידע מטעה לעניין זהות החברה באתר החברה במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה באתר החברה כי שמה הוא חברת "מאניקארד", בעוד שמה של החברה הוא "אי.וי.אי יעוץ והשוואות בע"מ".
- החברה לא ציינה באתר החברה את מספר הזהות של החברה, את כתובתה וכן פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה כנדרש מכוח סעיף 14ג(א).
- החברה לא גילתה את המידע הנדרש לגבי דרכי ביטול עסקה באתר החברה וכן לא הציגה קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה כנדרש מכוח סעיף 14ט לחוק.

❖ **חברת יודקביץ שירותים פיננסיים בע"מ – כוונת חיוב 242,000 ₪.**

החברה מפעילה עסק בשם המסחרי "MI פיננסים" ונותנת שירות לצרכנים על מנת לקבל החזרים מרשויות המס. העסקאות מתבצעות כעסקה ברוכלות או כעסקת מכר מרחוק.

הפרות-

- במהלך שיחת השיווק נציגי החברה לא גילו לצרכנים את כל הפרטים כנדרש מכוח סעיף **14ג(א)** לחוק.
- החברה לא נקבה בהסכם שמסרה לצרכנים את המחיר הכולל שעליהם לשלם בגין השירות כנדרש בסעיף **14ד** לחוק.

❖ **ספיד פיננסי – אסתר אליאס – כוונת חיוב 1,074,000 ₪.**

העוסקת נותנת שירותים לצרכנים לקבלת החזר כספי מרשויות המס, בתמורה לתשלום ראשוני קבוע וכן לתשלום עמלה מגובה ההחזר לכשיתקבל.

נציגי העוסקת פנו טלפונית לצרכנים על מנת למכור להם את שירותי העוסקת בעסקת מכר מרחוק. בתהליך השיווק והמכירה של העסקה, העוסקת ביצעה מספר הפרות של חוק הגנת

הצרכן. בכלל זאת, העוסקת עשתה מעשה העלול להטעות צרכן בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, לא גילתה בשיחת השיווק את מלוא הפרטים המחויבים בגילוי בעסקת מכר מרחוק, בניגוד לסעיף 14ג(א) לחוק, וכן לא מסרה לצרכנים לאחר העסקה מסמך בכתב לאחר ביצוע העסקה (להלן: כנדרש בניגוד להוראות סעיף 14ג(ב) לחוק. בנוסף, לאחר ביצוע העסקה, סירבה העוסקת לבטל עסקאות לצרכנים במקום בו היו זכאים לכך, בניגוד לסעיף 14ה לחוק.

הפרות-

- מסירת מידע מטעה לעניין **תנאי הביטול** של העסקה בניגוד לסעיף **2(א)** לחוק - העוסקת ציינה בהסכם שנשלח במהלך שיחת השיווק כי דמי פתיחת התיק לא יוחזרו לצרכן בשום מקרה, גם אם הצרכן יבטל את העסקה בכל מועד לאחר חתימת המסמך. הודעת העוסקת כי לא תבטל את העסקה ולא תשיבה את עלותה גם במקום בו כלל לא החלה במתן השירות לצרכנים הינה בניגוד לסעיף 14ג(ג) לחוק.
- במהלך שיחת השיווק נציגי החברה לא גילו לצרכנים את כל הפרטים כנדרש מכוח סעיף **14ג(א)** לחוק.
- העוסקת לא מסרה כלל מסמך גילוי כנדרש **בסעיף 14ג(ב)** לחוק.
- **הפרת סעיף 14 ה** – העוסקת סירבה לבטל את העסקה במועד הקבוע בחוק לצרכנים אשר ביקשו לבטל את העסקה טרם החל השירות.

דוגמה לחקירות נוספות המתנהלות

❖ עוסקים המציעים שירותים בתחום דרוג נתוני אשראי

מתוקף חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 הוקמה על ידי בנק ישראל מערכת נתוני אשראי. המערכת אוספת נתונים לגבי התחייבויות האשראי ואופן פירעונן של כל אזרח בגיר (מעל גיל 18), כאשר כל אזרח יכול לקבל פעם בשנה את הדוח אודותיו בחינם.

במסגרת פעילות הרשות נוהלו מס' חקירות כנגד עוסקים אשר הטעו ו צרכנים במהות השירות אותו הבטיחו לצרכן, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו. מהחקירה עולה כי המידע המוצג לצרכן בגין השירות, הנו חלקי ומגמתי. בין השירותים המוצעים: "מחיקת בי.די.אי נתוני אשראי שליליים ויציאה לדרך חדשה". שלילי, מחיקת

בפועל, על פי הנתונים מבנק ישראל, פעולת המחיקה אפשרית רק לחלק קטן מהצרכנים (כ 12%) ורק במקרים מאוד מסוימים שמקורם בטעות . והמשמעות הנה מחיקה מלאה ולא רק של הנתונים השליליים, כאשר מחיקה מלאה לא תמיד תטיב עם הצרכנים ובנתונים מסוימים גם זה לא מתאפשר.

ענף התקשורת

הרשות ממקדת מזה מספר שנים אכיפה בתחום התקשורת , לאור היקף הצרכנים הרב שנפגע במסגרת עסקאות אותן הוא מבצע בתחום זה. בחינת היקף התלונות בתחום זה בשנים האחרונות מלמד על ירידה משמעותית בתלונות צרכנים . בהתייחס למאגר הפניות של הרשות בשנת 2018 תלונות בתחום התקשורת היוו 26% מסך תלונות הציבור ובשנת 2021 נתון זה עומד על 14%.

בעסקאות בענף זה נעשה שימוש רחב בפרקטיקות מטעות ובלתי הוגנות כלפי הצרכן הן במחיר והן במרכיבי העסקה:

- הצגת מצג שווא של הנחה או הטבה/ מוצר חינם, כשבפועל הצרכן נדרש לשלם על המוצר מחיר מלא.
- הטעיה בנוגע לתכונות המוצר הנמכר ולמהות השירות.
- אספקת שירותים וחיוב של הצרכן ללא שהוא ביקש את השירות.
- אי גילוי פרטים בשיווק מרחוק.
- אי מתן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה בטרם החתימה ואי מסירת העתק מהחוזה בעת ביצוע החתימה.
- אי גילוי תנאי ביטול/ הטעיה בתנאי הביטול.
- חיוב שאינו יחסי בעת ביטול עסקה.
- הטעיה בזהות העוסק - כשמדובר בחברות קטנות.

הרשות ניהלה ומנהלת עשרות תיקים בתחום . בשנת פעילות זו השיתה הרשות כוונות חיוב על עוסקים מפרים בתחום בסך 11,080,000 שקלים.

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה:

❖ **חברת סלקום ישראל בע"מ – כוונת חיוב בסך 1,051,000 שקלים.**

חברת תקשורת המפעילה שירותי תקשורת שונים ומוכרת מוצרי קצה ואביזרים בסניפיה השונים ובאמצעות נציגים טלפוניים.

הפרות-

- הטעיה במחיר העסקה - החברה ביצעה כנגד הצרכנים הפרות של הטעיה במחיר וגבתה תשלום גבוה מזה שסוכם עימם בעת ביצוע העסקה. במקרים נוספים חייבה את הצרכנים בגין מוצרים שהוצגו כמוצרי מתנה ובגין שירות שכלל לא התבקש, והתנתה את ביצוע העסקה ברכישת אביזרים שונים.
- הטעיה בתנאי ביטול העסקה – החברה מסרה לצרכנים כי ניתן לבטל את העסקה רק בסניפיה בעוד שבפועל ניתן לבטל גם באמצעים נוספים. כמו כן נציגי החברה לא מסרו את כל המידע הנדרש לצרכנים בכל האמור לביטול העסקה.
- הפעלת השפעה בלתי הוגנת – החברה הציגה לצרכנים מצג כי הם זכאים להטבה כגון מוצר במתנה, בעוד שבפועל הצרכנים שילמו בעבור המוצרים האמורים. כמו כן החברה סיפקה מוצרים ושירותים לצרכנים על אף שלא נתבקשה לעשות כך.
- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק, אלא המשיכה לחייב את אותם הצרכנים.
- שיווק מרחוק – החברה פנתה לצרכנים לביצוע עסקאות במכר מרחוק. במסגרת השיחות עם הצרכנים, החברה לא מסרה פרטים אשר הייתה אמורה למסור בשיווק מרחוק כגון זכות הביטול, פרטי החברה ועוד.
- מכר מרחוק – החברה ביצעה עסקאות מכר מרחוק ולא מסרה לצרכנים לאחר ביצוע העסקה מסמך עיקרי עסקה הכולל פרטים שונים הקשורים בעסקה כגון מחירים, פרטי החברה, דרכי הביטול ועוד.

- היעדר הצגת מחיר – החברה לא הציגה את המחיר על מוצריה השונים שהוצעו למכירה בסניפיה.

❖ חברת פרטנר תקשורת בע"מ – כוונת חיוב בסך 423,500 שקלים

חברת תקשורת המספקת שירותי אינטרנט ותקשורת סלולארית וקווית, ובנוסף מוכרת מוצרי קצה ואביזרים בסניפיה וכן באמצעות נציגים טלפוניים.

הפרות-

- הטעיה במחיר – החברה ביצעה עסקאות עם צרכנים ונציגיה הציעו פריסת תשלומים בת 36 תשלומים בלבד, בעוד שבפועל קיימת אפשרויות נוספות כגון תשלום אחד או תשלום ב-12 תשלומים, אשר מוזילים את סך העסקה, אולם אפשרויות אלו לא ניתנו לצרכנים.
- שיווק מרחוק – החברה פנתה לצרכנים לביצוע עסקאות במכר מרחוק. במסגרת השיחות עם הצרכנים, החברה לא מסרה פרטים אשר הייתה אמורה למסור בשיווק מרחוק כגון זכות הביטול, פרטי החברה ועוד.
- השפעה בלתי הוגנת - החברה הציגה לצרכנים מצג לפיו מוצרים שונים (כגון: מצלמה) הם חלק מעסקת שירותי הסלולר, ומהווים חלק בלתי נפרד מהעסקה אותם הם מבקשים לרכוש וכי לא ניתן לוותר עליהם. בפועל, הצרכנים חויבו על מוצרים אלו במובחן ובנפרד כעסקה נפרדת, הווה אומר כי מוצרים אלו סופקו ללא בקשה מפורשת של הצרכנים.
- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק, אלא המשיכה לחייב את אותם הצרכנים.
- היעדר הצגת מחיר – החברה לא הציגה את המחיר על מוצריה השונים שהוצעו למכירה בסניפיה.
- מכר מרחוק – החברה ביצעה עסקאות מכר מרחוק ולא מסרה לצרכנים לאחר ביצוע העסקה מסמך עיקרי עסקה הכולל פרטים שונים הקשורים בעסקה כגון מחירים, פרטי החברה, דרכי הביטול ועוד.

❖ חברת פלאפון תקשורת בע"מ - כוונת חיוב בסך 584,000 שקלים

חברת תקשורת המפעילה שירותי תקשורת שונים ומוכרת מוצרי קצה ואביזרים בסניפיה וכן באמצעות נציגים טלפוניים.

הפרות-

- הטעיה במחיר העסקה - החברה ביצעה כנגד הצרכנים הפרות של הטעיה במחיר בשני אופנים:
  - האחד - גבתה תשלום גבוה מזה שסוכם עימם בעת ביצוע העסקה.
  - השני - ביצעה עסקאות עם צרכנים ונציגיה הציעו פריסת תשלומים בת 36 תשלומים בלבד, בעוד שבפועל קיימת אפשרויות נוספות כגון תשלום אחד או תשלום ב-12 תשלומים, אשר מוזילים את סך העסקה, אולם אפשרויות אלו לא הוצעו לצרכנים.

- השפעה בלתי הוגנת - החברה הציגה לצרכנים מצג לפיו מוצרים שונים (כגון: שעון) הם חלק מעסקת שירותי הסלולר, ומהווים חלק בלתי נפרד מהעסקה אותם הם מבקשים לרכוש וכי לא ניתן לוותר עליהם מאחר והם חלק מהחבילה ולא קיימת עליהם תוספת תשלום. בפועל, הצרכנים חויבו על מוצרים אלו במובחן ובנפרד כעסקה נפרדת, הווה אומר כי מוצרים אלו סופקו ללא בקשה מפורשת של הצרכנים.
- שיווק מרחוק – החברה פנתה לצרכנים לביצוע עסקאות במכר מרחוק. במסגרת השיחות עם הצרכנים, החברה לא מסרה פרטים אשר הייתה אמורה למסור בשיווק מרחוק כגון מחירים ופרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה.

❖ **חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ – כוונת חיוב בסך 6,750,000 שקלים**

חברת תקשורת אשר מספקת שירותי תקשורת קווית וכן תשתית אינטרנט לגלישה ביתית.

הפרות-

- הטעיה במהות השירות – החברה שיווקה ומכרה לצרכנים שירותי תקשורת שכלל חבילת גלישה באינטרנט במהירות הורדה שנעה בין 40 מגה ועד 100 מגה. בפועל, החברה לא סיפקה לאלפי צרכנים את מהירות הגלישה המינימלית לה התחייבה, אלא מהירות נמוכה יותר.

❖ **חברת איי.נט (חרפה) בע"מ– כוונת חיוב בסך 1,422,000 שקלים**

חברת תקשורת המספקת שירותי אינטרנט תחת השם INET, תוך שימוש בתשתיות של חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ובנוסף לכך מוכרת מוצרי קצה באמצעות נציגים טלפוניים.

הפרות-

- שיווק מרחוק – החברה פנתה לצרכנים לביצוע עסקאות במכר מרחוק. במסגרת השיחות עם הצרכנים, החברה לא מסרה פרטים אשר הייתה אמורה למסור בשיווק מרחוק כגון זכות הביטול, פרטי החברה ועוד.
- מכר מרחוק – החברה ביצעה עסקאות מכר מרחוק ולא מסרה לצרכנים לאחר ביצוע העסקה מסמך עיקרי עסקה הכולל פרטים שונים הקשורים בעסקה כגון פרטי החברה, דרכי הביטול ועוד.
- דרכי ביטול עסקה – בסיום העסקה, החברה מסרה חשבוניות. אולם החברה לא רשמה את הדרכים למסירת הודעת ביטול העסקה על גבי החשבוניות.
- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק, אלא המשיכה לחייב את אותם הצרכנים.
- הטעיה במחיר העסקה - החברה ביצעה כנגד הצרכנים הפרות של הטעיה במחיר וגבתה תשלום גבוה מזה שסוכם עימם בעת ביצוע העסקה.
- הטעיה בזהות – נציגי החברה, בשיחות הטלפון עם הצרכנים ויצרו מצג כי הם מחברת תקשורת אחרת אשר מספקת את שירותי התקשורת לצרכנים, והודיעו לצרכנים כי הם מחזירים את מהירות הגלישה ל 40 לאחר שירדה ל 15 בשל תקלה או שהציעו הטבה כלשהי

לשדרוג מהירות הגלישה, אולם בפועל נציגים אלו היו שייכים לחברה וביצעו עסקה חדשה בין החברה לצרכנים.

❖ **חברת בזק בינלאומי בע"מ – כוונת חיוב בסך 225,000 שקלים.**

החברה מספקת מגוון שירותי תקשורת לרבות שירותי אינטרנט, טלפון קווי ושיחות לחו"ל, ומבצעת את העסקאות בין היתר כעסקת מכר מרחוק.

הפרות –

- השפעה בלתי הוגנת - החברה סיפקה שירותים שונים לצרכנים תמורת תשלום (כגון: שירותי אבטחה הנלווים לגלישה באינטרנט), וזאת ללא קבלת הסכמתם ומבלי שביקשו את אותם השירותים במפורש.
- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק, אלא המשיכה לחייב את אותם הצרכנים.

❖ **חברת עמית-נט טלקום בע"מ – כוונת החיוב בסך 223,000 שקלים.**

חברת תקשורת המספקת שירותי ספק ותשתית אינטרנט ומכירת מכשירי קצה תומכים, בין היתר באמצעות עסקת מכר מרחוק.

הפרות –

- הטעיה בפרט מהותי – נציגי החברה הבטיחו בשיחת המכירה כי החברה תבצע עבורם את הניוד מהחברה הקודמת על מנת למנוע תשלום כפול, אך בפועל לא עשתה כן.
- שיווק מרחוק – החברה פנתה לצרכנים לביצוע עסקאות במכר מרחוק. במסגרת השיחות עם הצרכנים, החברה לא מסרה פרטים אשר הייתה אמורה למסור בשיווק מרחוק כגון זכות הביטול, פרטי החברה ועוד.
- מכר מרחוק – החברה ביצעה עסקאות מכר מרחוק ולא מסרה לצרכנים לאחר ביצוע העסקה מסמך עיקרי עסקה הכולל פרטים שונים הקשורים בעסקה כגון פרטי החברה, דרכי הביטול ועוד.
- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק.

❖ **חברת די.בי.אס שירותי לווין (1998) בע"מ – כוונת חיוב בסך 225,000 שקלים.**

חברת תקשורת המספקת שירותי תקשורת וטלוויזיה בלוויין.

הפרות-

- הטעיה במהות השירות – החברה לא סיפקה לצרכנים את אשר התחייבה כגון:
  - החברה התחייבה במהלך ביצוע העסקה למתן ערוצים ללא תשלום אולם בפועל גבתה תשלום.

- החברה התחייבה למתן שירותי תקשורת מסוימים במהלך ביצוע העסקה אולם בפועל לא סיפקה זאת בשל היעדר תשתית מתאימה.

- אי ביטול עסקאות – החברה לא ביטלה עסקאות לצרכנים שביקשו לבטל אותם במועדים הנקובים על פי חוק.
- הטעיה במחיר העסקה - החברה ביצעה כנגד הצרכנים הפרות של הטעיה במחיר וגבתה תשלום גבוה מזה שסוכם עימם בעת ביצוע העסקה.

❖ **חברת רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ - עיצום הכספי: 89,500 שקלים**

חברת תקשורת המספקת שירותי תקשורת סלולארית, ומוכרת מכשירים סלולאריים ומוצרי קצה באתר האינטרנט של החברה ובסניפיה.

החברה הציעה למכירה מכשיר סלולארי וציינה כי למכשיר ניתנת אחריות לתקופה של 24 חודשים, בעוד בפועל תקופת האחריות היא 12 חודשים בלבד, ובכך הטעתה באשר לתנאי האחריות של המוצר. בנוסף, החברה מסרה לצרכנים לאחר העסקה מסמך החסר פרטים שונים לרבות שמה ומספר זהותה, בניגוד לחובתה לגלות פרטים אלה.

❖ **חברת 012 סמייל טלקום בע"מ - עיצום הכספי בסך 144,000 שקלים.**

חברת תקשורת המספקת שירותי אינטרנט לרבות בעסקאות משולבות עם ספקי תשתית אחרים.

החברה ביצעה הפרה של הטעיה בכך שצירפה צרכן לשירות שאותם כלל לא יכולה הייתה לספק.

החברה לא גילתה לצרכנים באופן עקבי פרטים שונים המחויבים בגילוי בעת שיווק מרחוק, ובכלל זאת את מספר הזהות של החברה וזכות הצרכנים לבטל את העסקה.

חקירות נוספות מתנהלות

❖ **הוט מערכות תקשורת בע"מ-**

חברת תקשורת וכבלים המספקת שירותי טלוויזיה, אינטרנט וטלפוניה.

הרשות מנהלת חקירה בשלבים מתקדמים כנגד החברה בחשדות הבאים:

- חשד להטעיה במחיר השירות לצרכן הוצג מחיר מסויים בגין השירות שהוצג כהטבה ללא הגבלת זמן.בעת ביצוע ההתקנה על ידי מתקין החברה התברר שהצרכן צריך להוסיף 20 ₪ על ספק אינטרנט. בשיחת טלפון עם שירות הלקוחות התברר שהעסקה מוגבלת במחיר לשנה בלבד. ספק האינטרנט החינמי מוגבל ל4 חודשים ולאחריו תשלום של 20 ₪ לחודש, שירות הVOD מוגבל לחודשיים חינם ולאחריהם 35 ₪ לחודש וישנו תשלום נוסף של 10ש"ח חודשי לגבי הממירים.
- הוצג שירות שניתן כהטבה בחינם שבפירוט עסקה במייל בה התברר שהשירות בתשלום חודשי למשך 4 חודשים ולאחר מכן המחיר יעלה.
- למרות שהצרכנים ביטלו את העסקה, החברה המשיכה לחייבם לאחר תום ההתקשרות ביניהם.
- החברה חייבה במשך תקופה בסכום הגבוה מהסכום החודשי אותו נאמר לו כי ישלם.

❖ **הוט מובייל בע"מ-**

חברת המספקת שירות תקשורת סלולרית ומכשירי סלולר.
בחקירה שמנוהלת ע"י הרשות בשלבים מתקדמים עלו בין היתר החשדות להפרות הבאות:

- הטעיה באשר למחיר, נאמר במהלך ביצוע העסקה מחיר מסויים ובפועל נגבה ממנו מחיר גבוה יותר.
- כחלק מעלות החבילה הובטח לצרכן כי יקבל, ציוד ללא תמורה נוספת, אוזניות ורמקולים. בעוד שהצרכן חוייב בעבור הציוד.
- הובטחה תוכנית בתשלום קבוע לכל החיים, בפועל צורף לתוכנית יקרה יותר הקצובה לשנה.
- החברה סיפקה שירותים בתשלום ללא בקשה או הסכמה של הצרכן.
- החברה לא ביטלה עסקה והמשיכה לחייב בתשלום .
- החברה לא ציינה בחוזה כי בעסקה מתמשכת למתן שירותי תקשורת הצרכן יכול להתנתק בכל עת.
- בשיחת המכירה ובהסכם ההתקשרות לא פורטו תנאי ביטול העסקה.

❖ **הוט נט שירותי אינטרנט בע"מ-**

חברה המספקת שירותי אינטרנט.
בחקירה שמנוהלת ע"י הרשות בשלבים מתקדמים עלו בין היתר החשדות להפרות הבאות:

- למרות בקשת ביטל העסקה, החברה המשיכה לחייב את הצרכן לאחר סיום ההתקשרות ביניהם.
- בשיחת המכירה נאמר לצרכן כי מדובר במחיר מבצע לשנה אך בפועל לאחר שלושה חודשים חויב בסכום גבוה בהרבה.
- הטעיה במהות השירות
- הצרכן חויב בסכום הגבוה מזה שנאמר לו ולמרות שפנה לחברה לא הושב לו סכום החיוב העודף.
- החברה פרסמה באתר האינטרנט שלה בצורה בולטת מחיר חודשי לחבילה שאינו המחיר הסופי אותו הצרכן ישלם.
- בשיווק מרחוק הצרכנים הוטעו בדבר המחיר החודשי בחבילה.
- החברה לא ציינה בחוזה כי בעסקה מתמשכת למתן שירותי תקשורת הצרכן יכול להתנתק בכל עת.

נדל"ן

כחלק מהמאבק שמנהלת הרשות בפגיעה בצרכנים בתחום הנדל"ן ניהלה הרשות אכיפה ממוקדת כנגד עוסקים אשר שיווקו לציבור קרקעות שאינן זמינות לבניה, תוך הטעיה בפרטים מהותיים ביחס לסטטוס הקרקע, להיתכנות ההפשרה שלהן, לחסות שניתנה למכירת הקרקע- פרסום קרקע ככזו המקודמת ע"י משרד ממשלתי; הוספת מסרים בפרסום שאינם נתמכים בתכנית המתאר ועוד

הושתו כוונות חיוב על 19 **עוסקים בסך 3,242,500 שקלים:**

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה:

❖ **חברת פדרמן - בית השקעות נדל"ן ופיננסים בע"מ - כוונת חיוב בסך 370,500 ₪**

חברת נדל"ן המספקת בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות במספר פרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין החסות והעידוד הניתנים באתרים שונים במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק – בפרסומי החברה עולה המצג כי החברה פועלת בחסות ועידוד משרד הבינוי והשיכון המקדם פרויקטים אותם היא משווקת

באמצעות אמירות כגון "התוכנית מקודמת על ידי משרד הבינוי והשיכון", אולם בפועל אין כל עידוד או חסות של משרד זה.

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתרים שונים במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים תוך שימוש במסרים כי "קרקע מופשרת ומאושרת" בפרסומי החברה, דבר אשר יצר מצג כי ניתן לבנות על השטחים האמורים, בעוד שבפועל אין כל אישור לכך.
- פרסום באתרים שונים במרשתת של קרקעות שונות אשר אינן זמינות לבניה, ללא גילוי "כי הקרקע אינה זמינה לבנייה" כנדרש מכוח סעיף 4(א)(3) לחוק.

❖ **ריף נדל"ן - כוונת חיוב בסך 300,000 ₪**

עוסק בתחום נדל"ן המספק בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות בפרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין התועלת שניתן להפיק מהנכס, באתרים שונים במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - העוסק שיווק ופרסם את הקרקע, תוך שימוש באמירות כי "הקרקע אינה זמינה לבנייה **מיידית**" ובכך, נתן את הרושם שהקרקע תהיה זמינה לבנייה, בעתיד הנראה לעין בעוד שבמועד הפרסום הקרקע אינה זמינה לבנייה וכלל לא ניתן לדעת מתי תהיה זמינה לבנייה.
- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתרים שונים במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - העוסק שיווק זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים תוך שימוש במסרים כי "קרקע מאושרת למגורים" בפרסומים, מסרים אשר יצרו מצג כי ניתן לבנות על השטחים, בעוד שבפועל אין כל אישור לכך.

❖ **רמדש קפיטל בע"מ - כוונת חיוב בסך 245,000 ₪**

חברת נדל"ן המציעה קרקעות להשקעה במיקומים שונים ברחבי הארץ הכוללים בין היתר, רכישת קרקעות חקלאיות.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתרים שונים במרשתת וברדיו בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים תוך שימוש במסרים כי "קרקע מאושרת לבנייה" בפרסומי החברה, אשר יצר מצג כי ניתן לבנות על שטחים אלו בעוד שבפועל אין כל אישור לבניה.
- אי מסירת תמצית שומה בניגוד להוראות סעיף 4(א)(3)לחוק - עוסק אשר מבקש למכור או להחכיר לצרכן קרקע שאינה זמינה לבנייה, ימסור לצרכן בכתב שומת מקרקעין לפי תקן 22 וכן תמצית שומת מקרקעין. בפועל, החברה לא מסרה למספר צרכנים את תמצית השומה.

❖ **א. לוי השקעות ובניין בע"מ - כוונת חיוב בסך 607,500 ₪**

חברת נדל"ן המספקת בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות במיקומים שונים ברחבי הארץ. החברה שיווקה קרקעות ליישוב "עומרית" בדרום הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין החסות והעדוד באתרים שונים במרשתת ותחנות רדיו בניגוד לסעיף 2(א) לחוק – בפרסומיה של החברה, עולה המצג כי החברה פועלת בחסות ועידוד משרדי ממשלה שונים המקדמים את הפרויקטים אותם היא משווקת תוך שימוש באמירות *"תכניות בקידום משרד השיכון והמנהל"*, אולם בפועל אין כל עידוד או חסות ממשרדים ממשלה אלו.
- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתרים שונים במרשתת ותחנות רדיו בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה קרקעות של יישוב בשם "עומרית" בדרום הארץ תוך שימוש במסרים כי *"קרקע חקלאית פרטית בישוב המתוכנן "עומרית" בקידום משרד השיכון"* בפרסומי החברה, אשר יצר מצג כי הישוב יקום בקרוב, בעוד שבפועל אין כל תכנון להקמת היישוב האמור.
- פרסום באתרים שונים במרשתת של שטחים אשר אינם זמינים לבניה, ללא גילוי "כי הקרקע אינה זמינה לבנייה" כנדרש מכוח סעיף 4(א)(3) לחוק.

❖ **קרקעות ישראל שיווק נדל"ן בע"מ - כוונת חיוב בסך 270,000 ₪**

חברה העוסקת בתחום נדל"ן, המספקת בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות בפרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין התועלת שניתן להפיק מהנכס, באתר החברה במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה ופרסמה את הקרקע, תוך שימוש באמירות כי " הקרקע אינה זמינה לבנייה במיידית" ובכך, הציגה מצג שהקרקע תהיה זמינה לבנייה בעתיד הנראה לעין בעוד שבמועד הפרסום הקרקע אינה זמינה לבנייה וכלל לא ניתן לדעת מתי תהיה זמינה לבנייה.
- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים תוך שימוש במסרים כגון "על קו הים בחדרה בשכונת רובע הים, יח' קרקע מאושרת למגורים עפ"י תוכנית מתאר ח"ד 2020..." בפרסומי החברה, פרסום שיצר מצג כי ניתן לבנות על הקרקע, בעוד שבפועל אין תכנית כללית מאושרת או תכנית מפורטת שמכוחה ניתן להוציא היתרי בנייה, כמו כן הקרקע לא הייתה כלל "על קו הים" כפי שפרסמה החברה.

❖ **קרקעות ישראל (אחזקות) בע"מ - כוונת חיוב בסך 380,000 ₪**

חברה העוסקת בתחום נדל"ן, המספקת בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות בפרויקטים במיקומים שונים ברחבי הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין התועלת שניתן להפיק מהנכס, באתר החברה במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה ופרסמה את הקרקע, תוך שימוש באמירות כי "הקרקע אינה זמינה לבנייה **מיידית**" ובכך, הציגה מצג שהקרקע תהיה זמינה לבנייה, בעתיד הנראה לעין בעוד שבמועד הפרסום הקרקע אינה זמינה לבנייה וכלל לא ניתן לדעת מתי תהיה זמינה לבנייה.
- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת ובעיתונים בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה זכויות ליחידות קרקע בשטחים חקלאיים תוך שימוש במסרים כגון "קרקעות אחרונות מאושרות למגורים בוועדה המקומית – בלב נתניה!" בפרסומי החברה, פרסום אשר יצר מצג כי

קיימים אישורי בניה, בעוד שבפועל אין תכנית כללית מאושרת או תכנית מפורטת שמכוחה ניתן להוציא היתרי בנייה.

- אי מסירת תמצית שומה בניגוד להוראות סעיף 4(א)(3)לחוק - עוסק אשר מבקש למכור או להחכיר לצרכן קרקע שאינה זמינה לבנייה, ימסור לצרכן בכתב שומת מקרקעין לפי תקן 22 וכן תמצית שומת מקרקעין. בפועל, החברה לא מסרה למספר צרכנים את תמצית השומה.

❖ **בי. אס. בי – החברה למימוש קרקעות בע"מ - כוונת חיוב בסך 168,000 ₪**

חברת נדל"ן המספקת בין היתר שירותי איתור ורכישת קרקעות במיקומים שונים ברחבי הארץ.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה קרקעות ושטחים חקלאיים במגוון מיקומים תוך שימוש במסרים כי "הקרקע הופשרה ב- 31.3.2016 – הלהיט הבא של רעננה!" בפרסומי החברה, פרסום אשר יצר מצג כי ניתן לבנות על השטחים המשווקים, בעוד שבפועל אין תכנית כללית מאושרת או תכנית מפורטת שמכוחה ניתן להוציא היתרי בנייה.
- פרסום באתר החברה במרשתת של שטחים אשר אינם זמינים לבניה, ללא גילוי "כי הקרקע אינה זמינה לבנייה" כנדרש מכוח סעיף 4(א)(3) לחוק

❖ **חקירות נוספות מתנהלות מבצע רובע הנחל באשדוד**

במסגרת פעילות הרשות אותרה פעילות בעייתית של 12 חברות אשר משווקות קרקעות / זכויות בקרקע באיזור שנקרא " המשולש החקלאי" באשדוד שנקרא גם " רובע הנחל". תוך הבטחה ופרסום על הפשרת רובע הנחל באשדוד בהליך מזורז, על כך שמתוכננות להיבנות במקום כ 15,000 יחידות דיור על פי תוכנית מתאר של עיריית אשדוד (1996). צויין כי התוכנית מקודמת ע"י משרד השיכון ועיריית אשדוד וכל זה תוך הדמיות מטעות של המתחם. עוד נאמר כי מדובר בעתודת קרקע אחרונה באשדוד.
חקירת הרשות העלתה כי מדובר בקרקעות חקלאיות שאין כל תוכנית הפשרה לגבייהן בעתיד הנראה לעין, אין תכנון של 15,000 יח"ד (או כל מספר אחר של יח"ד), אין תכנית מתאר משנת 1996, התכנית אינה מקודמת ע"י עיריית אשדוד ו/או משרד הבינוי והשיכון, משרד האוצר או שר האוצר לא הכריזו על הפשרת הקרקע, ולאור זה בוודאי שלא ניתן להציג הדמיה של המתחם.
משרד השיכון אישר שאין תוכנית כזו לגבי המשולש החקלאי.

תחום הרכב

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

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

לפיכך שמה לה הרשות את הטיפול בתחום הרכב גבוה בסדרי העדיפויות שלה. במסגרת הזאת אנו עומלים על הרחבת הנגשת המידע לצרכן ותגבור משמעותי של מערך האכיפה כנגד עוסקים מפרים שפועלים בתחום.

הרשות שמה דגש באכיפה בעוסקים ובעסקאות בהן לא מגלים לצרכן את כל המידע הנדרש לגבי הרכב ובוודאי כאשר מטעים את הצרכן בפרטים מהותיים ביחס לרכב, אם זה בנוגע לשימוש הקודם שנעשה ברכב , התאונות שהוא עבר מצבו של הרכב וכיוצ״ב. הסוגיה של רכבי אובדן להלכה שחוזרים לשוק ונמכרים לצרכנים ללא גילוי תוך הטעיה מדאיגה ומעסיקה את הרשות. מעבר לפגיעה בהיבטים של ירידת ערך שלא משוקף לצרכן, ברכבים כאלה יכולות להיות השלכות בהיבטים הבטיחותיים של הרכב ובחלק מהמקרים ישנו היבט של קושי בביטוח רכב לאחר קנייתו.

הרשות השיתה הודעות על כוונות חויב בסך - 7,964,000 שקלים:

דוגמאות בולטות להליכים שנוהלו בתחום זה:

❖ **דומיקאר בע״מ - כוונת חיוב בסך 6,075,000 ₪**

חברה העוסקת במכירה, השכרה וליסינג של רכבים לצרכנים שונים.

ההפרות:

- מסירת מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - נציגי החברה הציגו בפני צרכנים רכבים למכירה, וציינו כי אלו שימשו כרכבי ליסינג. עם זאת, דו״ח התנועות של כל רכב הראה כי במסגרת תנועותיו של הרכב שימש גם כרכב השכרה. יתירה מזאת, היו רכבים אשר שימשו כרכבי השכרה בלבד, והיו רכבים אשר שימושם העיקרי היה השכרה. דבר זה לא נאמר לצרכנים השונים, על אף שחלקם שאלו את נציגי החברה אודות היותם של הרכבים רכבי השכרה או ליסינג, שכן ביקשו לרכוש רכב ליסינג בלבד. בנוסף, החברה לא ציינה ברישיון הרכב את העובדה כי הרכב שימש כרכב ליסינג בלבד.
- פרסום מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה באתרים שונים במרשתת רכבים למכירה, לגביהם ציינה כי מקוריותם ו/או בעלותם הנוכחית הינה ליסינג, בעוד שדו״ח התנועות של כל רכב שפורסם הראה כי רכבים אלו שימשו לרוב כרכבי השכרה, ולעיתים כרכבי ליסינג והשכרה.

❖ **פרי ירוחם בע״מ – כוונת חיוב בסך 1,732,000 ₪**

חברה העוסקת במכירה, השכרה וליסינג של רכבים לצרכנים שונים.

ההפרות:

- מסירת מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - נציגי החברה הציעו לצרכנים רכבים למכירה תוך הצגתם כרכבים ששימשו לליסינג. בפועל, רכבים אלו שימשו גם כרכבי השכרה. בנוסף, החברה לא ציינה ברישיון הרכב את העובדה שהרכבים שימשו להשכרה, ובכך תרמה למצג המטעה, לפיו הרכב הנרכש לא שימש להשכרה כלל.
- פרסום מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה באתרים שונים במרשתת מגוון רכבים למכירה, לגביהם ציינה כי בעלותם הנוכחית הינה ליסינג, בעוד שבפועל ההרכבים לא שימשו לליסינג בלבד, אלא אף כרכבי השכרה.

❖ **אליאב סוכנויות רכב בע״מ – כוונת חיוב בסך 112,500 ₪**

חברה העוסקת בקנייה ומכירה של כלי רכב יד שניה באמצעות מגרש רכב אשר בבעלותה.

ההפרות:

- פרסום מידע מטעה בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה במרשתת רכבי יד שנייה למכירה, אותם תיארה כרכבים ללא עבר תאונתי, כאשר בפועל הרכבים היו ניזוקים באופן משמעותי, דבר אשר הביא לירידת ערכו של הרכב באופן משמעותי.
- אי גילוי פגם או איכות נחותה המפחיתה באופן משמעותי מערכו של נכס בניגוד לסעיף 4(א)(1) לחוק - החברה מכרה רכב באיכות נחותה, המפחית למעלה ממחצית מערכו ומוגדר "אובדן גמור - להלכה", ללא שגילתה זאת לצרכן.

❖ **אוטו המוביל פ.מ. 2008 בע"מ - כוונת חיוב בסך 22,000 ₪**

חברה המפעילה עסק למכירת כלי רכב.

ההפרה:

- אי הצגת מחיר על גבי טובין המוצעים למכירה או לראווה בניגוד לסעיף 17ב(א)-(ג) לחוק – החברה הציגה למכירה בבית העסק עשרות רכבים ללא הצגת מחיר.

❖ **אוטו גיל בע"מ - כוונת חיוב בסך 22,0000 ₪**

חברה המפעילה עסק למכירת כלי רכב.

ההפרה:

- אי הצגת מחיר על גבי טובין המוצעים למכירה או לראווה בניגוד לסעיף 17ב(א)-(ג) לחוק – החברה הציגה למכירה בבית העסק עשרות רכבים ללא הצגת מחיר.

מזון

נערכו מאות בדיקות בבתי עסק בתחום מזון בפריסה ארצית בלמעלה מ200 בתי עסק נערכו ביקורות בכ-90% מתוכם נמצאו הפרות.

הביקורות כללו בדיקת עמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן והחוק לעידוד תחרות בענף המזון: חשיפה נאותה של מצרכי מזון בפיקוח, הקצאת שטח מדף למוצר בפיקוח ממשלתי , הטבעה על מוצר בפיקוח ממשלתיב, מוצרים במכירה מיוחדת (מבצע), הצגת מחיר של מוצר במבצע, חובת הצגת מחיר על טובין, מחיר ליחידת מידה, הטעיה במחיר (הבדל מדף קופה)

חובת גילוי משקל של מוצר, הצבת מכשיר שקילה במכר טובין לפי משקל ופרסום מידע לעניין המוצרים ומחירם במרשתת.

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, אי פרסום מידע מחוייב במרשתת ועוד,

דוגמאות בתחום המזון

❖ **משקל אריזות-**

מבדיקה שעשתה הרשות, עולה כי בחלק מבתי העסק נוהגים לכלול במשקל מוצרים הנארזים ונשקלים בבית העסק את משקל האריזה ומתמחרים במחיר הכולל של המוצר שנרכש על פי משקל, את משקל האריזה. **כך יוצא כי המחיר אשר נדרש הצרכן לשלם עבור המוצר שרכש, גבוה ממחיר המוצר כפי שהוצג לו.** בחלק מהמקרים מדובר בעליה שבין 15% -30% במחיר המוצר

בפרקטיקה זו יש כדי להטעות את הצרכן באשר למחירו של המוצר ומשקלו אשר הינם פרט מהותי בביצוע העסקה.
עוד נמצא כי בחלק מהמקרים, משקלם בפועל של מוצרים הנארזים בבית העסק, מבעוד מועד ומוצגים למכירה שונה מזה המוטבע עליהם.
נוהלו הליכים כנגד 42 עוסקים מפרים.

❖ **שקיפות מחירים - עמידה בהוראות פרק ג' לחוק קידום התחרות בענף המזון**

במסגרת המאבק ביוקר המחיה, נקבע בחוק המזון ובתקנות קידום התחרות בענף המזון (שקיפות מחירים), תשע"ה- 2014, כי קמעונאי גדול בתחום המזון והפארם יפרסם לציבור באתר האינטרנט, את קובץ חנויות הרשת שלו וכן, בנפרד לגבי כל אחת מחנויותיו, את המחיר הכולל העדכני במועד הפרסום, של כל מצרך שהוא מוכר בחנויותיו. מטרת החוק והתקנות הייתה לעודד תחרות, ולתת לצרכנים מידע מלא באשר למחירים בחנויות המזון, על מנת שיוכלו להשוות מחירים בכל עת.
הביקורות העלו ההפרות הנוגעות לאי דיווח כלל במועדים שונים, אי דיווח חלק מהחנויות/ הקבצים במועדים הנבדקים, דיווח חסר בתוך קבצים.
נוהלו הליכים כנגד 17 עוסקים שנמצאו מפרים.

❖ **יינות ביתן בע"מ – כוונת חיוב 720,000 ₪.**

- החברה לא פרסמה במרשתת את קבצי המחירים של 26 סניפים, פרסמה באופן חלקי את הערכים בתוך קבצי המבצעים של 32 סניפים וכן לא פרסמה את קובץ רשימת הסניפים המלאה כנדרש בסעיף סעיף 30(א), (ד) ו – (ו) לחוק קידום התחרות בענף המזון, התשע"ד–2014.

❖ **קבוצת סיאם לפירות וירקות בע"מ- כוונת חיוב בסך 135,000 שקלים:**

חברה המשווקת למכירה תותי שדה. החברה עשתה מעשה העלול להטעות צרכן בכך שהצמידה על קופסאות התותים מדבקה המעידה כי התותים טופלו בשיטת הדברת מסוימת בעוד בפועל אלו טופלו בחומרי הדברה אחרים. בנוסף, עשתה החברה שימוש במדבקות שנשאו את שמו של קיבוץ יד מרדכי וכללו אמירות מפורשות לגבי אחריותו של קיבוץ יד מרדכי להדברת התותים. בכך עשתה החברה מעשה העלול להטעות צרכן בחסות ובקשר שבין התותים ליד מרדכי.

הפרות שהצרכן אינו יכול להבחין בהם

תחת הכותרת הפרות שאינן גלויות לצרכן נכנסות מגוון פרקטיקות של הטעיה של צרכנים באופן שאין ביכולתו של הצרכן לדעת כי מה שמוצג לו אינו נכון. בחלק מהמקרים מדובר בנזק כספי לצרכן ובאחרים מדובר בפגיעה חמורה בבריאות הציבור. הרשות שמה דגש בפעולתה באיתור וטיפול במקרים אלה. מנעד המקרים רחב וכולל שורה ארוכה של תכשירים ומוצרים להם ייחסו סגולות רפואיות לריפוי סרטן, לטיפול בלחץ דם , סכרת , בעיות נפשיות, הורדת משקל ועוד ; מוצרים מזויפים ,הטעיה בהרכב מוצרים , חוות דעת פיקטיביות ועוד.

❖ **תיקי אלכוג'ל- כוונות חיוב בסך 637,000 שקלים:**

במהלך שנת 2021 התקיימו 6 הליכים נוספים כנגד עוסקים המייצרים ו/או משווקים תמרוקים לניקוי הידיים, המכילים אלכוהול. מדובר במבצע שהחל בשנת 2020 ונמשך בשנת 2021 במסגרתו נבדק אחוז האלכוהול בכ- 60 מוצרים של ג'ל אלכוהולי. **סך כוונות החיוב שהושתו במבצע זה עומד על 3,187,000 ₪**

כל ההפרות עניינן מעשה העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה. בין ההפרות הבולטות: אחוז האלכוהול שנמצא במוצר אינו תואם את המוהצר על גבי תווית המוצר, הצהרה כי המוצר ברישיון משרד הבריאות בעוד המוצר ללא רישיון וסטייה מהתווית המאושרת – הוספת מסרים שלא אושרו והשמטת מסרים שחובה להציגם.
במקביל להשתת העיצומים הכספיים, נשלחו 24 צווים מנהליים להפסקת הפרה ל-24 עוסקים וחברות שנמצאו מפרים את החוק לעניין מוצרים אלה (עניינם של חלק מעוסקים אלה החל בשנת 2020). ההוראות המרכזיות שניתנו לעוסקים הן לחדול משיווק מוצרים בהם נתגלו הפרות, לאסוף את המוצרים מבתי העסק, להפסיק לפרסם את המוצרים ולדווח לרשות על ביצוע הוראות הצו.

❖ **חברת אינספייר סטארס בע"מ - כוונת חיוב בסך 325,000 ₪**

חברה העוסקת בתחום תוספי תזונה ומוצרי טיפוח ובריאות המשווקת את מוצרי חברת B:hip באמצעות משווקים עצמאיים.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין השימוש שניתן לעשות במוצר והתועלת שניתן להפיק ממנו במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה ייחסה סגולות ריפוי ומניעה של מחלות למוצרים ששיווקה: משקה אנרגיה אינדיגו - Indigo וקפסולות פרפל קאפס - Purple Caps תוך שימוש במסרים כי שימוש במוצרים מבטיח טיפול / ריפוי של בעיות רפואיות שונות דוגמת סוכרת, כיב קיבה, צרבות, מחלות גנטיות, פגיעות בשלד ועוד. בעוד שבפועל אין תימוכין מדעיים ליעילות המוצרים.
- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה הביאה ציטוטים באתר החברה לגבי התועלות מהשימוש במוצרים ככאלה הניתנים מפי לקוחות החברה, אך לא ציינה כי רבים מהלקוחות הללו הם למעשה מפיצים של המוצר, עובדים בשירות החברה, וכפועל יוצא הכנסתם מושפעת ממכירות המוצר עליו הם ממליצים.
- החברה לא ציינה באתר החברה את שמה, את מספר הזהות שלה ופרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה, כנדרש מכוח סעיף 14ג(א) לחוק.
- החברה לא אפשרה לצרכנים לבטל את העסקה בהתאם לנדרש בחוק ולא מסרה את דרכי הביטול באתר החברה כנדרש מכוח סעיף 14ט לחוק.

❖ **חברת סי אוף ספא מעבדות בע"מ – כוונת חיוב בסך 405,000 ₪.**

החברה משווקת את מוצרי ים המלח וכן, מייצאת אותם לחו"ל.

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה את המוצרים בוץ ומלח של ים המלח תוך שימוש במסרים הכוללים "הבטחות" לתוצאות ריפוי בגין שימוש במוצרים, כגון: הקלה בכאבים ראומטיים ומתחים, סיוע למערכת החיסונית, והפחתת מתח שרירים וכאבים ראומטיים. בעוד בפועל אין כל ביסוס מדעי, לאותן "הבטחות" העשויות ליצור "אשליית ריפוי".
- פרסום מידע מטעה לעניין החסות, העידוד או ההרשאה שניתנו על גבי תווית המוצר בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה את המוצרים: בוץ ומלח כאשר בתחתית המוצרים צוין "ברישיון משרד הבריאות". בפועל, אין אישור ממשרד הבריאות הואיל והתווסף מלל בניגוד לתנאי הרישיון שניתנו על ידי משרד הבריאות.

❖ **חברת ה.ב. הלת' אנד ביוטי בע"מ – כוונת חיוב 235,500 ₪**

החברה משווקת ומוכרת את מוצרי ים המלח.

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר החברה במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה פרסמה את המוצרים בוץ ים המלח וסבון פסרואזיס תוך ייחוס סגולות טיפול/ריפוי כתוצאה מהשימוש במוצרים בעוד בפועל לחברה אין תימוכין מדעיים ליעילות המוצרים.
- פרסום מידע מטעה על גבי תווית המוצר לעניין השימוש שניתן לעשות במוצר בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - החברה שיווקה את המוצרים : בוץ ים המלח וסבון פסרואזיס תוך שימוש במסרים בעלי מאפייני ריפוי כגון: מקל על כאבי שרירים ומפרקים, מרגיע אדמומיות בעור ויעיל לטיפול בעור בעייתי. בפועל, אין לחברה תימוכין מדעיים ליעילות המוצרים.
- החברה לא פרסמה ונקבה מחירים במטבע ישראלי על המוצרים המוצעים למכירה באתר החברה כנדרש מכוח סעיף 17ד לחוק.

❖ עוסק הנותן שירות באמצעות טיפול הומאופתי המטפל במחלות ומצבים רפואיים, המשולב במתן מוצרים הומאופתים.

הפרות-

- פרסום מידע מטעה לעניין מהות העסקה באתר העוסק במרשתת בניגוד לסעיף 2(א) לחוק - העוסק פרסם את השירות ככזה המרפא והמטפל בבעיות רפואיות שונות ובמצבים רפואיים דוגמת אוטיזם, קשב וריכוז, מיגרנות וכאבי ראש, בעיות קשב וריכוז, חרדות ופחדים, בעיות עיכול, בעיות הורמונליות, OCD ועוד. בפועל אין תימוכין מדעיים ליעילות השירות שמציע העוסק תוך הטעיית הציבור וביחוס סגולות ריפוי אסורות.

דוגמה לחקירות נוספות מתנהלות

❖ **חשד להטעיה במסגרת פרסום סמוי ברשתות החברתיות** כנגד חברת אבוט מעבדות רפואיות בע"מ ונגד חברת אגם לידרס בע"מ

נוהלה חקירה כנגד חברה המשווקת מוצרי תחליף חלב לתינוקות שקידמה מסע פרסום סמוי ברשתות החברתיות לקידום המוצר שלה תוך פגיעה במוצרים של חברות מתחרות. החקירה העלתה כי נעשה שימוש בפרופילים פיקטיביים אשר פרסמו מאות פוסטים לצד הפעלת רשת אמהות אשר כונו "שגרירות" ושבאמצעותן שתלה החברה מידע ותגובות בלמעלה מ 1500 פוסטים. השגרירות קיבלו תמורה באמצעות מוצרים ותווי קנייה, כמו כן נעשה שימוש במשפיעני רשת. בימים אלה ממצאי החקירה נבדקים לצורך נקיטת הליכים כנגד החברות ובכלל זה חברת הפרסום באמצעותה נוהל הקמפיין והחברה שהזמינה את הקמפיין.

❖ **ייחוס סגולות מרפא-** עוסק פרסם באתר האינטרנט שלו ובמדיות השונות אמירות בדבר טיפול המרפא מאוטיזם.
האמירות וההצהרות העולות מאותם פרסומים יוצרים מצג של טיפול רפואי.
העוסק לא הציג מידע מדעי המצביע על יעילות הטיפול אותו הוא מציע האמור לטפל במצבים הרפואיים המתוארים בפרסומיו, והם לא אושרו ע"י משרד הבריאות למטרה זו או כל מטרה אחרת.
מדובר בהטעיה של הציבור והמטופלים ומכירת אשליות של ריפוי מחלות גנטיות או מחלות התפתחותיות שלא ניתנות כרגע לריפוי מוכח. בנוסף, סיכון של המטופל בטיפולים שיעילותם לא הוכחה והם מסוכנים, ואף עלולים לטעות ולחשוב שאין צורך כרגע בטיפול אחר למחלתם לדוגמה בטראומה נפשית או פיזית, ובכך מצבם עלול להחמיר עד כדי גרימת נזק בלתי הפיך או אף מוות חס וחלילה, לדוגמה בדיכאון או טראומה נפשית.
פרסומים אלו של העוסק, המציעים שירות לטיפול וייעוץ עולים לכדי הטעייה מכוח סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

מכר מרחוק וצרכנות מקוונת

בשנים האחרונות אנו עדים למגמה עולמית הולכת ומתרחבת של צרכנות מקוונת. מגפת הקורונה האיצה מגמה זו . גם בישראל מגמה זו הולכת ומתרחבת ואנו עדים להיקף גדל של עסקאות המתבצעות באופן זה. ההגנה על הצרכן עוסקת בעיקרה בגישור הפער במאזן הכוחות שבין עוסק לצרכן בדגש על גילוי מידע מלא, שקיפות, מתן זכות הביטול ואיסור הטעיה.

עסקאות במכר רחוק מוסיפות מורכבות רבה לחוסר האיזון הקיים ממילא בין עוסק לצרכן בשוק

בעסקאות פרונטליות ומשום כך קבע המחוקק הגנות מורחבות על עסקאות מסוג זה.

חשוב לציין שעסקאות רבות המופיעות תחת פרקים נוספים בדוח נעשו גם הן במכר מרחוק

דוגמאות להליכים

❖ **מבצע אתרי מכר מרחוק**

במסגרת פעילות ממוקדת נבדקה עמידה בהוראות החוק של עשרות אתרי מכירה במרשתת ובכלל זה

הוראות הגילוי בשיווק מרחוק, מידע ודרכי ביטול עסקת מכר מרחוק, חובת קישור ייעודי לשליחת

הודעת ביטול. אופן הצגת מחיר בעניין מכירה מיוחדת ותנאי מכירה מיוחדת; גילוי מידע רלוונטי אודות

בית העסק, הטעיה במחיר ועוד.

מנוהלים הליכים כנגד 47 עסקים מפרים

❖ **שי קניה יפה בע"מ- סכום העיצום הכספי: 3,649,000 שקלים:**

חברה בתחום הטלמרקטינג שכיוונה את פעילותה לבני הגיל השלישי. החברה, שביצעה את כל העסקאות בעסקת מכר מרחוק, הפעילה כנגד הצרכנים השפעה בלתי הוגנת, ובכלל זאת סיפקה להם מוצרים בתשלום שלא על פי בקשתם וטענה כי בשל היותם חברי מועדון לכאורה הם זכאים להטבות שונות הגם שלא היו כאלה. בנוסף, החברה ביצעה מעשים העלולים להטעות צרכן במחיר העסקה ובתנאי התשלום. סירבה לבטל עסקאות כדין משנדרשה לכך ולא גילתה פרטים המחויבים בגילוי לפני העסקה ואחריה.

דוגמה לחקירות נוספות מתנהלות

❖ **עזריאלי קום אי קומרס בע"מ-**

אתר מכר מרחוק אשר משמש כפלטפורמה עבור ספקים שונים למכירת המוצרים שלהם באתר בנוסף למוצרים אשר נמכרים ע"י עזריאלי קום.

בחקירה שמנוהלת ע"י הרשות בשלבים מתקדמים עלו בין היתר החשדות להפרות הבאות

- לצרכנים סופקו מוצרים שונים מאלו שהוזמנו.
- צרכנים ביטלו את העסקה תוך זמן קצר לאחר עשייתה אך החברה לא השיבה את התמורה.
- הספק סירב לבטל עסקה בטענה כי נעשה שימוש במוצר וזאת בניגוד להוראות החוק.

הצרכנים הוטעו באשר לזמן האספקה

❖ **אמריקה אאוטלט ואאוטלט מותגים-**

העוסק הפעיל 2 אתרי מכר מרחוק בהם הציע למכירה מוצרים. האתר היווה פלטפורמת מכירה לספקים שונים.

בחקירה שמנוהלת ע"י הרשות בשלבים מתקדמים עלו בין היתר החשדות להפרות הבאות

- במסמך שנשלח לצרכנים לאחר ביצוע העסקה לא מופיעים פרטיו המלאים של העוסק וכן לא מופיע מידע אודות דרכי ביטול עסקה.
- לצרכנים המבקשים לבטל עסקה נאמר כי זיכויים מותנה בהחזר המוצר לספק למרות שההתניה כאמור סותרת את הוראת החוק
- צרכנים הוטעו באשר לזמן האספקה.
- צרכן הוטעה בזהות הייצרן, רכש אוזניות שלכאורה יוצרו על ידי יצרן מסויים ולאחר שהתקלקלו ופנה לתקנם התברר כי לא יוצרו על ידי אותו יצרן.
- לאחר ביטול עסקה העוסק לא החזיר לצרכן את התמורה בסד הזמנים הקבוע בחוק.

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 2021 פעלה הרשות כנגד שורה ארוכה של עוסקים במסגרת ביקורות שנוהלו בבתי העסק שבבעלותם וחקירות שנוהלו נגדם בחשדות להפרה על הוראות חוק הגנת הצרכן .מדובר בעסקים מתחומים מגוונים ובהם- חומרי בנין, הלבשה והנעלה, פיצוציות ומגרשי רכב. פעולות הביקורת והחקירה העלו שורה של הפרות ובהם אי הצגת מחיר, אי הקצאת שטח לעניין מוצרים בפיקוח הטעיה בתכונות המוצר ועוד
במסגרת פעילות השולחנות נבדקו 52 עוסקים 45 מהם נמצאו מפרים.
עד כה הוטלו כוונות חיוב בסכום של 320,000 ₪

דוגמאות בולטות נוספות בשנה 2021:

❖ **חברת מבראשית אמריקה ישראל בע"מ- כוונת חיוב בסך 1,072,000 שקלים:**
חברה העוסקת במתן קורסים מקוונים במרשתת שמטרתם היא הגעה לעצמאות כלכלית של המשתמש בהם. החברה ביצעה הפרות והטעתה צרכנים בתנאי ביטול העסקה בשל תכנים מטעים באתר במרשתת. כמו כן, החברה לא מסרה לצרכנים את מלוא דרכי הביטול האפשריים על פי חוק.

❖ **השולחן הראשון שלי- כוונת חיוב בסך 1,759,220 שקלים:**
עוסק בתחום מכירת רהיטים. העוסק הטעה צרכנים במועד האספקה ולא מסר להם את הרהיטים שהזמינו. בנוסף, העוסק לא גילה לצרכנים פרטים מהותיים בטופס ההזמנה וכן לא ביטל עסקה לצרכנים אשר ביקשו זו.
מדובר בניצול שיטתי וסדרתי של עשרות צרכנים.
לא רק שהעוסק מסר להם מועדי אספקה שגויים, אלא גם לאחר מכן שכבר היה איחור בפועל, נקט בתאריכי אספקה מאוחרים יותר שגם בהם לא עמד. נוסף לכך, העוסק לא אפשר לצרכנים לבטל את העסקה כפי שהחוק מאפשר להם. היו לנו קשיים רבים בחקירה ובאיסוף הראיות הסכום הגבוה בהודעת החיוב משקף את היקף הנפגעים הרב.
הרשות ממשיכה בפעילותה נגד עוסקים הפוגעים בציבור הצרכנים ותביא לדין כל עוסק אשר פועל תוך פגיעה וניצול של ציבור הצרכנים.

❖ **עוסק מורשה- כוונת חיוב בסך 42,500 שקלים:**
עוסק המפעיל חנויות לממכר תכשיטים, מכר לצרכן שעון יד תוך הצגתו ממותג יוקרתי. העוסק הטעה בזהות היצרן ומהות העסקה. בנוסף, העוסק לא גילה פרטים בחשבונית העסקה וכן, לא גילה פרטים המחויבים בגילוי על גבי פריטי המכירה וביניהם, זהות היצרן, ארץ היצור ועוד.

❖ **עוסק מורשה- צו מנהלי:**

עוסק בתחום עבודות שיש ומצבות אשר נהג לפנות לאנשים בסמוך לפטירת מי מבני משפחתם ולשווק להם את שירותיו לבניית מצבה, עבור הנפטר. כל העסקאות שביצע העוסק עם הצרכנים הן עסקאות ברוכלות ובמסגרתן הוא הפעיל על הצרכנים השפעה בלתי הוגנת, מאחר ופעולות השיווק כאמור בוצעו על ידו במהלך תקופת האבלות. בנוסף, העוסק הציג עצמו בפני הצרכנים כמי שעובד בשיתוף או מטעם מוסדות מוכרים שונים (כגון: הרבנות או בית העלמין בו נקבר הנפטר) ובכך ביצע מעשים העלולים להטעות צרכן בדבר זהותו. כמו כן, העוסק הציג מצגים נוספים בפני הצרכנים אשר היו עלולים להטעות צרכן במהות העסקה, בפירוט המחיר הנדרש עבורה ובדמי ביטולה. העוסק סירב לבקשות ביטול עסקה אשר נעשו כדין, וגם לא מסר לצרכנים מסמך בכתב, אשר מכיל את כל הפרטים שרוכל חייב למסור בעסקה לצרכן.

בגין ההפרות לעיל הוצא כנגד העוסק צו מנהלי. ובהמשך אף הושת עליו עיצום כספי

❖ **בוקינג- הודעה על כוונת חיוב בסך 3,201,000 שקלים:**

חברה אשר עיסוקה הוא בשיווק מקוון של שירותי אירוח בישראל וברחבי העולם. החברה שיווקה ופרסמה באמצעי השיווק את מחירם של עשרות אלפי חדרי אירוח באלפי אתרי אירוח ישראלים (למעט העיר אילת) ללא רכיב המע"מ. החברה לא קיימה את הוראות החוק, משום שלצרכן הישראלי המעוניין להזמין חדר אירוח בישראל, לא הוצג המחיר הכולל, כנדרש בחוק. בנוסף, החברה לא גילתה לצרכנים את מחיר השירות בשיווק מרחוק כנדרש בהוראות החוק. ההליך מנוהל כנגד חברת בוקינג העולמית.

❖ **פעילות ממוקדת בעיר אילת**

נערכו ביקורות ממוקדות ברחבי העיר אילת בבתי עסק בתחום מזון, ביגוד, הנעלה, חשמל ואלקרוניקה

במסגרת הביקורות נבדקה עמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

הביקורות העלו הפרות של הטעיה במחיר המוצר, אי הצגת מחיר, אי הצגת שילוט של מוצרים בפיקוח , גילוי /אי הצגת מחיר במכירה מיוחדת.

נוהלו הליכים כנגד כ 40 עוסקים מפרים.

❖ **מבצע מכירה מיוחדת**

במסגרת אכיפה ממוקדת קיימו החוקרים ביקורי פיקוח בבתי עסק בהם נמכרים מוצרים במכירה מיוחדת נבדקה עמידתם של העוסקים בהוראות חוק הגנת הצרכן, תקנותיו והנחית הממונה .

הביקורות נערכו בעסקים בתחום הלבשה והנעלה, חשמל, חומרי בניין, וריהוט.

הביקורות העלו הפרות ב 49 בתי עסק. נמצאו ההפרות הבאות: הטעיה במחיר, הצגת מחיר של מוצר במכירה מיוחדת.

אכיפה פלילית

❖ חקירה פלילית מתנהלת כנגד חברה בתחום התקשורת .

החברה מפרסמת ומספקת שירותי תקשורת בדגש על אוכלוסייה מבוגרת במגזר ספציפי.

החקירה נפתחה בחשד להטעיה של הצרכנים בעת ביצוע העסקה בפרמטרים רבים והשפעה בלתי הוגנת לצורך גיבוש העסקה ובעת ביצוע העסקה.

החברה קושרת את הצרכנים בעסקה לטווח ארוך תוך ביצוע הטעיות בכל הנוגע לזהות העוסק, למהות השירות הניתן, אופן ודרך התשלום, תנאי ביטול העסקה ועוד .

מדובר במאות צרכנים שנקשרו בעסקאות ובעשרות מעורבים בדרגות שונות.

❖ צח"מ בשיתוף משטרת ישראל.

חברה העוסקת בתחום איתור הכספים ופדיונם- העסקאות נעשות במכר מרחוק באמצעות שיחת טלפון. העוסק מציג לצרכן מצג אודות סיכוייו הרבים למציאת כספים/ לקבלת החזר מס. בשיחות המכירה הטעיות רבות הנוגעות לזהות העוסק ומהות העסקה והפרות הנוגעות למכר מרחוק.

פעילות העוסק הנה תוצר של גלגול חברות לכדי חיבור הפעילות למשרד אחד המחולק לשני תחומים: 1. החזרי מס וכספים אבודים 2. ביטוח חשמל.
כאשר מודיע העוסק שאותרו סכומי כסף גדולים מנסה העוסק לחייב את הצרכן בנוסף לדמי פתיחת תיק ב10% מהסכום שאותר תוך כדי מצג מטעה של הפקדה עתידית של סכום כסף בחשבונם. ולעיתים מתייצב בביתו של הצרכן מציג לו מסמכים שונים ובלחץ מוציא מהצרכן המחאות.
כאשר לא איתר העוסק סכום כסף כמובטח – מתחמק מהצרכן ומעבירו מנציגה לנציגה.
בתחום ביטוחי החשמל - העוסק מציג לצרכן באמצעות שיחת טלפון מצג ובו הוא מציע לצרכן לחדש את ביטוח החשמל במחיר מופחת. שיחות רבות פונות לצרכנים שאין להם כלל ביטוח מוצרי החשמל.
ככל ומתבצע ניסיון לביטול עסקה בשני התחומים, נציגי העוסק מערימים קשיים על הצרכנים, לעיתים מבטלים תוך כדי גביית סכומי ביטול שאינם מתיישבים עם הוראות החוק ולעיתים אינם משיבים כספים כלל.
החקירה מעלה חשד לקבלת דבר במרמה /הטעיה במהות השירות, הטעיה במועד מתן השירות, הטעיה בתנאי ביטול עסקה.
הפרות במכר מרחוק (סעיף 14ג) לרבות אי גילוי תכונות העיקריות של השירות, אי גילוי פרטים אודות זהות העוסק בשיחות השיווק והמכירה.

❖ מכללת תילתן

מכללת תילתן הנה מכללה לעיצוב ולתקשורת חזותית שמקום מושבה בחיפה.

המכללה נחקרת בחשד לעברות על חוק המל"ג בכך שהיא מציעה לציבור, לימודים לתואר בעוד שהיא אינה מוכרת על ידי המל"ג כמוסד אקדמי המוסמך לתת תואר . המכללה מציעה "תואר אירופי בעיצוב (שאינו מוכר ע"י המל"ג)"

במסגרת החקירה עלו החשדות הבאות:

1. חשד להפרות על חוק המל"ג בשימוש במונחים אקדמיים המותרים רק למוסדות הכפופים למל"ג ושקיבלו את אישורה. המונחים והאמירות הנם בין השאר: "תואר אירופי בעיצוב", "מסגרת הלימודים האקדמית", "הלימודים מתנהלים במסגרת המסלול האקדמי הרב שנתי לעיצוב רב תחומי", "מסלול הלימודים מקנה לסטודנטים נקודות זכות אקדמיות לקראת תואר אירופי בעיצוב", "שיתוף פעולה עם מוסדות אקדמיים בחו"ל" ועוד.
2. חשד להענקת תארים שאינם מוכרים בארץ אך, נחזים לצרכן/סטודנט כתארים אקדמיים המוכרים בחו"ל לרבות אפשרות השלמה לתואר שני בחו"ל. המכללה מעניקה תואר ב- "European Bachelor of Science in Design" שהנו בעצם, תואר אירופאי ראשון.
3. בקטלוג הקורס המועבר לסטודנט שנרשם למסלול זה, מופיעה בעמוד הראשון הכותרת "EUROPEAN BACHLORS DEGREE & EUROPEAN MASTERS DEGREE" ובתרגום מילולי, בוגר תואר אירופאי (ראשון) ומוסמך לתואר אירופאי (שני).

❖ צח"מ בשיתוף משטרת ישראל

עוסק המפעיל בעצמו ובאמצעות אחרים מספר רב של חברות , ביניהן חברות תיווך להלוואות , חברות טלמרקטינג למכירת מוצרי דיאטה , חברות למכירת כתבי שירות ואחריות ועוד.

בין החברות האמורות לעיל :

1. ג.ח פרמיום אשר שיווקה בין השאר את שירות תיווך להלוואות תציעו לי .

2. ר. רכסים, צעד משכיל , צריכה ומיגון ישיר בע"מ אשר תחת כתליהן שווקו בין השאר שירותי אחריות ושירות למוצרי חשמל -לרבות הפעילות "הקש על השש" .

בשנת 2017 במסגרת פעילות כנגד אשכול החברות הקשורות לעוסק נפתחה חקירה מנהלית כנגד החברות שלכדהלן

- חברת צריכה ומיגון ישיר בע"מ אשר הפעילה עבור חברת קופל גרופ מוקדי טלמרקטינג למכירת שירותי תיקונים . בסיום החקירה החברה נעצמה על סה"כ 484,800 ₪ בגין עבירות על חוק הגנת הצרכן ביניהן הטעית צרכנים .
- חברת ח. רכסים והפצה בע"מ, אשר מכרה כתבי שירות ואחריות למוצרי חשמל . בסיום החקירה החברה נעצמה על סה"כ 529,200 ₪ בגין עבירות על חוק הגנת הצרכן ביניהן הטעית צרכנים .

לאחר והובהר כי נמשכת פעילות החשודה כמפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן לרבות בכל האמור להצעות המכר בתחום שירות האחריות והתיקונים למוצרי חשמל , נפתחה חקירה פלילית כנגד אשכול פעילות העוסק, וזאת במסגרת צ"חמ עם משטרת ישראל ורשויות חוק אחרות .

במסגרת הצח"מ בוצע חיפוש, נתפסו מסמכים ונוהלו חקירות כנגד עובדי החברה וזאת בחשד לעבירות על חוק הגנת הצרכן לרבות הטעיה בתנאי ביטול עסקה ,בגובה דמי הביטול ובמשך הזמן בו ניתן לבטל עסקה מרגע ביצועה, במסמכי הגילוי שנמסרו לצרכנים אשר בתוכנם הרעו לכאורה את תנאי ביטול עסקה הקיימים בחוק , כמו כן בוצעה חקירה בגין חשד לאי קיום הוראות חוק הגנת הצרכן לעניין חובת גילוי בכתב אודות עסקת מכר מרחוק – לרבות חובת ציון כתובת ו ח.פ העסק ,חובת ציון מחיר העסקה, חובת ציון האופן שבו יכול הצרכן לממש את זכותו לבטל את העסקה וזאת בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) או סעיף 14ג1(ג) לחוק ועוד. העבירות לכאורה נגעו לאלפי צרכים שנקשרו בעסקאות ונשלחו אליהם מסמכי גילוי כשבהם טבועות העבירות המצוינות לעיל הן במעשה והן במחדל.

נמצא כי מספר פעילויות אותן הפעיל רן הרינג למכירת שירותי תיקונים הגיעו לכדי צו הקפאת הליכים , ועל אף זאת נגבו מצרכנים תשלומים חודשיים בגין שירות בעסקה מתמשכת שחדל מלהתקיים . הרשות הייתה מעורבת וצד להליך מספר פר"ק 14447-12-17 בקשה 29

כאשר בסופו של הליך זה הופסקו העברות כספים של צרכנים וכן הושבו לצרכנים כספים שנגבו מהם מיום הקפאת ההליכים וזאת בגובה של כ 700 אלף ₪.

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

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.

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

כמו כן, כלל כתב האישום אישום כנגד ענבל אור בעצמה, בגין עבירת אי פיקוח ואי מניעת ביצוע העבירות, בשל היותה אחראית על תחום הפרסום והשיווק בחברה באותה העת (ס' 25 לחוק), וכן בגין אי התייצבות למספר חקירות בפני חוקרי הרשות וזאת ללא הצדק סביר, בניגוד לסעיף 23(א)(6) לחוק.

<u>סטטוס התיק:</u> עד כה נערכו בתיק מספר רב של דיונים, ביניהם המדינה הגיעה להסדר עם החברות שהיו בפירוק, כך שהחברות הורשעו בכל העבירות שיוחסו להן, וגזר הדין ביחס אליהן כלל קנס סמלי בסך 1000 ₪ אודות כל חברה, זאת בשל נסיבות התיק המיוחדות (פירוק החברות ופגיעה בנושים). התיק עומד בשלב זה לפני תחילת ההוכחות.

❖ מדינת ישראל נ' שני אלימלך, שלי חזז ואחרים, ת"פ 52800-07-20 ביהמ"ש המחוזי ת"א (טרם נקבע הרכב) – עדכון סטטוס

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

<u>*לעניין עבירות קבלת דבר במרמה</u>:

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

המרמה. על סמך מצג שיקרי זה שילמו הקורבנות סך של אלפי שקלים כל אחד וביחד מאות אלפי ש"ח.

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

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

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

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

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

סטטוס התיק: התיק עומד לפני תחילת הוכחות, כאשר הוא מצוי בשלב זה בגישור פלילי בניסיון להגיע להסדר.

❖ ת"פ 62087-06-19 מדינת ישראל נ' אלוני ואחרים בבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו כבוד השופט יוסי טופף – עדכון סטטוס

1. המדובר בפרשה אשר במסגרתה קשרו הנאשמים קשר להונות אזרחים (חלקם האחר של הנאשמים סייע בידיהם), אשר ביקשו לקבל הלוואות מפאת מצבם הכלכלי , כך שיטענו בפניהם טענות כזב באשר לטיב השירות שיינתן למתלוננים ,ולסוגי , תנאי, ואופן קבלת ההלוואות שיסופקו להם ואגב האמור- יקבלו במרמה כספים מאת המתלוננים אותם ילבינו וזאת מבלי ליתן דיווח על אודותיהם לרשויות המס . לצורך קידום הקשר ומימושו פעלו נאשמים באמצעות חברת "אפריל" אשר הינה חברה פרטית בערבון מוגבל שהתאגדה בישראל ונרשמה ברשם החברות.

2. במעשיהם האמורים קיבלו במרמה ובנסיבות מחמירות מאת המתלוננים סכום כולל של2,000,000 ₪ . נסיבות מחמירות אלה התבטאו בהיקף המתלוננים ובשיטה בה פעלו לקבלת הכספים במרמה ; השתמשו במרמה עורמה ותחבולה בכוונה להתחמק ממס ולא דיווחו לרשויות המס על אודות הכנסה בסכום של 5,000,000 ₪ ועשו פעולות ברכוש אסור במטרה להסוות את מקורו את זהות בעלי הזכויות בו ואת מיקומו ותנועותיו.

3. בנוסף, במסגרת שיחות המכירה לצרכנים (המהוות עסקאות מכר מרחוק) כהגדרתן בחוק הגנת הצרכן , תשמ"א 1981 ובהנחיית חלק מהנאשמים שלחו הטלפנים של חברת "אפריל" למתלוננים הסכמים אשר לא כללו מידע בדבר השם , מספר הזהות והכתובת של חברת אפריל ,טיבו האמיתי של השירות בגינו שילמו הקורבנות כספים ,מחיר השירות ,מועד ודרך הספקת השירות ,התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף וכן פרטים בדבר האופן בו יכלו לממש את זכותם לבטל את העסקה . במהלך התקופה הרלוונטית , במספר הזדמנויות שונות עת פנו מתלוננים לחברת אפריל בדרישה לביטול החיוב ולהשבת התשלום בו חויבו בהתאם להוראות סעיף 14 ג(ג)לחוק הגנת הצרכן ובניגוד להוראות סעיף 14 ה לחוק הגנת הצרכן , לא ביטלו הטלפנים ומנהלי המחלקות את חיובם , ולא השיבו לקורבנות את כספם.

4. **ביום 27.10.20, במסגרת הסדר טיעון, הודו חלק מהנאשמים בכתב אישום מתוקן בו הורשעו בקשירת קשר לפשע(קבלת דבר במרמה בנסיבות מחמירות ,הלבנת הון ושימוש במרמה עורמה ותחבולה בכוונה להתחמק ממס), קבלת דבר במרמה בנסיבות מחמירות, הלבנת הון, שימוש במרמה עורמה ותחבולה, אי גילוי פרטים בעסקת מכר מרחוק, ואי ביטול עסקה(ריבוי עבירות).**

5. **נאשם 1 נידון לעונש מאסר של 28 חודשים ויתר הנאשמים נידונו לעבודות שירות, ומאסרים מותנים.**

סיכום פסיקה בהליכים מנהליים של הרשות

1. **<u>עש"א 18526-01-20 אלמשהדאוי קינג סטור בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**
בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופטת עידית וינברגר

החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות בענף המזון, התשע"ד–2014 (להלן: "**חוק קידום התחרות**"). בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה לא פרסמה את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם הנמכרים על ידה, ביחס לכל סניפיה; את קובץ רשימת המבצעים, ביחס לכל סניפיה; ואת קובץ הרשימה של סניפיה לפי חוק קידום התחרות ותקנות קידום התחרות בענף המזון (שקיפות מחירים), תשע"ה-2014 (להלן: "**תקנות קידום התחרות**"), ועל כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 324,000 ₪ לאחר הפחתה של 20% בשל העדר הפרות קודמות לפי חוק קידום התחרות, בהתאם לתקנות ההפחתה תקנות קידום התחרות בענף המזון (הפחתה של סכום העיצום הכספי בשל אי-הצגת שקיפות מחירים), תשע"ו-2016 (להלן: "**תקנות ההפחתה קידום התחרות**"). על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

<u>ביום 19.9.2021 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור על כל הטענות שנטענו בו תוך שנקבע כי נטל ההוכחה המוטל על הרשות כאשר היא מטילה עיצום כספי על עוסק הוא נטל הוכחה של מאזן ההסתברויות, ולא נטל חמור יותר. עוד נקבע כי העובדה שהחברה מפרסמת נתונים בפייסבוק, אינה מהווה עמידה בדרישות החוק, וכי הרשות הוכיחה כי הטלת העיצום הכספי על החברה נעשתה כדין, בגין מספר הפרות של חובת הפרסום הקבועה בחוק, וכי קביעת גובה העיצום נעשתה בצורה סבירה, מידתית ומצמצמת, בהתאם לנוהל האכיפה לפי חוק קידום התחרות. כן הושתו על החברה הוצאות משפט בסך 10,000 ₪.</u>

2. **<u>עש"א 17218-06-21 אלמשהדאוי קינג סטור בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**
בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופט אורי גולדקורן

החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה לא פרסמה את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם הנמכרים על ידה, ביחס לכל סניפיה; את קובץ רשימת המבצעים ביחס לכל סניפיה; ואת קובץ הרשימה המלאה של סניפיה לפי חוק קידום התחרות ותקנות קידום התחרות, ועל כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 337,500 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

<u>בהמלצת בית המשפט, בוטלו 4 עיצומים כספיים (2 לאחר שהובאו אסמכתאות לכך ששניים מסניפיה היו סגורים במועד הטלת העיצום הכספי ו-2 בעקבות סוגיה אשר נמצאה אז בבחינת הרשות).</u>

<u>ביום 28.10.2021 נתן בית המשפט תוקף של פסק דין להסכמות הצדדים והעיצום הכספי הועמד על סך של 67,500 ₪.</u>

3. **<u>עש"א 16863-05-21 סטופ מרקט בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**
בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה לא פרסמה את קובץ רשימת המבצעים, ביחס ל-9 מסניפיה לפי חוק קידום התחרות ותקנות קידום התחרות, ועל כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 72,000 ₪

לאחר הפחתה של 20% בשל העדר הפרות קודמות לפי חוק קידום התחרות, בהתאם לתקנות ההפחתה קידום התחרות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.
ביום 6.10.2021 התקיים דיון ובאותו מועד ניתן פסק הדין אשר דוחה את כל טענות החברה, במסגרתו ציין בית המשפט כי הסתמך על סרטון שהוצג לו במעמד הדיון שיש בו כדי לקבוע כי אכן בוצעו ההפרות. משכך, השופט הדר הורה על דחיית הערעור תוך הותרת העיצום הכספי על כנו ותוך השתת הוצאות משפט על החברה בסך 15,000 ₪.

4. **עש"א 41125-05-21 ויקטורי רשת סופרמרקטים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט אבי סתיו

החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה לא פרסמה את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם ואת קובץ רשימת המבצעים ביחס לארבעה סניפים וכן לא פרסמה את רשימת הסניפים לפי חוק קידום התחרות ותקנות קידום התחרות, ועל כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 252,000 ₪ לאחר הפחתה של 20% בשל העדר הפרות קודמות על חוק קידום התחרות, בהתאם לתקנות ההפחתה קידום התחרות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.
ביום 19.10.2021 ניתן פסק דין המעגן את הסכמת הצדדים בהתאם להמלצת בית המשפט לפיו הערעור יידחה וסכום הערעור יועמד על 180,000 ₪ בגין ביטול שני עיצומים כספיים שהוטלו על סניפים שנתגלו כלא פעילים והובאו בגין כך אסמכתאות מתאימות.

5. **עש"א 59113-01-20 שופרסל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט רפי ארניה

החברה היא "קמעונאי גדול" כאמור בסעיף 29 לחוק קידום התחרות. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי היא לא פרסמה את קובץ רשימת המוצרים ומחיריהם וקובץ רשימת המבצעים ביחס לשני סניפים וכן לא פרסמה את רשימת הסניפים לפי חוק קידום התחרות ותקנות קידום התחרות. על כן הוטל עליה עיצום כספי בסך של 180,000 ₪ לאחר הפחתה של 20% בשל העדר הפרות קודמות על חוק קידום התחרות ובהתאם לתקנות ההפחתה קידום התחרות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.
ביום 26.4.2021 ניתן פסק דין חלקי בו קבע כבוד בית המשפט כי החברה הפרה את החוק ונדחו רוב טענות החברה. כן נקבע כי על הרשות להמציא את נוהל האכיפה הפנימי שלפיו פעלה, בכדי לוודא כי הטלת העיצום לא חורגת ממדיניות האכיפה שקבעה הרשות בנוהל. בהמשך לכך, לאחר שהנוהל הומצא לבית המשפט ולאחר מספר כתבי טענות שהוגשו ביחס לכך, ניתן פסק דינו של כבוד הש' ארניה ביום 9.9.2021 בו נקבע כי על פי נוהל האכיפה (טיוטת הנוהל), אין במקרה בו לא פורסמו קבצים שלמים כדי להוות טעות אנוש או זוטי דברים, וכי חזקת התקינות לא נסתרה על ידי ראיות פוזיטיביות מטעם החברה כי נוהל זה נתפר למידות החברה בדיעבד תוך כדי ההליך (כפי שטענה החברה). הערעור נדחה והעיצום הכספי נותר על כנו.

ביום 16.11.2021 הגישה החברה ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד במסגרת **ע"א 38427-11-21 שופרסל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן**. ערעור זה תלוי ועומד וממתין להכרעה.

6. **עש"א 34714-10-20 אלמשהדאוי קינג סטור בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופט רמזי חדיד

החברה היא רשת קמעונאית המפעילה סניפים בפריסה ארצית. בביקורת שביצעה הרשות בסניפי הרשת שברגבה ובבאר שבע נמצא כי החברה ביצעה הפרות של אי גילוי שילוט ומחירי מצרכים בפיקוח (סעיף 4(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**החוק**")); אי הקצאת שטח ייעודי למצרכים בפיקוח (סעיף 4ד לחוק); אי הצבת שלט עליו מחיר ממוצע בשקלים במדינות אחרות לפי צו הגנת הצרכן (סימון טובין) (סימון טובין במחיריהם הממוצע במדינות מחוץ לישראל) (הוראת שעה), תשע"ז-2017 (להלן: "**צו סימון טובין**"); ואי הצגת מחיר ליחידת מידה (סעיף 17ב(ה) לחוק). בגין הפרות אלו הוטל על החברה עיצום כספי בסך 303,600 ₪ לאחר הפחתה של 10% לפי תקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי, תשע"ה-2014) (להלן: "**תקנות ההפחתה**") ביחס לחלק מההפרות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

<u>ביום 25.7.2021 דחה בית המשפט את הערעור הואיל והחברה שילמה את העיצום הכספי כתוצאה מעיקולים שהוטלו עליה ולא המשיכה לנהל את ההליך בהתאם להחלטות בית המשפט.</u>

7. <u>עש"א 23158-10-20 מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>
בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה היא רשת קמעונאית המפעילה עשרות סניפים בפריסה ארצית, בין היתר, בערים תל אביב ופתח תקווה. בביקורות שבוצעו בשני סניפים בערים אלו נמצא כי החברה ביצעה הפרות של אי גילוי שילוט ומחירי מצרכים בפיקוח (סעיף 4(א)(3) לחוק); אי הקצאת שטח ייעודי למצרכים בפיקוח (סעיף 4ד לחוק); אי הצבת שלט עליו מחיר ממוצע בשקלים על פי צו סימון טובין; אי הצגת מחיר כולל על מוצרים (סעיף 17ב(א)-(ב) לחוק); אי הצגת מחיר ליחידת מידה (סעיף 17ב(ה) לחוק); אי הצבת מכשיר שקילה (סעיף 17ח לחוק); והטעיה במחיר המוצר (סעיף2(א) לחוק). בגין הפרות אלו הוטל על החברה עיצום כספי בסך 252,000 ₪ לאחר הפחתה של 40% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות וביצוע פעולות למניעת הישנות ההפרות. בנוסף, הוטלה על החברה התראה מינהלית בגין אי סימון מוצרים המנויים בתיקון לצו סימון טובין. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

<u>ביום 10.6.2021 ניתן פסק דין הדוחה את כל טענות החברה ונקבע כי לא נמצא כל פגם בהטלת העיצום הכספי אשר הוטל כדין וכן כי לא נדרש קיומו של יסוד נפשי לביצוע ההפרות הואיל והאמור בהליך מינהלי (ולא פלילי) שמטרתו השגת ציות בדרך של הרתעה מהירה. עוד בית המשפט קבע כי החברה אינה יכולה לחקור עדים מהרשות. כן הושתו על החברה הוצאות משפט בסך 45,000 ₪.</u>

<u>על פסק דין זה הוגש ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב במסגרת **ע"א 33535-08-21 מ. יוחננוף ובניו (1988) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן**. ערעור זה תלוי ועומד. דיון בערעור נקבע ליום 3.11.2022.</u>

8. <u>עמ"נ 33514-10-20 א.ע. סחר ותעשיה בלקיה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>
בית משפט השלום בבאר שבע, לפני כבוד השופטת עירית קויפמן

המדובר בעוסק המפעיל חנות מכולת בישוב לקיה. בביקורת שביצעה הרשות בבית העסק נמצא כי על גבי מספר מוצרים שהוצבו בבית העסק לא הוצג המחיר (בניגוד לסעיף 17ב לחוק), ובשל

כך, הוטל עיצום כספי בסך 17,600 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.
ביום 2.3.2021 התקיים דיון שבו ציין בית המשפט כי ההחלטה להטיל עיצום הכספי הינה סבירה ובהמלצתו הוסכם כי הערעור יידחה תוך הותרת העיצום הכספי על כנו.

9. **עש"א 19976-11-20 ע.ר צים שיווק ישיר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

המדובר בחברה המפעילה את רשת "יינות ביתן", רשת קמעונאית בפריסת סניפים ארצית. בביקורת שביצעה הרשות בסניפי הרשת שבנתיבות ובערד נמצא כי החברה ביצעה הפרות של אי הצגת מחיר כולל על מוצר (סעיף 17ב לחוק); אי הצגת מחיר ליחידת מידה (סעיף 17ב(ה) לחוק); ואי הצבת שלט עליו מחיר ממוצע בשקלים על לפי צו סימון טובין. בגין הפרות אלה הוטל על החברה עיצום כספי בסך 204,600 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות ביחס לחלק מההפרות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.
ביום 22.3.2021 ניתן פסק דין בהמלצת בית המשפט ובהסכמת הצדדים, בו נקבע כי יופחתו 30% נוספים מסכום העיצום הכספי לפי תקנות ההפחתה בכפוף לכך שהחברה תציג אסמכתאות המעידות כי נקטה בצעדים מספקים למניעת הישנות ההפרות להנחת דעתה של הרשות. האסמכתאות הועברו לרשות ועל כן סכום העיצום הכספי הועמד על סך 110,000 ₪.

10. **עש"א 50483-09-20 זול ובגדול בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופט אלעזר נחלון

המדובר בחברה המפעילה את רשת "זול ובגדול", רשת קמעונאית בפריסה ארצית. בביקורת שביצעה הרשות בסניף החברה בירושלים נמצא כי לא הציבה שילוט עליו מחיר ממוצע בשקלים לפי צו סימון טובין ובשל כך הוטל עליה עיצום כספי בסך 33,000 ₪. על העיצום הכספי הוגש הערעור.
ביום 23.2.2021 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור ומשאיר את העיצום הכספי על כנו, לאחר שהצדדים הגיעו להסכמה זו על פי המלצת בית המשפט.

11. **צ"א 16883-07-21 אולגה בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופט אהרון שדה

המדובר בעוסקת שפירסמה באינטרנט מוצר לטיפול בוירוס הקורונה בשם "טודיקמפ" בתקופת התפרצות המגיפה. חקירת הרשות העלתה כי העוסקת פרסמה את המוצר תוך שייחסה לו סגולות רפואיות כגון ריפוי תסמיני קורונה, סיוע במחלת הסרטן, טרשת נפוצה ומחלות נוספות ועל כן אלו מהווים מעשים העלולים להטעות את הצרכן בניגוד לסעיף 2(א) לחוק, ובגינם הוטל עיצום כספי בסך 30,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.
ביום 18.8.2021 ניתן פסק דין מבלי שניתנה תשובת הרשות, הואיל וכתב הערעור וכן החלטות בית המשפט לא נתקבלו בפרקליטות המחוז או ברשות. בפסק הדין בית המשפט הורה על ביטול העיצום הכספי, ברם הוציא צו האוסר על העוסקת להמשיך ולשווק את המוצר נשוא העיצום הכספי. הרשות הגישה בקשה לביטול פסק הדין שניתן במעמד צד אחד אך זו נדחתה על ידי בית המשפט ביום 20.10.2021.

12. **<u>רע"א 55073-12-21 אולגה בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**

בית המשפט המחוזי בחיפה, לפני כבוד השופט יגאל גריל

ביום 26.12.2021 הגישה העוסקת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה, על החלטת בית משפט השלום בחיפה.

<u>ביום 3.1.2022 בקשת הערעור נדחתה על ידי בית משפט המחוזי חיפה בנימוק שהערעור הוגש בחריגה משמעותית מהמועד הקבוע בדין.</u>

ביום 1.2.2022 הגישה העוסקת בקשת רשות ערעור (בגלגול שלישי) לבית המשפט העליון במסגרת **רע"א 761-22 אולגה בילנקו נ' הרשות להגנת הצרכן** יחד עם בקשה לפטור מהפקדת ערובה.

13. **<u>עש"א 52335-01-20 אילן זמיר נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**

בית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופט שרון לארי בבלי

המדובר בעוסק, רופא בהכשרתו אשר פרסם מוצר לטיפול בוירוס הקורונה בעת התפרצות המגיפה. חקירה בעניינו העלתה כי פרסם טיפות לחיזוק המערכת החיסונית ולמניעת הידבקות בנגיף הקורונה תוך ייחוס סגולות ריפוי לתכשיר הומאופטי ללא תימוכין מדעיים. פרסום זה מהווה מעשה העלול להטעות צרכן (לפי סעיפים 2(א) ו-2(ג) לחוק) שבגינו הוטל עיצום כספי בסך 90,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

<u>ביום 13.4.2021 ולאחר שמיעת טענות הצדדים, נתן בית המשפט פסק דין בו דחה את מלוא טענות המערער. נקבע כי השימוש של העוסק בפרסומיו בטרמינולוגיה של מניעת הדבקה יש בו ללמד את הצרכן הסביר כי הטיפול ההומאופטי המוצע מסייע לצרכנים למנוע את הדבקותם בנגיף, וזאת בתקופה מלאה בחששות ואמוציות וכי הבחינה של הפרסומים הינה בחינה אובייקטיבית. כן קבע בית המשפט כי בחירת הרשות להשית על העוסק עיצום כספי מצויה בלב ליבו של שיקול דעתה המקצועי ובית המשפט יתערב בשיקול הדעת אך במקרי קיצון. עוד נקבע כי העיצום הכספי נשאר על כנו וכן הושתו על העוסק 10,000 ₪ בגין הוצאות משפט.</u>

14. **<u>עש"א 10916-08-21 י.ש. שיאון (2010) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**

בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

המדובר בחברה המייצרת תמרוקים לניקוי ידיים עליהם צוין כי הם מכילים 70% אלכוהול. ברם, בביקורות ובדיקות שביצעה הרשות עלה כי המוצר מכיל כ-30% אחוזי אלכוהול בלבד. מעשה זה מהווה דבר העלול להטעות צרכן ביחס למצג בדבר אחוזי האלכוהול, השימוש שניתן לעשות במוצר והתועלת שניתן להפיק ממנו (לפי סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק). בשל כך, הוטל על החברה עיצום כספי בסך 108,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות הפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

<u>ביום 14.12.2021 נתן בית המשפט פסק דין בו דחה את טענות החברה, וקבע כי אין בעובדה שהליך פלילי בעניינה של החברה לא מוצה כדי לבסס את המסקנה שאין בסיס ראייתי מספק לעניין ההליך המינהלי. כן נקבע כי די בהתבססות על ראיה מינהלית לגבי ביצוע המעשה נשוא</u>

ההפרה, ללא קיום חקירות נגדיות של העדים ואין צורך להידרש לבחינת היסוד הנפשי או לשאלה האם התקיימה סכנה לציבור בפועל. עוד נקבע כי בדין לא העניקה הרשות הפחתות נוספות לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה לחברה שכן זו לא הוכיחה ביצוע פעולות למניעת הישנות ההפרות. בהתחשב במשאבי הרשות שהושקעו בהליך המשפטי, הושתו על החברה הוצאות משפט בסך 25,000 ₪.

15. ת"א 46814-08-21 כהן קוסמטאיקס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט מוטי פירר

המדובר בחברה המייבאת תמרוקים לניקוי ידיים עליהם צוין כי מכילים 70% אלכוהול. ברם, בביקורות ובדיקות שביצעה הרשות עלה כי המוצר מכיל כ-55% אחוזי אלכוהול בלבד, מעשה שעלול להטעות צרכן ביחס לאחוזי האלכוהול, לשימוש שניתן לעשות במוצר והתועלת שניתן להפיק ממנו (לפי סעיפים 2(א)(1) ו-2(א)(4) לחוק). בגין הפרה זו הוצא לחברה צו מינהלי להפסקת ההפרה (להפסקת שיווק ומכירת המוצר). בגין צו מינהלי זה הוגשה לבית המשפט בקשה להתליית הצו המינהלי.

ביום 26.8.2021 התקיים דיון במסגרתו החליט בית המשפט כי הצו המורה על הפסקה של מכירת המוצרים שמקורם בשתי האצוות שנבדקו בביקורות - יעמוד על כנו. עוד נקבע כי כל יתר אצוות החברה ייבדקו על ידי מעבדה מוסמכת ותוצאות הבדיקה יימסרו לרשות על ידי החברה. לאחר המצאת האסמכתאות לפיהן שאר האצוות תקינות, נתנה הרשות הסכמתה להמשך שיווק המוצרים הכלולים באצוות התקינות.

16. עש"א 66079-11-19 אור לקריון בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופטת מוריה צ'רקה

המדובר בחברה המפעילה סניף של רשת "מאפה נאמן" העוסקת במכירת מאפים, חלקם בתפזורת לפי משקל, כאשר בסניף הנבדק שבקרית ביאליק הוצב שלט בו צויין כי משקל האריזה כלול במחיר וכי פרטים בדבר מחיר האריזה ניתן לקבל אצל הקופאית. בביקורת שביצעה הרשות עלה כי החברה מכרה את המאפים באריזות מבלי שקיזזה את משקל האריזה כך שמשקל האריזה התווסף למשקל הכללי שבגינו חויב הצרכן, דבר המהווה מעשה המהווה הטעיה במחיר הטובין ובמשקלו (סעיף 2(א)(13) לחוק), שבגינו הוטל עיצום כספי בסך 36,000 ₪, לאחר הפחתה בשיעור 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 27.1.2021 ניתן פסק דין הדוחה את הערעור. בית המשפט דחה את טענת החברה לפיה עקב קיומו של השלט ההפרה הייתה "רק" של אי הצגת מחיר האריזה לפי סעיף 17 לחוק. נקבע כי הטעיה מתקיימת גם במחדל, כי השלט אינו ברור ואינו מרפא את ההטעיה במשקל המוצר, כאשר ניסוח השלט אף עלול להטעות את הצרכנים לחשוב שהאריזה עצמה ניתנת להם בחינם על אף שהיא נשקלת יחד עם הטובין.

17. עש"א 52558-03-20 הלפ פי סי טכנולוגיות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה עסקה בשיווק ומכירה של מגוון מוצרי ושירותי מחשב בשיטת המכר מרחוק (טלמרקטינג), וכן באמצעות הגעה לבתיהם של צרכנים (רוכלות). בחקירה שביצעה הרשות עלה

כי נציגי שירות מטעם החברה יצרו קשר טלפוני עם צרכנים באופן יזום במטרה לבצע עסקאות מכר מרחוק. קהל היעד של החברה היה ברובו אנשים מבוגרים, אשר אינם מתמצאים בתחום המחשבים. שיחות המכירה לצרכנים התבססו על הצגת מצגי שווא מטעים שונים ומגוונים במטרה להיקשר עמם בעסקה כגון שהמחשב שברשותם נגוע או נמצא תחת מתקפת רוגלות ועליהם לבצע פעולות מניעה מיידיות להצלת המחשבים ולרכוש את מוצרי החברה. במהלך שיחת המכירה, לא מסרו נציגי החברה פרטים מהותיים אותם היה עליהם למסור בשיווק מרחוק (תוך הפרת סעיף 14ג(א) לחוק); תוך הטעיה במחיר המוצרים (הפרת סעיף 2(א)(13) לחוק), במועד הספקתם (סעיף 2(א)(3) לחוק) והשימוש הקודם שנעשה במוצרים (סעיף 2(א)(15) לחוק); מנעו מצרכנים את האפשרות להתייעץ לגבי רכישת התוכנות שהוצעו להם על ידי נציגי החברה (תוך הפרת סעיף 3(ב)(2) לחוק), סיפקו מוצרים ללא בקשה מפורשת של הצרכנים (סעיף 3(ב)(8) לחוק); יצרו רושם שהצרכן זכה בפרס מבלי שכך היה המצב (סעיף 3(ב)(9) לחוק); שליחת חשבונית שכללה תנאי ביטול עסקה שלא בהתאם לאלו שבחוק (בניגוד לסעיפים 2(א)(21) ו-14ג(ב) לחוק); ובמקרים בהם ביקשו צרכנים לבטל את העסקה במסגרת המועדים הקבועים בחוק החברה סירבה לבקשתם (בניגוד לסעיפים 14(ב) ו-14ה(ב) לחוק). בשל הפרות אלה הוטל על החברה עיצום כספי בסך 5,085,600 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

<u>ביום 24.8.2020 בית המשפט הנכבד דחה חלקית את בקשת החברה לעיכוב ביצוע תשלום עיצום כספי בסך 5,085,600 ₪, וחייבה להפקיד 1,200,000 ₪ בקופת בית המשפט כתנאי לעיכוב ביצוע תשלום העיצום הכספי.</u>

<u>בית המשפט הנכבד בחן את מאזן הנוחות ומצא כי מחד גיסא תשלום מלוא העיצום הכספי עלול להביא לקריסת החברה (על אף שלא הציגה ראיות לעניין זה) ומאידך גיסא עמד על הקושי בקבלת הבקשה לעיכוב ביצוע במלואה שכן ייווצר חשש לאי תשלום העיצום הכספי כלל ככל והערעור ידחה בעתיד.</u>

<u>בהתייחס לסיכויי הערעור, דן בית המשפט הנכבד בכל טענות החברה ומצא כי הסיכויים לקבלת טענותיה, לרבות טענתה לשיהוי, אינם גבוהים תוך שקבע כי ענייננו במעשי תרמית והטעיה חוזרים ונשנים כלפי אוכלוסייה מוחלשת תוך הפרת הוראות החוק, ודומה כי הוא רחוק כְּרחוֹק מזרח ממערב מן המקרים שיובילו לביטול ההחלטה המנהלית.</u>

<u>ביום 24.12.2020 אישר בית המשפט את הסכמת הצדדים לפיה סכום העיצום הכספי שיוטל על החברה יעמוד על סך 668,678 ₪ וזאת בהמלצת בית המשפט ולאחר שקיבלה הפחתה מכוח תקנה 5 לתקנות ההפחתה.</u>

18. <u>עש"א 19844-11-20 גט פר בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>

בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

החברה מפעילה אתר אינטרנט בו מציעה שירותי סיוע במציאת הלוואות לצרכנים מגורמים שונים כגון בנקים, חברות ביטוח, בתי השקעות וכיו"ב. בחקירה שביצעה הרשות עלה כי החברה פרסמה מידע מטעה לעניין מחיר השירות, לעניין זהות נותן השירות ולעניין מהות השירות (לפי סעיפים 2(א)(1), 2(א)(6), 2(א)(13) ו-2(ג) לחוק); הפעילה השפעה בלתי הוגנת על צרכנים עימה התקשרה (לפי סעיף 3(ב)(8) לחוק); ולא מסרה מסמך גילוי כנדרש בחוק (לפי סעיף 14ג(ב) לחוק). בגין הפרות אלו הוטל על החברה עיצום כספי בסך 429,600 ₪,לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות.

על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 12.12.2021 ניתן פסק דין המעגן את הסכמת הצדדים בהתאם להמלצות בית המשפט לפיו לחברה תינתן הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה כך שסך העיצום הכספי שישולם הוא 134,218 ₪ והערעור ימחק.

19. עש"א 10314-02-20 אופק המרכז לזכויות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה הציגה עצמה כמי שמספקת שירותי הכוונה וסיוע למימוש זכויות למול גורמים שונים כגון המוסד לביטוח לאומי, רשות המיסים, משרד הרישוי, חברת החשמל, חברות הביטוח הפרטיות ועוד. בחקירה שערכה הרשות נמצא כי החברה ביצעה מול צרכנים רבים הטעיות בתנאי ביטול עסקה (לפי סעיף 2(א) לחוק), וכן סיפקה חוזים שלא עונים על דרישת החוק והתקנות מכוחו (תוך הפרת סעיף 14 לחוק) ובשל כך הוטל עליה עיצום כספי בסך 605,115 ₪ לאחר שניתנה לה הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה בגין מחזור עסקאותיה. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 7.4.2021 ניתן תוקף של פסק דין להסכמת הצדדים לפיה חזרה בה החברה מן הערעור והעיצום הכספי נותר על כנו. במסגרת הדיונים הורה בית המשפט על מינוי חוקרת למיפוי ההפרות והראיות שנמצאו על ידי הרשות. לאור ממצאיה שאישרו את ממצאי הרשות, ביקשה החברה לחזור בה מן הערעור.

20. עש"א 23477-12-20 נאור אזולאי נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט רפי ארניה

המדובר בעוסק המשווק ומציע שירותי החזרי מס באמצעות אתר באינטרנט וכן בטלפון. בחקירה שביצעה הרשות עלה כי העוסק הטעה צרכנים ביחס לתנאי ביטול עסקה (לפי סעיף 2(א)(21) לחוק) ; סירב לבטל עסקה (לפי סעיף 14ה לחוק) ; לא גילה פרטים מהותיים בעת שיווק מרחוק (לפי סעיף 14ג(א) לחוק) ; ולא מסר מסמך המכיל את הפרטים הדרושים בעסקת מכר מרחוק (לפי סעיף 14ג(ב) לחוק). בגין הפרות אלה הוטל על העוסק עיצום כספי בסך 113,600 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 25.4.2021 נתן בית המשפט הנכבד פסק דין הדוחה את הערעור, לאחר שהעוסק ביקש לחזור בו מן הערעור.

21. עש"א 53056-11-20 אמבולנט בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופט יואב פרידמן

מדובר בחברה העוסקת במתן שירותי רפואה דחופה, הפעלת מוקד לחצן מצוקה, ביקור רופא בבית הצרכן, אמבולנס פינוי, אינסטלציה, תיקונים וחשמל. את השירותים מציעה החברה בתמורה לתשלום דמי מנוי חודשיים אשר ניתנים במסלולים שונים. מחקירת הרשות נמצא כי החברה הטעתה צרכנים בתנאי הביטול של העסקה (סעיף 2(א)(21) לחוק) ולא סיפקה מסמך גילוי בעסקה מתמשכת עם צרכן בעניין שירותי רפואה (סעיף 13ה(ב)(2) לחוק). בשל כך הוטל על החברה עיצום כספי בסך 340,800 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 14.9.2021 ניתן פסק דין בו נדחו כל טענות החברה ובו נקבע כי הנחיית יועמ"ש 1.0003 העוסקת במשך זמני האכיפה המינהלית, מטרתה לקבוע עיקרון שינחה את שיקול דעת הרשות ועצם החריגה ממסגרת הזמנים הקבועה בה לא תאיין באופן אוטומטי את ההליכים שננקטו. עוד נקבע כי על טענת שיהוי להתבסס על הסתמכות מתוך שינוי מצב לרעה ומתוך הוכחת נזק ראייתי, דבר שלא התקיים בעניין זה. עוד נקבע כי רמת הראיה המינהלית אינה חייבת לעמוד ברף הראיה הנדרש על פי דיני הראיות וסדרי הדין בהליכים אזרחיים. כמו כן קבע בית המשפט כי על אף שכותרת ההליך הינה ערעור מדובר בהליך שמהותו הליך ביקורת מינהלי, וככזה בית המשפט לא גובה ראיות או שומע עדויות ויש להקפיד שלא תאויין תכליתו של חוק הגנת הצרכן באמצעות הכנסת טענות עובדתיות "בדלת האחורית" המצריכות גביית ראיות נוספות. בנוסף, קבע בית המשפט כי טופס הגילוי שנמסר לצרכן לאחר ביצוע העסקה לא היה ברור ולא שירת את תכליתו כטופס שתכליתו לכלול את הפרטים העיקריים בצורה פשוטה וברורה. סכום העיצום הכספי שהוטל נשאר על כנו וכן הושתו על החברה הוצאות משפט בסך של 7,000 ₪.

22. **עש"א 20-12-10712 יו.פי.לייף מרקטינג בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

המדובר בערעור בגלגול שני של חברה העוסקת בשיווק ומכירת מוצרים בשיטת מכר מרחוק (טלמרקטינג). בחקירה שבוצעה לחברה נמצא כי ביצעה הפרות רבות של הוראות החוק ביחס לצרכנים שונים בעסקאות מכר מרחוק (לפי סעיפים 2(א), 3(ב)(8), 14ג(א) ו-14ג(ב) לחוק) ובגין כך הוטל עליה עיצום כספי בסך 936,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי החברה הגישה ערעור במסגרת עש"א 16896-03-18 **יו. פי. לייף מרקטינג בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**, שם טענה בין היתר כי הודעת הכוונה לא הומצאה לה ועל כן לא הגיבה לה במועד. ביום 12.6.2019 ביטל כבוד השופט הדר את העיצום הכספי לאחר שקבע כי החלטת הממונה לנקוט בהליך מינהלי ולא בהליך פלילי חורגת באופן בלתי סביר ממתחם הסבירות ומחייבת את התערבות בית המשפט בכדי להגן, בין היתר, על זכויות הנחקרים ועל עניינו של הציבור הרחב. על פסק דין זה הוגש ערעור מטעם הרשות להגנת הצרכן לבית המשפט המחוזי בתל אביב (ע"א 31942-07-19 **הרשות להגנת הצרכן נ' יו.פי.לייף מרקטינג בע"מ**) וביום 29.6.2020 הורה בית המשפט המחוזי, לאור המלצתו והסכמת הצדדים כי ערעור הרשות יתקבל באופן שפסק הדין של בית משפט השלום יבוטל וההליך יוחזר לבחינה מחדש של טענות החברה למול ממונה העיצומים ברשות ותוך שנקבע כי הממונה ברשות "יוציא החלטה חדשה לפי שיקול דעתו ולפי טוב שכלו". לאחר פסק הדין של בית המשפט המחוזי, החברה אכן טענה בפני הממונה, אשר דחה את טענות החברה. על החלטת הממונה הדוחה את טענות החברה הגישה החברה ערעור בשנית לבית המשפט השלום בתל אביב במסגרת **עש"א 20-12-10712 יו.פי.לייף מרקטינג בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן**.
ביום 18.3.2021 נתן כבוד השׁ עדי הדר פסק דין במסגרתו הורה על מחיקת הערעור, בשל אי הפקדת ערבון בסך 94,000 ₪.

23. **עש"א 19-08-58808 לירף (בי.אל.פי ישראל) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט מוטי פירר

המדובר בחברה העוסקת בשיווק ומכר מרחוק של מוצרים שונים. בחקירת הרשות עלה כי ביצעה הפרות רבות על החוק ביחס למספר צרכנים, שעיקרן: מעשה העלול להטעות צרכן

בשיחות השיווק והמכירה בתנאי ביטול העסקה, זהות העוסק ומחיר העסקה, באתר האינטרנט שניהלה ובחשבוניות שנשלחו לצרכנים (לפי סעיפים 2(א)(6), 2(א)(13) ו-2(א)(21) לחוק); ביצוע השפעה בלתי הוגנת בשיחות השיווק והמכירה (לפי סעיפים 3(ב)(8) ו-3(ב)(9) לחוק); אי גילוי מידע מהותי בשיחות השיווק ובאתר האינטרנט ואי מסירת מסמך גילוי מלא לאחר ביצוע העסקאות (לפי סעיף 14ג לחוק); ואי השבת התמורה לצרכן בזמן ובשיעור הקבוע בחוק (לפי סעיף 14ה לחוק). בגין מעשים אלה הוטל על החברה עיצום כספי בסך 8,181,200 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 27.12.20, נתן כבוד השופט פירר פסק דין חלקי לפיו הערעור התקבל ביחס לתחולת תקנה 5 לתקנות ההפחתה על העיצום הכספי, אולם באופן אשר מתייחס לתקופה בה קיימה החברה פעילות עסקית נורמטיבית שלא הושפעה מחקירת הרשות (המחצית הראשונה של שנת 2016 במכפלת 2) כך שסכום העיצום נקבע ע"ס של 354,613 ₪ (ולא כפי שביקשה החברה), תוצאה שלטעם בית המשפט מאזנת בין הרתעה למידתיות. כן ציין כבוד השופט פירר כי המקרים בהם תהא רשאית הרשות שלא להיעתר לבקשת ההפחתה לפי תקנה זו, הינם מקרים חריגים, אשר חובה לנמקם באופן נהיר ומשכנע, תוך הבהרה מה טעם מצאה הרשות במקרה זה לחרוג מהנוהג הקבוע, דבר שלא נעשה במקרה דנן.

ביום 7.2.2021 הושלם פסק הדין באופן הקובע כי על הרשות לשלם לחברה הוצאות משפט בסך 25,000 ₪.

24. עש"א 28631-11-20 דאבל פיס מועדון חברים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בית המשפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה עוסקת בשיווק וביצוע עסקאות מכר מרחוק שעניינן איגוד קבוצות משתתפים לצורך השתתפות בהגרלות שונות של מפעל הפיס. בחקירת הרשות עלה כי החברה פנתה למספר רב של צרכנים בתהליך השיווק והמכירה בעסקאות מכר מרחוק, ונקטה בפעולות של הטעיה בזהות השירות והצגתה כקשורה למפעל הפיס בעוד לא כך היה, במהות השירות ובאופן ההשתתפות הקבוצתית בהגרלות הלוטו (לפי סעיף 2(א) לחוק); קיומה של הטבה שלא קיימת בדמות "מספרי זהב" וסיכויי זכייה גבוהים מהרגיל, ובכך הפעילה השפעה בלתי הוגנת כלפי צרכנים רבים (לפי סעיף 3(ב) לחוק); וכן הפרה חובות המוטלות עליה בעסקת מכר מרחוק ובעסקה מתמשכת, הן לפני ביצוע העסקה והן לאחריה (לפי סעיפים 13ג ו-14ג לחוק), שבגינם הוטל על החברה עיצום כספי בסך 159,944 ₪, לאחר הפחתה לפי תקנה 5 לתקנות ההפחתה בגין מחזור עסקאות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

לאחר שמיעת טענות הצדדים ביום 3.5.2021 ניתן פסק דין בו דחה בית המשפט את הערעור לרבות את טענת החברה לשיהוי, אשר להבדיל מהתיישנות, אין בשיהוי לקבוע מסגרות זמן קשיחות שמגבילות את הרשות. לעניין זה נקבע כי ההפרות המיוחסות לחברה נמצאות "בגרעין הקשה" של החוק – הטעיה והשפעה בלתי הוגנת בהיקף נרחב אשר חייב חקירה של מספר רב של צרכנים – חקירה שאורכת פרק זמן לא מבוטל. כן השית בית המשפט על החברה הוצאות משפט בסך 20,000 ₪.

25. ע"א 6768-07-21 דאבל פיס מועדון חברים בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופטת שרה דותן

מדובר בערעור שהוגש על פסק הדין שניתן ביום 3.5.2021 במסגרת **עש"א 28631-11-20 דאבל פיס נ' הרשות להגנת הצרכן** בטענות דומות להליך הקודם ובעיקרה טענת השיהוי.
ביום 29.8.2021 ניתן פסק הדין ע"י בית המשפט המחוזי בת"א, אשר דחה את הערעור, וקבע כי בעניין זה הוטל עיצום כספי בשל הטעיה שיטתית ומכוונת של לקוחות תוך הצגת מצגים עובדתיים מטעים ביודעין, וכי בית המשפט קמא לא שגה בקביעותיו כי חקירת התלונות דרשה זמן רב. כן הושתו על החברה הוצאות משפט בסך 3,000 ₪.

26. עש"א 23802-12-19 זיפ הופ רשת חנויות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בית משפט השלום בירושלים, לפני כבוד השופטת אפרת אייכנשטיין שלמה

המדובר בחברה העוסקת בשיווק ומכירת ביגוד, הנעלה ואביזרי אופנה לגברים ולנשים, בין היתר באמצעות אתרה באינטרנט. מחקירת הרשות נמצא כי החברה ביצעה הפרות של הטעיה בתנאי ביטול העסקה (לפי סעיף 2(א)(21) לחוק); אי גילוי הפרטים הדרושים בשיווק מרחוק (סעיף 14ג(א) לחוק); אי הצגת קישור ייעודי לביטול עסקה בדף הראשי באתר החברה במרשתת (לפי סעיף 14ט(ב) לחוק); ולא גילתה את הדרכים לביטול עסקה באתר המרשתת (לפי סעיף 14ט(ה)(2) לחוק). בשל הפרות אלו הוטל על החברה עיצום כספי בסך 60,150 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.
ביום 12.12.2021 נתן בית המשפט הנכבד פסק דין הדוחה את כל טענות החברה. בפסק דינו קבע כי התניה לפיה אי עשיית שימוש במוצר הוא תנאי לביטול עסקה, מהווה התניה אסורה על הוראות חוק הגנת הצרכן ולפיכך הינה בגדר הטעייה של הצרכן. כן נקבע כי ברשות קיימת הפרדה מבנית בין הגוף החוקר לגוף המטיל עיצומים כספיים ולכן בהתאם להנחיית יועמ"ש 1.0003 העוסקת במשך זמני האכיפה המינהלית, נדחתה טענת השיהוי. עוד נקבע כי הלבשה תחתונה אינה חוסה בגדר ההגדרה של "טובין פסידים" בעסקאות מכר מרחוק, כי המחוקק קבע מפורשות שתינתן לצרכן האפשרות להחזיר את המוצר באותו האופן בו נרכש, קרי - איסוף המוצר באמצעות שליח מאותו המען, וכן כי דמי הביטול כוללים כל הוצאה אחרת שחלה על הצרכן וממילא גם עלות המשלוח. בית המשפט ציין כי הממונה שקל את השיקולים הנדרשים, פעל במקצועיות, ואין להחליף את שיקול דעתו במקרה דנן. כן הושתו על החברה הוצאות משפט בסך 7,500 ₪.

27. עש"א 53993-06-21 עמית נט-טלקום בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופטת מעיין צור

המדובר בחברת תקשורת המפעילה ומספקת שירותי תקשורת שונים. בחקירה שבוצעה ע"י הרשות עלה כי החברה הטעתה בעניין מהותי בעסקה באשר לניוד הצרכנים וניתוקם משירות האינטרנט הקיים להם (לפי סעיף 2(א) לחוק); לא גילתה פרטים המחויבים בגילוי במהלך שיחת המכירה ולאחריה (לפי סעיף 14ג לחוק); ובמקרים בהם ביקשו צרכנים לבטל את העסקה לא השיבה לצרכנים את כספם במועד הקבוע בחוק (בניגוד לסעיף 14ה לחוק). בגין כך הוטל על החברה עיצום כספי בסך של 200,700 ₪ לאחר הפחתה של 10% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות ביחס לחלק מההפרות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.
ביום 21.12.2021 נתנה כבוד השופטת צור פסק דין בו דחתה את כל טענות החברה. בפסק הדין נקבע כי הליך הערעור הינו תקיפה של החלטה מינהלית ושיקול דעתו של הממונה נבחן בהתאם לכללי המשפט המינהלי. עוד נקבע כי אין צורך בהטעיה בפועל, ודי במעשה או במחדל "העלול"

להטעות צרכן על מנת לגבש את המצג העלול להטעות. כן נקבע כי קיומה של הפרה שנפוצה במשק (אי גילוי פרטים בשיווק מרחוק) אינה מהווה נימוק שלא להטיל עיצום כספי. על החברה הושתו גם הוצאות בסך 5,000 ₪.

28. **עש"א 19-12-19927 קיי.אס.פי אקספרס בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופט אפרים צ'יזיק

המדובר בחברה המשווקת מוצרים שונים לרבות מחשוב ומוצרים אלקטרוניים, בין היתר, באמצעות אתרה באינטרנט. במסגרת חקירה שנערכה באתר החברה נמצא כי החברה הטעתה בתנאי ביטול העסקה בתקנון המופיע באתר החברה (לפי סעיף 2(א)(21) לחוק) ולא ציינה בו את כל הפרטים הנדרשים בשיווק מרחוק (לפי סעיף 14ג(א) לחוק). בגין כך נשלחה לחברה דרישת תשלום על סך 50,250 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות וכן התראה מינהלית בגין אי גילוי כל הדרכים למסירת הודעת ביטול העסקה כנדרש בחוק. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 21.4.2021 נתן בית המשפט הנכבד פסק דין בו קבע כי ההפרות אכן בוצעו, כי ברשות קיימת הפרדה בין הגוף החוקר לבין הגוף שמטיל עיצומים כספיים ועל כן קבע כי משך הזמן שחל בעניין זה עולה בקנה אחד עם פרק הזמן הקבוע בהנחיית יועמ"ש 1.0003 (שנתיים) ועל כן נדחתה טענת השיהוי. יחד עם זאת, קיבל בית המשפט באופן חלקי את הערעור בכך שהפחית את העיצום הכספי לסך של 25,125 ₪, בשל קביעתו לעמידה לכאורה של החברה בתקנה 4 לתקנות ההפחתה (הפחתה בשל כמה נסיבות) וכן תוך התחשבות בפרק הזמן הממושך שבין תחילת החקירה להטלת העיצום. את ההתראה המינהלית הותיר על כנה.

29. **ע"א 20-02-31313 אמ. ג'י. אס. ספורט טרידינג בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופטים שבח, אטדגי ויעקובובי

המדובר בערעור בגלגול שני של חברה העוסקת במכירת ציוד וביגוד ספורט בפריסת סניפים ארצית, על פסק דינו של בית משפט השלום בת"א ב**עש"א 19-01-24592 אמ. ג'י. אס. ספורט טרדינג בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן**. ההליך שם הינו תולדה של ביקורת שביצעה הרשות בסניפי הרשת בכפר סבא, אילת וראשון לציון, ושממנה עלה כי החברה הטעתה בתנאי ביטול עסקה (סעיף 2(א)(21) לחוק) ולא הציגה מחיר סופי על גבי מוצרים (סעיף 17ב לחוק) ובשל כך הוטל עליה עיצום כספי בסך 540,000 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות ביחס לחלק מההפרות. בערעור שם, קבע בית משפט קמא כי על החברה לשלם את סכום העיצום הכספי בסך 451,350 ₪ (לאחר שביטל קיומה של הפרה מטעמים ראייתיים וביצע הפחתה נוספת) בתוספת הוצאות משפט בגובה 25,000 ₪.

במסגרת הערעור שבכותרת אישר בית המשפט המחוזי ביום 4.2.2021 את הסכמות הצדדים, אשר התקבלו בהמלצת בית המשפט, לפיהן פסק הדין של בית משפט השלום ייוותר על כנו, סכום העיצום הכספי ישולם אך יופחת לסך של 316,350 ₪ תוך הותרת הוצאות המשפט שהוטלו בבית משפט קמא בעינן.

30. **עש"א 19-09-29006 ז'אן מוסיקה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**
בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט מוטי פירר

מדובר בחברה העוסקת, בין היתר, בהפקת הופעות חיות בפני קהל ברחבי הארץ, במועדונים, בפארקים ובמתחמים ציבוריים אחרים. בחקירה שביצעה הרשות עלה כי במספר הופעות אותן הפיקה החברה היא מכרה שתייה קלה וחריפה רק באמצעות רכישת "צמידים" שעלותם הייתה לפי שלושה "מסלולי" רכישה קבועים שהעניקו שווי כספי צבור. במקרים רבים הדבר גרם לכך שהצרכן נדרש לרכוש צמיד במחיר יקר ממחיר השתייה, כאשר לא הוחזרה היתרה הצבורה בצמיד, ככל שנותרה. כך שבפועל, המחירים אותם שילמו הצרכנים על השתייה היו גבוהים מאלו שהופיעו בתפריט. בגין הטעיה זו (סעיף 2(א) לחוק) הוטל על החברה עיצום כספי בסך 1,012,500 ₪, לאחר הפחתה של 50% לפי תקנות ההפחתה בשל היעדר הפרות קודמות וביצוע פעולות למניעת הישנות ההפרה. על העיצום הכספי הוגש ערעור.

ביום 10.8.2021 ניתן פסק דין, לפיו סכום העיצום הכספי הופחת לסך של 202,500 ₪ וזאת בהתאם להמלצת בית המשפט ועל בסיס מספר מסלולי הצמידים ומספר ההופעות בהם נמכרו הצמידים.

31. עש"א 15571-11-20 תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בע"מ נ הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופטת רבקה ארד

המדובר בחברה העוסקת בייצור ושיווק מוצרי מזון מסוגים שונים. בחקירת הרשות עלה כי החברה ציינה על גבי אריזות של מוצרי עוף ששיווקה כי היא "עושה הכל כדי להבטיח את איכות המוצר" בעוד שבפועל רק שינעה את המוצרים מהיצרן לקמעונאים ולא לקחה כל חלק ביצור מוצרי העוף אשר יוצרו בפועל על ידי חברת "קורניש חן". בגין הטעיה על גבי אריזות מוצרי עוף (סעיף 2(א) לחוק) הוטל עיצום כספי בסך של 8,640,000 ₪. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 29.9.2021 ניתן פסק דין בו ביטל בית המשפט את העיצום הכספי, בציינו כי על גבי האריזה היה כיתוב של שם היצרן ומכאן שאין חשש שהצרכן יסבור כי החברה מעורבת בתהליכי היצור. עוד הוסיף בית המשפט כי גם אם היה מקום לקבל את פרשנות הרשות, בנסיבות המקרה, נפל חוסר סבירות קיצוני בקבלת ההחלטה המנהלית, בין היתר, לאור העובדה שההליך המינהלי נמשך 4 שנים מבלי שהתקיימו נסיבות מיוחדות המצדיקות זאת ולאור כך שההפרה חדלה מלהתקיים עת תוקן הכיתוב בשנתיים שקדמו להטלת העיצום הכספי.

32. עש"א 1558-08-20 אלבר ציי רכב (ר.צ.) בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בראשון לציון, לפני כבוד השופט אבי סתיו

החברה עוסקת במכירה, השכרה וליסינג של רכבים מסוגים שונים בסניפים ברחבי הארץ. בחקירה שביצעה הרשות עלה כי במהלך השנים 2015-2016 מכרה החברה עשרות רכבים לצרכנים נפרדים תוך שהציגה את הרכבים ככאלו ששימשו טרם המכירה למטרת ליסינג (הן בכתב ברישיונות הרכב ובהסכמי הרכישה, וכן באמירות של נציגי החברה לצרכנים), בעוד שבפועל, ייעוד הרכבים שנמכרו היה בחלק מהזמן גם להשכרה. אי הצגת ייעודו הקודם של הרכב היווה דבר העלול להטעות צרכן בפרט מהותי בעסקה (לפי סעיף 2(א) לחוק). מכאן שבוצעו הפרות הטעיה רבות, שבגינן הוטל על החברה עיצום כספי בסך 3,321,000 ₪, לאחר הפחתה של 10% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות ביחס לחלק מההפרות. על עיצום כספי זה הוגש הערעור.

ביום 21.6.2021 ניתן פסק דין המעגן את הסכמת הצדדים בהתאם להמלצות בית המשפט לפיו הערעור יידחה, לחברה תינתן הפחתה נוספת של 30% לפי תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה בשל נקיטת פעולות למניעת הישנות ההפרה, ויבוטלו שני עיצומים ביחס לשני רכבים. מכאן שסך העיצום הכספי שהוטל בסופו של דבר הינו 1,800,000 ₪.

33. עש"א 20105-11-20 מגה קמעונאות בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר

החברה הינה רשת קמעונאית בפריסה ארצית. במהלך ביקורת שבוצעה בסניפי החברה בירושלים, רמת-גן וחולון נמצא כי החברה לא הציבה מכשיר שקילה תקין (סעיף 17ח לחוק), לא סימנה פריטים בניגוד להוראות צו סימון טובין, לא הציגה מחיר על גבי המוצרים (סעיף 17ב לחוק), לא הציגה מחיר ליחידת מידה (סעיף 17(ב)(2)), והציגה על גבי המוצרים מחיר שהיה נמוך ממחירם בקופה (הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק). בשל כך הוטל עליה עיצום כספי בסך של 681,800 ₪. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 22.3.21 ניתן פסק דין בהמשך להמלצת בית המשפט והסכמת הצדדים לפיו הערעור יידחה ולחברה תינתן הפחתה של 30% מכוח תקנה 2(3) לתקנות ההפחתה בכפוף להמצאת אסמכתאות להנחת דעתה של הרשות כך שסכום העיצום הכספי יעמוד על סך של 453,800 ₪.

34. ע"א 49010-05-20 הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו, לפני כבוד ההרכב שבח, אטדגי ויעקובוביץ

המדובר בחברה העוסקת בשיווק של חבילות נופש, טיסות והארחה בישראל ומחוצה לה, עליה הטילה הרשות עיצום כספי בסך 2,508,000 ₪ בגין אי הצגת מחיר כולל מע"מ (לפי סעיף 17ב לחוק) של מוצרי נופש באתר booking.com במרשתת, אתר אשר מופעל ובבעלות ע"י חברה הולנדית – booking.com העולמית (לאחר שהרשות ביצעה חקירה מקיפה ומצאה כי החברה – בוקינג.קום ישראל, משמשת למעשה כזרועה הארוכה של בוקינג העולמית בתחומי מדינת ישראל).

האמור בערעור שהוגש ע"י הרשות על פסק דינו של כבוד הש' עדי הדר מבית משפט השלום בתל אביב, במסגרתו בוטל העיצום הכספי שהוטל על החברה מן הטעם העיקרי שמבצעת ההפרה היא החברה העולמית.

ביום 24.3.2021, לאחר שנשמעו טענות הצדדים, ניתן פסק דינו של בית המשפט המחוזי אשר דחה את הערעור בדעת רוב וקבע שלא היה מקום להטיל את העיצום הכספי על בוקינג ישראל, עת שההפרות בוצעו על ידי בוקינג העולמית. כן קבעה דעת הרוב כי גם אם ממצאי חקירת הרשות מלמדים על קשר עסקי הדוק בין שתי החברות וגם אם התקיימו טעמים להרמת מסך, אין בכך די כדי לאפשר הטלת עיצום כספי על החברה הישראלית שכן לא הוכח שביכולתה לתקן את ההפרה. עוד נקבע כי גם אם מדובר בעסקאות המכוונות לקהל הישראלי והחברה בישראל פעלה בשמה של החברה העולמית, לא יהא זה צודק להטיל על החברה הישראלית עיצום כספי בשל כך. מנגד, כב' השופט אטדגי, בדעת מיעוט, קבע כי ממצאי החקירה די בהם כדי לראות בחברה הישראלית "עוסק" יחד עם החברה העולמית, בכל הקשור להצגת המחירים באתר וכי החברה הישראלית נתנה ידה לביצוע הפרות על החוק וניתן היה להטיל עליה את העיצום הכספי.

35. **<u>רע"א 3817-21 הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ</u>**

בית המשפט העליון, לפי כבוד השופט אלכס שטיין

המדובר בבקשת רשות ערעור שהגישה הרשות על פסק דינו של בית המשפט המחוזי לעיל מיום 24.3.2021 במסגרת ע"א 49010-05-20.

<u>ביום 10.6.2021 בית המשפט העליון דחה את בקשת רשות הערעור תוך שקבע כי חוק הגנת הצרכן אינו מאפשר הטלת עיצום כספי על מי שלא כשל בהפרת החוק, והחברה בישראל פשוט לא הפרה את החוק, ועל כן לא היה מקום להטיל עליה את העיצום הכספי.</u>

36. **<u>ת"א 26946-03-21 מנא טכנולוגיות – אי.סי.אי. תקשורת חכמה בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**

בית משפט השלום בבאר שבע, לפני כבוד השופטת רחל טיקטין-עדולם

המדובר בחברה העוסקת בהספקת שירותי תקשורת ואינטרנט. בהמשך לתלונות צרכנים שביצעו עסקאות עם החברה בין השנים 2018 ועד 2020, פתחה הרשות בחקירה בה נמצא כי החברה ביצעה הפרות של אי גילוי הפרטים הדרושים בשיווק מרחוק באינטרנט ובשיחות השיווק (לפי סעיף 14ג(א) לחוק); הטעתה צרכנים בהסכם ההתקשרות ובשיחות השיווק שבוצעו לצרכנים ביחס לתנאי ביטול העסקה (לפי סעיף 2(א)(21) לחוק) וביחס לזהות העוסק (2(א)(6) לחוק); לא גילתה את תנאי ביטול בהסכם ההתקשרות (לפי סעיף 14ג(ב) לחוק); וסירבה לביטול עסקה כשזו הייתה מוקנית לצרכן (סעיף 14ה לחוק). לאור הפרות אלה הוטל על החברה עיצום כספי בסך 2,987,200 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

<u>לאחר שהוגשה תשובת הרשות לערעור, לא התקיים בערעור דנן דיון בפני בית המשפט מפאת כך שהחברה נכנסה לחדלות פרעון וניתן נגדה צו פירוק.</u>

<u>בהמשך לכך, ביום 5.12.2021 הערעור נמחק בהתאם להחלטת בית המשפט והוגשה מטעם הרשות בקשה לתביעת חוב, בהתאם לסדר הנשייה הקבוע בחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח-2018. יוער, כי במסגרת ההליך, ובטרם שניתן צו פירוק, בית המשפט קבע במסגרת דיון בבקשת ביניים החלטה עקרונית המקבלת את עמדת הרשות לפיה היא אינה מחויבת להתייצב לפגישות מהו"ת לפי תקנות סדר הדין האזרחי, תשע"ט-2018, זאת, לאור אופיו המינהלי של הליך ערעור על עיצום כספי שהטילה הרשות.</u>

37. **<u>עש"א 76064-12-20 מכללת ג'רנאטה לקידום החינוך בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן</u>**

בית משפט השלום בחיפה, לפני כבוד השופטת איילת הוך טל

המדובר בחברה העוסקת בתחום החינוך בחברה הערבית בישראל. במהלך חקירה שביצעה הרשות נמצא כי הציגה בפרסומיה במרשתת מצג לפיו קיים קשר בינה לבין המל"ג (המועצה להשכלה גבוהה) מבלי שקיים קשר כזה, באופן שעלול להטעות צרכן בעת התקשרות עימה (לפי סעיפים 2(א) ו-2(ג) לחוק) ובגין כך הוטל על החברה עיצום כספי בסך 54,000 ₪. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

<u>ביום 6.6.2021 ניתן פסק דין בו דחה בית המשפט את מלוא טענות החברה תוך שקבע כי פרסום החברה על כך שקיבלה את אישור המועצה להשכלה גבוהה במקצועות חינוך לגיל הרך וחינוך</u>

מיוחד מהווה מעשה הטעיה לפי סעיף 2 לחוק וכי ניסוח זה בהחלט עלול להטעות מתעניינים פוטנציאלים לרישום ללימודים במכללה שמפעילה החברה בתחומים אלו. בית המשפט חייב את החברה בתשלום העיצום הכספי בתוספת תשלום הוצאות משפט בגובה 5,000 ₪.

38. **עש"א 11069-04-21 אליהו שיווק חשמל בע"מ נ' הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בית משפט השלום בתל אביב-יפו, לפני כבוד השופט עדי הדר**

המדובר בחברה העוסקת בייבוא מוצרי חשמל ושיווקם בסניפים ברחבי הארץ. במסגרת חקירת הרשות נמצא כי החברה שיווקה מוצרים כגון מיחם ופלטת שבת שעל אריזתם היה הכיתוב "**מאושר לשימוש בשבת ע"י צוֹמֶת - צוותי מדע ותורה**" בעוד שבפועל, לא היה לאותם המוצרים היתר כאמור מטעם מכון צוֹמֶת (הפרת הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק). בגין כך הוטל על החברה עיצום כספי בסך 162,000 ₪, לאחר הפחתה של 20% לפי תקנות ההפחתה בשל העדר הפרות קודמות. על העיצום הכספי הוגש הערעור.

ביום 19.9.2021 ניתן פסק דין, בהמלצת בית המשפט, במסגרתו ניתנה לחברה הפחתה נוספת של 30% לפי תקנות ההפחתה לאחר שהמציאה אסמכתאות למניעת הישנות ההפרה כך שסכום העיצום הכספי הועמד על סך של 101,250 ₪.

תובענות ייצוגיות

סיכום

במסגרת פעילותה להגנה על הצרכנים, בוחנת הרשות הסדרי פשרה ובחלקם של המקרים אף בקשות לאישור תובענות ייצוגיות. הרשות מחווה דעתה לגבי שאלות צרכניות העולות בהליכים אלו וכן בוחנת האם ההסדרים המובאים לאישור בית המשפט סבירים וראויים בנסיבות שלעניין.

בשנת 2021, טיפלה הרשות ב- 203 הליכי תובענות ייצוגיות בשלביהם השונים. הרשות בוחנת את כתבי הטענות השונים בכל תיק ותיק המתקבל לטיפולה ובהתאם לצורך וכן בהתאם להחלטת בית המשפט מגישה התייחסויות שונות. במקרים בהם מובאים לבחינת הרשות הסדרי פשרה – בוחנת הרשות האם יש מקום להתנגד להסדר. במקום בו מובאות בקשות האישור לטיפולה, מגבשת הרשות את עמדתה שניתנת כעמדת רגולטור או משתלבת בעמדת היועץ המשפטי לממשלה. בשנת 2021 **הוגשו 22 התנגדויות להסדרי פשרה וכן הוגשו 9 עמדות רגולטור ו-2 עמדות מטעם היועץ**.

עמדות רגולטור

עמדות רגולטור הן עמדות מקצועיות של הרשות להגנת הצרכן הניתנות, ברובן המכריע, לבקשת בית המשפט ביחס לסוגיות הצרכניות העולות מההליך ובפרשנות הוראות החוק הרלוונטיות לגביהן.

1. ת"צ 24006-04-18 טליה נוימן נ' איסתא ישראל בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבה המציעה ללקוחותיה שריון מושבים משודרגים (מושב נבחר או מושב מועדף) סיפקה לחברי הקבוצה מושבים אחרים מאלו שבחרו ובחלקם של המקרים אף סיפקה מושבים טובים פחות מאלו שעליהם שילם הנוסע תוספת תשלום. עוד נטען כי המשיבה גובה תשלום נוסף עבור מושב מועדף למרות שאינו מרווח יותר, בניגוד למצג אותו מציגה לצרכניה. בנוסף נטען כי המשיבה לא מבהירה לצרכניה כי בנסיבות מסויימות ייתכן ולא יסופקו המושבים הנבחרים או המועדפים וכי חברת התעופה יכולה לבצע שינויים בהושבה.

עמדת הרשות: שאלת אחריותה של המשיבה באשר לאספקת השירות הנרכש על ידי הצרכן צריכה להיבחן לפי הנסיבות. מנסיבות ההליך עולה כי המשיבה מציינת בטופס ההזמנה, הנמסר לצרכן לאחר ביצוע העסקה, כי אינה אחראית לאספקת המושבים הנבחרים או המועדפים. עמדת הרשות הינה כי המידע בדבר מהות השירות, קיומה של אפשרות כי המושב המועדף יינתן לנוסע אחר וכן דבר גביית העמלה וגובהה גם אם השירות לא יסופק לצרכן, כמו כל פרט מהותי נוסף בעסקה, חייב להימסר לצרכן בשלביה המוקדמים של העסקה, טרם ביצוע ההתקשרות. אי מסירת פרטים אלה מהווה הפרה של ס' 2 (הטעיה במחדל) ועולה כדי הפרת ס' 4 לחוק (חובת גילוי). כשהעסקה מתבצעת באמצעות שיווק מרחוק (אתר אינטרנט, שיחה טלפונית), אי מסירת המידע האמור באופן ברור ובולט, טרם ביצוע העסקה, מהווה הפרה של ס' 14ג.

הטלת האחריות על סוכנות הנסיעות נעשית בהתייחס לשני מבחנים עיקרים. הראשון- האם סוכנות הנסיעות מהווה קבלן מתווך או שלוח, והשני, האם יש בהתנהלות הסוכנות תרומה לכשל בגינו הוגשה התביעה.

עמדת הרשות היא כי אם וככל שיתברר שהמידע לא נמסר באופן מלא וברור טרם בחירת השירות האמור, אזי קמה לסוכנות הנסיעות אחריות לפצות את הצרכן בשל אי מתן השירות.

2. ת"צ 31855-10-19 גאי סרוריס נ' גז יגל

עניינה של הבקשה בטענה, כי המשיבות גבו תשלום קבוע מבלי שפורט בחשבונית או בהודעת התשלום מרכיבי התשלום הקבוע וסכומו. כתוצאה מכך טענו המבקשים שחויבו ללא ידיעתם עבור שירותים שהמשיבה הייתה מנועה מלגבות.

בתיק הוגשה עמדה משותפת של הרשות ומשרד האנרגיה.

עמדת הרשות: החל מכניסתו לתוקף של תיקון מס' 54 לחוק הגנת הצרכן, בהתאם לסעיף 13ב לחוק, חלה חובה על עוסק, בעסקה מתמשכת, לרבות בעסקה להספקת גז בין צרכן גז לספק גז, שבה גובה העוסק תשלום קבוע, לפרט בחשבונית או בהודעת התשלום הנשלחת לצרכן את מרכיבי התשלום הקבוע ואת סכומם. בתיק הוגשה עמדה נוספת מטעם משרד האנרגיה. בהתאם ככל שאכן הסכומים הקבועים לא פורטו על ידי המשיבה הרי שמדובר בהפרה של סעיף 13ב לחוק.

3. ת"צ 47928-10-13 עמית הר פז נ' עמוסי-נגר יבוא ושיווק

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבות מציגות על גבי המוצרים מחירים מנופחים ולא אמתיים ובכך מטעות את הצרכנים הן ביחס למחירו הרגיל של המוצר והן ביחס להנחה שניתנה לו לגבי המוצר. טענות אלו יוחסו למשיבות לאור כך שהן נוהגות לתת הנחות בשיעור של עשרות אחוזים ברכישות בהיקפים שונים (הם בעסקאות גדולות והם בעסקאות קטנות).

המשיבות מצדן טענו כי אין הגבלה ולא צריכה להיות על שיעורי ההנחות, ; כי לא התקיימה הטעיה שכן הצרכן ידע את המחירים טרם ביצוע ההתקשרות ; וכן כי עסקה לרכישה של מוצרים שונים לבית כגון מרצפות, אריחי חיפוי, כלים סניטריים ועוד מאופיינת במגוון פרמטרים המשפיעים על ההנחה שניתנת לצרכן ולכן לא ניתן להציג הנחה גנרית.

עמדת הרשות, כפי שהוצגה בתיק, היא כי חובת הצגת מחיר הקבועה בסעיף 17ב לחוק מחייבת להציג את מחירם **האמיתי** של הטובין וכן מחייבת **להציג את מחירם הסופי לאחר הנחה**. חובות אלו אינן אוסרות מתן הנחות וכן אינן מגבילות את גובה ההנחה או את סוגי ההנחות השונים וכן אינן מגבילות או שוללות את האפשרות לתת הנחה בקיומם של תנאים מסוים לפי פרמטרים שונים, והכל בלבד שההנחות מוצגות באופן שקוף בפני הצרכן, על גבי הטובין, בהתאם לדין.

חובות אלו נועדו לסייע לצרכן להתגבר על פערי המידע הקיימים בינו ובין העוסק ולאפשר לו לקבל החלטה מושכלת בהתאם למידע המוצג לו. מצב דברים שבו עוסק מעניק לצרכנים הנחות גורפות וקבועות לחלק ניכר מהצרכנים, באופן שהמחיר שהוצג על גבי הטובין אינו משקף את המחיר שבו הטובין נמכרו בפועל, מהווה לעמדת הרשות דבר "העלול להטעות " את הצרכן בעניין מהותי בעסקה, הן לגבי מחירם הרגיל של הטובין והן לגבי ההנחה המוצעת לגביו.

4. ת"צ 21410-03-17 מאור בשן נ' א.מ.ל- אמריקן לייזר

עניינה של הבקשה בטענה שהמשיבה מטעה את הצרכנים בכך שמציינת בפרסומיה כי הטיפולים הניתנים על ידה הם ללא הגבלת זמן וכמות, שעה שבפועל היא מאפשרת לקבוע מספר טיפולים בודד בשנה. לטענת המשיבה, בהסכם עליו חתם המבקש, צויין כי המרווח בין הטיפולים נתון לשיקול דעתו של הצוות המטפל.

בתיק הוגשה עמדה משותפת של הרשות ומשרד הבריאות.

עמדת הרשות הינה כי על המשיבה לגלות לצרכן מהי כמות הטיפולים או מהו מרווח הזמן בין הטיפולים וזאת בהתאם לסעיף 2 לחוק, שכן המדובר בפרט מהותי בעסקה. הצגת השירות כשירות שניתן "ללא הגבלת טיפולים" ו"ללא הגבלת זמן", מקום שבפועל השירות ניתן עם הגבלות לעניינים אלו, עלול להטעות את הצרכן.

5. ת"צ 40467-02-20 שריקי ואח' נ' שופרסל טרוול בע"מ

עניינה של הבקשה בכך שהמשיבות פרסמו באתר האינטרנט של שופרסל וכן באמצעי מדיה שונים מבצע לקראת יום הרווקים הסיני, שבמסגרתו יימכרו 750 כרטיסים במחירים החל מ-11 אירו בשיטת "כל הקודם זוכה". כתנאי להשתתפות במבצע, על הלקוחות להירשם למועדון הלקוחות של שופרסל. לטענת המבקשים, ההתניה כאמור וכן מערכת הזמנות לקויה שהביאה לכך שצרכנים מסוימים נחסמו ואחרים "עקפו" אותם בתור, גרמו לעיכוב ברישום המבקשים. לטענתם, במעשים אלה המשיבה מנעה מלקוחות רבים להשתתף במבצע, והפרה את הכלל לפיו "כל הקודם זוכה".

עוד נטען כי המשיבות הציגו מצג שווא בנוגע לכרטיסים שנותרו, עליהם הסתמכו הצרכנים, והכל במטרה להגביר את פרסומם בקרב הציבור ולהגדיל את כמות חברי המועדון של שופרסל.
עמדת הרשות: על עוסק המפרסם מכירה מיוחדת לעמוד בתנאים השונים ובהם פרסום כלל הפרטים אשר נדרש לפרסם בהתאם לחוק ולהנחיות הרשות כגון: מועד תחילת המכירה המיוחדת ומועד סיומה, כמות הכרטיסים שבמבצע ומחיר המבצע.
תנאי להשתתפות במבצע כגון הצטרפות למועדון לקוחות, אינו מהווה כשלעצמו הפרה של החוק, כל עוד ברור לצרכן כי זהו תנאי להשתתפות במכירה המיוחדת, וכל עוד לא מוצגים לצרכן מצגי שווא שיש בהם כדי להשפיע על החלטתו להצטרף למועדון לקוחות.
באשר לעדכון בזמן אמת בדבר מלאי הכרטיסים שנותרו- הצגת כמות שגויה של כרטיסי טיסה עלולה להשפיע על החלטתו של הצרכן בדבר הצטרפות למועדון, שכן לא מן הנמנע שצרכנים בוחנים את הסיכוי שלהם "לזכות" בכרטיס טיסה בהטבה לאור מספר הכרטיסים המוצעים למכירה מיוחדת. אף אם הרישום למועדון בחינם ואף אם ניתן לסיים את החברות בו לבקשת הצרכן וללא תשלום, הצרכן נדרש להשקיע זמן ולהעביר את פרטיו לעוסק, וייתכן שלא היה עושה כך ככל שהיה יודע כי מלאי הכרטיסים קטן מהמוצג או אזל.

6. ת"צ 43829-04-19 שרה ביבי נ' דנשר בע"מ

עניינה של התובענה בטענה שחברת דנשר, המשווקת והמפיצה של מותג קורני, הסתירה את דבר הקטנת תכולת הטובין הכוללת של מארזים משפחתיים ב-12 גרם (שמשקלם הכולל הוא 138 גרם), המהווה הפחתה בשיעור של 8% ביחס למשקל המוצר בסדרה המשווק בתכולה של 150 גרם.
לטענת המבקשת, המשיבה מכרה את המוצרים הקטנים יותר באריזה זהה לעין ובאותו המחיר ובכך הפרה את חובות הגילוי החלות עליה. עוד טוענת המבקשת כי המשיבה לא סימנה את שם המזון, התאריך והתכולה באותו צד של האריזה המיועד להיות גלוי לעיני הצרכן בעת הצגת המזון למכירה וזאת בניגוד להוראות הדין.
המשיבה טענה בתשובתה כי במשך 23 שנים שווקו ברציפות ובמקביל מוצרים ב-2 רמות משקל – 138 גרם ו-150 גרם. בהתאם, טוענת המשיבה כי אין המדובר בהקטנת מוצר.
עמדת הרשות: התווספות של מוצר במשקל **שונה** לסדרת מוצרים קיימת טעונה גילוי כנדרש בהנחיות הממונה לרבות גילוי הכמות המופחתת או אחוז ההפחתה (לדג' מכיל 15% פחות או 20 גר פחות) או לחלופין גילוי הכמות המוקטנת לצד הכמות הקודמת (לדג' 100 גר' במקום 120 גר).
חובות אלו אינן חלות כאשר מתווסף מוצר במשקל זהה למוצר אחר באותה סדרה, אף אם קיים מוצר במשקל גבוה יותר (לדג' אם בסדרה נוכחית משווקים 2 מוצרים במשקלים שונים, האחר במשקל של 75 גרם והשני במשקל של 100 גרם וכעת מתווסף מוצר נוסף לסדרה במשקל של 75 גרם אין חובה לציין עליו כי הוא מוקטן ביחס למוצר במשל של 100 גרם).
באשר למכירת מוצרים בגדלים שונים במחיר זהה - עמדת הרשות היא כי אין בהכרח מדובר בהטעיה, ואולם ברי כי נדרש גילוי כראוי בדבר משקל המוצר. למותר לציין כי אי גילוי משקל המוצר עלול להוות הטעיה וזאת גם ללא קשר למחירו.

7. ת"צ 58615-10-18 יגאל שמואלי נ' יינות ביתן בע"מ

ענינה של הבקשה בטענה כי המשיבות לא הפחיתו את משקל האריזה ממשקל המוצר הכולל, מעשה המהווה הפרה של סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, המורה על איסור הטעיה של צרכן בכל עניין מהותי בעסקה.

עמדת הרשות: הצגת המחיר של מצרכי מזון הנמכרים לפי יחידות מידה צריכה להיעשות באופן שבו יהיה ברור לצרכן מהו המחיר ליחידת המידה הרלוונטית. מחיר מוצר הנארז בבית העסק לפני מסירתו לצרכן, אינו צריך לכלול את מחיר האריזה. הכללת משקל האריזה במחיר המוצר הנמכר על פי משקל, מהווה הטעיה בכמות ובמשקל המוצר (הפרה של סעיפים 2(א)(1) ו-(2)), שכן הצרכן מקבל בפועל מוצר במשקל נמוך יותר ובכמות פחותה מהמוצר עליו שילם.

יובהר, כי עוסק רשאי לגבות תשלום על האריזה, אולם עליו להציג את מחירה בנפרד. האריזה מהווה למעשה שירות נלווה, שלכאורה הצרכן רשאי לוותר עליו.

8. ת"צ 21256-10-19 צפריר פורטנוי נ' נביעות טבע הגליל בע"מ

עניינה של הבקשה בטענה כי המשיבות מסתירות את שם המוצר ("משקאות קלים בטעם..") מצדו הקדמי של המוצר הגלוי לצרכן ובכך מפרות את התקן הישראלי 1145. בנוסף, לטענת המבקש, המשיבות יודעות שסימני המסחר שלהן מזוהים עם צריכת מים מינרליים, המוצרים נראים שקופים וצלולים בדומה למים ובנוסף נעשה שימוש בסלוגנים המשמשים את המשיבות במוצרי מים מינרליים, לפיכך מדובר במצג מטעה על גבי האריזה, שמהווה הפרה של סעיף 2(ג) לחוק הגנת הצרכן. מנגד, המשיבה טענה שהיא מייצרת שתי סדרות של משקאות, שתיהן על בסיס מים מינרליים ורכיבי המשקה מסומנים על גבי האריזה כדין. בנוסף, לטענתם, בהוספת "+" מוצג לצרכן שמדובר בסדרת משקאות שונה ממים מינרליים טבעיים של נביעות ושגם תווית המוצרים מעוצבת באופן שונה מהמים המינרליים הרגילים.

בתיק הוגשה עמדה משותפת של הרשות ומשרד הבריאות.

עמדת הרשות: שימוש בסלוגן בפרסומים כגון: "הדור החדש של המים המינרליים", עלול להטעות את הצרכן לחשוב שהמוצר המפורסם הינו מים מינרליים ואשר הינו עומד בדרישות המפורטות בתקנות בריאות העם. כמו כן, לעמדת הרשות על המשיבה לדאוג שאותם הפרטים אותם היא מחויבת לסמן בשדה ראייה אחד בהתאם לסעיף 3.13 לת"י 1145, יופיעו בשדה ראייה אחד, גם כאשר המוצרים מוצעים למכירה באמצעות שיווק מרחוק, כלומר גם כאשר הצרכן רואה את המוצר באתר האינטרנט של המשיבה (וזאת כמובן בנוסף לשאר דרישות הגילוי המוטלות על המשיבה לפי דין).

9. ת"צ 2666-05-20 פורטנוי צפריר נ' טיבול ויל אחזקות בע"מ ואח'

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבות מייצרות ומשווקות מוצרי עוף מעובד המכילים 85% בשר בלבד בתוספת 15% מרכיבים המשמשים לעיבוד הבשר. לטענת המבקש, המשיבות מתארות, מפרסמות ומציגות את המוצרים בכינויים מטעים מהם עולה, בין היתר, שאין מדובר בבשר מעובד, שעה שבפועל, מדובר במוצרים מעובדים. בכך לטענתו הן מפרות את הוראות ס' 2 לחוק הגנת הצרכן. בנוסף נטען להפרה של ת"י 1145 המחייב את המשיבות לכנות את המוצר באופן המתאר אותו ולא להציגו כמוצר עוף "אמתי".

לטענת המשיבות, המוצרים מושא התובענה אינם עונים להגדרת "בשר מעובד" לפי חוק הגנה על בריאות הציבור (מזון), התשע"ו-2015, ולאור כך, אריזות המוצרים מכילות את כל המידע הנחוץ לצרכן באופן מלא ונכון, ולכן לא מתקיימת הטעיה או הפרה אחרת של חוק הגנת הצרכן, לא מתקיימת הפרה של תקן 1145 ולא מתקיימת פגיעה באוטונומיה מאחר שכל רכיבי המוצר מופיעים על גבי האריזה. בנוסף, לטענתן המונח "אמיתי" אינו מונח משפטי המסודר ברגולציה כלשהי, ומשמעות המילה אמיתי הוא לא מזויף, מקורי. לכן, אין מניעה לכנות את מוצריהן כאמתיים.

בתיק הוגשה עמדה משותפת של הרשות ומשרד הבריאות.

עמדת הרשות: הוראותיו של חוק הגנת הצרכן מחייבות גילוי מחד גיסא, ואוסרות הטעיה והשפעה לא הוגנת מאידך גיסא. הוראות אלה נועדו להבטיח שהצרכן יקבל את כל המידע הדרוש לו טרם קבלת ההחלטה באשר לרכישה ולצמצם את פערי הכוחות הטבעיים בין הצרכן לעוסק. זאת במטרה להבטיח כי עסקאות צרכניות יתבצעו על בסיס יחסים הוגנים, ומתוך יכולתו של הצרכן לקבל החלטה מושכלת וחופשית ביחס לביצוע העסקה.

בנסיבות דנן, הצרכן עשוי להיות מוטעה באשר למהות ותועלת המוצר. בנוסף, הכינוי "אמיתי" אינו מעודד בחינה של רכיבי המוצר ועלול ליצור רושם שונה אצל הצרכן.

עמדות יועץ

עמדות יועץ הן למעשה עמדתו של היועץ המשפטי לממשלה ביחס לסוגיות שונות שעולות בהליכי תובענות ייצוגיות בהן נדרשת התייחסות בשלבים מוקדים , טרם התגבשותו של הסדר פשרה בין הצדדים.

1. ת"צ 8295-10-17 דניאל שפירא נ' Booking.com B.V

עניינה של הבקשה בכך שהמשיבה מציגה את מחירי העסקאות באפליקציה כמחיר סופי של העסקה מבלי לציין כי צרכן שיבחר לשלם באשראי עשוי לשלם גם עמלת מטבע חוץ. לטענת המבקש, במשך כל שלבי אישור העסקה אין גילוי מצד המשיבה על קיום העמלה אלא רק במועד קבלת פירוט חיוב העסקה.

בכתב התשובה טענה המשיבה שהדין אשר חל עליה הוא הדין ההולנדי, וכן טענה כי המבקש לא הוכיח עילת תביעה לפי הדין ההולנדי כנדרש. בנוסף טענה כי אף אם תניית ברירת הדין לא חלה, צריך לחול הדין המקומי של מקום האירוח. לחלופין טענה, כי אף אם חל עליה הדין הישראלי, היא לא זו שגובה את עמלת המט"ח אלא חברת האשראי, ולכן לא חלה עליה חובת גילוי בדבר העמלה.

<u>עמדת היועץ:</u> היועץ חיווה דעתו לעניין והבהיר כי לעמדתו חוק הגנת הצרכן הישראלי חל על המשיבה בנסיבות שלפנינו ובהתאם על המשיבה להימנע מהטעיה וכן לגלות כל פרט מהותי בנוגע להתקשרות בעסקה. בהתאם , אף על פי שהמשיבה בנסיבות שלעניין אינה חייבת לכלול את עמלת ההמרה במחיר הכולל (שכן מדובר ברכיב שהצרכן יכול לוותר עליו, לדג' ככל שמשלם במזומן למלון) הרי שעליה לגלות לצרכן את המידע בדבר האפשרות שיחויב בעמלת המרה, ככל שיבחר

לשלם באשראי. היעדר גילוי כאמור מהווה הפרה של ס' 14ג(א) ושל ס' 2(א)(13) לחוק האוסר על הטעיה. גילוי זה נדרש טרם ביצוע העסקה על מנת לקבל החלטה האם כדאי לבצעה. חובות אלו חלות בבחינת "קל וחומר" שעה שהצרכן מעביר את פרטי התשלום למשיבה ולא לבית האירוח.

לעניין תניית ברירת הדין המפנה לדין ההולנדי עמדת היועץ הינה כי מדובר בדין שאינו נגיש וברור לצרכנים ואף עלול להטעות את צרכני המשיבה להניח כי אין להם זכויות לפי הדין המקומי. בהתאם עמדת היועץ היא כי מדובר בתניה מקפחת כשלעצמה, מבלי להידרש לבחינת הדין החל. גם תניית מקום השיפוט הינה מקפחת, מהנימוקים שפורטו בעניין Agoda בהרחבה (ראו סיכום עמדה בעמ' 42 בדו"ח 2020).

2. ת"צ 45354-02-18 חיים הירשפלד נ' TravelJigsaw Limited

המשיבה מפעילה אתר להשכרת רכב און ליין, פונה ומפרסמת את שירותיה בשפה העברית וכן נותנת לצרכן שהתקשר עמה בעסקה אישור הזמנה ומסמכי התקשרות בעברית. לטענת המבקש המשיבה לא מגלה לצרכן כי אם יאחר במועד איסוף הרכב – הוא יושכר לאחר ואף מבקשת מהצרכן במעמד ההתקשרות פרטים על טיסתו ומציינת במסמכיה תנאי הקובע כי אם הצרכן לא יעדכן את מספר הטיסה, החברה לא תישא באחריות בשל איחור הטיסה וכתוצאה מכך מאי זמינות הרכב וכי הצרכן מתבקש לוודא כי מכניס את פרטי הטיסה הנכונים (דבר שיוצר את הרושם כי הרכב נשמר עבורו אם הטיסה מתעכבת). המבקש טוען כי נאלץ לשלם דמי ביטול גבוהים בשיעורים חריגים וכן נאלץ לחפש אלטרנטיבה אחרת בעלויות גבוהות. לטענת המבקש התנהלות זו חריגה ביחס לאופן בו מתנהלות חברות אחרות בתחום השכרת הרכב. כן נטען כי התנאי השולל השכרה במקרה של איחור וכן תניית ברירת הדין מהווים תנאים מקפחים בחוזה אחיד.

המשיבה טוענת כי אינה פועלת כחברה להשכרת רכב אלא כגורם מתווך, כי קיימת תניית ברירת דין המחילה את הוראות הדין האנגלי, כי קיים נוהג לפיו הרכב לא נשמר לצרכן המגיע באיחור לאיסופו וכן כי במסמכי ההזמנה מבואר כי חברת ההשכרה עשויה שלא לספק את הרכב במקרה שלא יגיע לדלפק חברת ההשכרה בזמן או בתאריך המוסכם.

<u>עמדת היועץ:</u> חוק הגנת הצרכן וכן חוק החוזים האחידים חלים על המשיבה.

תניה הקובעת כי אם הלקוח לא יתייצב לדלפק חברת ההשכרה בשדה התעופה במועד, מכל טעם שהוא ובכלל זה, בעקבות איחור בהגעת הטיסה, תזכה אותו חברת ההשכרה בהשבה של כספו בניקוי שלושה ימי השכרה, עלולה להוות תנאי מקפח בהתאם לס' 4(6א) לחוק החוזים האחידים.

בעסקאות מכר מרחוק הצרכן פגיע יותר ופערי המידע הולכים ומעמיקים, ובהתאם נדרשת הטלת חובות מוגברות על המוכר והגנות משמעותיות יותר על הזכות הצרכנית ובכלל זה חלה חובת גילוי מוגברת על המשיבה בכל הנוגע לפירוט תנאי הביטול של העסקה, המהווה פרט מהותי בהליך ההתקשרות.

במקרה הנדון, תניית ברירת הדין היא תניה מקפחת בהתאם לס' 3 לחוק החוזים האחדים ויש לבדוק את שאלת פערי הכוחות בין הצדדים עוד בשלב כריתת החוזה ולא במועד הגשת התביעה, בשים לב לכך שהצרכן עומד מול חברה עסקית גדולה ומתוחכמת הפועלת במספר רב של מדינות.

התניה בדבר מקום השיפוט היא תניה מקפחת בהתאם לחזקה הקבועה בס' 4(9) לחוק החוזים האחידים.

<u>תיקים שהוגשה בהם התנגדות היועץ המשפטי לממשלה בהיוועצות עם הרשות</u>

1. ת"צ 17879-07-13 סווירי נ' צפרה

תובענה זו עניינה בטענה, כי המשיבה מציגה למכירה מוצרי מזון ככאלו המכילים בשר עגל, בשעה שבפועל הם מכילים בשר חזיר, שהוא בשר שאינו כשר, ולפי טענת התובעת, הוא אף זול יותר מבשר עגל.

היועץ התנגד להסדר הפשרה הראשון, הגיש עמדתו לעניין דו"ח הבודק שהוגש בתיק והתנגד להסדר המתוקן שהוגש.

בהסדר הפשרה המתוקן סכום הפשרה הופחת ל- 700,000 ₪ (כתוצאה מפגיעה בענף המסעדנות בגלל משבר הקורונה), ונקבע כי מחצית ממנו תוענק כהטבה לסועדים במסעדה ומחצית מסכום זה תועבר לקרן.

גם להסדר המתוקן הוגשה התנגדות מטעם היועץ, בין היתר מהטעם שיש להעביר את כל סכום הפיצוי לקרן. בהתנגדות צוין כי ככל שתינתן הטבה והסכום לא יועבר במלואו לקרן, יעל המשיבה להבהיר לצרכנים כי ההטבה ניתנת במסגרת הסדר פשרה על מנת למנוע מצב שהמשיבה יוצאת נשכרת ממתן ההטבה. כמו כן צוין בהתנגדות כי שכה"ט והגמול גבוהים מאוד והם בשיעור של 50% מהפיצוי.

2. ת"צ 9852-07-16 אוזדין נ' השטיח המעופף

עניינה של התובענה בטענת המבקשים כי המשיבה – חברת "השטיח המעופף", מוכרת כרטיסי טיסה הכוללים מועדי טיסה פיקטיביים שלא אושרו על ידי רשות שדות התעופה וזאת, בין היתר, בניגוד לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב – 2012. לטענת המבקשים התנהלות זו מהווה, בין היתר, הפרת חובות גילוי בהתאם לדין וכן הפרת חובות מכוח חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981.

בתיק הוגשו שתי התנגדויות (לרבות להסדר המתוקן שהוגש בהליך) בהם נטען כי הסדר הפשרה אינו כולל התייחסות לעניין הפעולות שתנקוט המשיבה על מנת למנוע הישנות מקרים אלו. טענה זו הודגשה לאור העובדה כי אחת ממטרותיו העיקריות של חוק ת"צ היא אכיפה הדין וכן לאור העובדה כי מדובר בהפרה חוזרת מצד המשיבה. עוד נטען בהתנגדות כי אופן חלוקת הפיצוי בשיטת "כל הקודם זוכה" אינו מאפשר פיצוי לכל חברי הקבוצה , אף אם הם עומדים בתנאי הזכאות , כל זאת שעה שיחול עליהם מעשה בית דין מבלי שהם קיבלו פיצוי כלשהו.

בדיון שהתקיים, ב"כ המבקש הסכים להצעת המשיבה לפצות כל לקוח שיפנה בתקופה הרלוונטית מבלי לעבור את תקרת הפיצוי (ככל שיהיה ריבוי פונים, סכום הפיצוי לכל חבר קבוצה יקטן), וביהמ"ש אישר את ההסדר.

3. ת"צ 53122-05-19 אליהו כהן נ' יתדות ת.ש.מ

בקשת האישור נסובה על טענת המבקש כי המשיבה מפרסמת פרסומות במדור חדשות שערוכות באופן שהן נחזות ככתבות חדשותיות. לטענת המבקש, הפרסומים מצויים תחת הכותרת חדשות אך מדובר בכתבות יחסי ציבור ממומנות שאינן כוללות כל סימן המבהיר כי מדובר בפרסומת. עוד נטען, כי המשיבה כוללת במדור מכתבים למערכת (המכונה מדור "רשות הרבים") מכתבים הנחזים

ככאלו שנשלחו על ידי קוראים אך הם למעשה פרסומות סמויות. בנוסף לאמור, נטען בבקשת האישור, כי אין פרוט ביחס לפרסומים לקידום מגביות (פרסומים למטרת תרומה) כי מדובר בפרסומות.

בהסדר הפשרה הוסכם כי תוכן שיווקי יפורסם על ידי המשיבה בעיתון תחת מדור שיסומן בכותרת "תוכן שיווקי". עוד הוסכם כי המשיבה תוסיף למדור "רשות הרבים" הבהרה כי: "המדור מפרסם מכתבים למערכת מפונים שונים, כאשר חלק מהם עשויים לכלול גם תוכן שיווקי". כן הוסכמו כללים חזותיים לביצוע הפרסום. בנוסף הוסכם על פיצוי בדמות תרומה לעמותות בסך של 200,000 ₪ וכן הוסכם כי המשיבה תפרסם מגזין צרכנות שיכלול מאמרים או כתבות בנושא צרכנות נבונה שיופץ למנויי העיתון בלבד.

בהתנגדות היועץ הובאו מסקנות המחקר שביצעה הרשות. המחקר כלל שני ניסויים שבחנו את יעילותם של מונחים שונים ואת מידת האפקטיביות שלהם על הבנתו של הצרכן כי התוכן שבפניו אינו כתבה אלא פרסומת. המחקר העלה כי צרכנים מתקשים לזהות פרסומות שמובאות ככתבות עיתונאיות וכן העלה כי ציון המונח פרסומת בצירוף שם הגורם המסחרי מהווה את אחד הגילויים שהובילו לשיפור הגבוה ביותר ביכולת הזיהוי של משתתפי המחקר.

בהתאם עמדת היועץ הייתה כי הגילוי צריך לכלול את המונח פרסומת, בהיותו מונח מוכר והמונח שבו עשה שימוש המחוקק, כאשר לצדו מצוין שם הגורם שמטעמו נעשה הפרסום. בהתאם נטען כי הגילוי האמור צריך להופיע לגבי כל פרסומת ולא בראש המדור.

בהתייחסות נוספת שניתנה מטעם היועץ בעקבות פסק דינו של בית המשפט בת"צ 1715-2-15 עטייה נ' ידיעות אחרונות, הבהיר היועץ כי הגם שלפי פסק הדין אין הכרח שנוסח הגילוי יכלול את המונח "פרסומת דווקא", הרי שיש לבחון האם הגילוי המוצע תואם את תכלית החוק. לעמדת היועץ הגילוי המוצע בהסדר אינו עומד בקנה אחד עם תכלית החוק וזאת בהתאם לממצאי המחקר ולפסק הדין בעניין עטיה ולכן ההתנגדות בעינה עומדת.

4. ת"צ 41481-04-19 עמיר דגן נ' סמסונג אלקטרוניקס לימיטד

עניינה של התובענה בטענת המבקשים כי בכל דגמי המקררים מהמותג "סמסונג" שיובאו ביבוא רשמי וביבוא מקביל על-ידי המשיבות מיום 18.4.2012, קיימים פגמים ותקלות חוזרות, ולאור זאת, הפרו המשיבות את הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

בהסדר הפשרה נקבע כי המשיבות 1 ו-2 או גורם מטעמן, יבצעו תיקון של הסימפטומים הזכאים לתיקון (הצטברות מים במגירות הירקות או תחתיהן, הצטברות קרח במקומות שונים במקרר, חלודה או קילופים בדלתות המקרר), במקררי סמסונג הזכאים לתיקון כפי שהוגדרו בהסדר עד לכמות מקסימאלית של 8,000 מקררים. התיקונים יבוצעו בטווח של 3 עד 6 חודשים ממועד פנייתו של הצרכן למוקד, בהתאם לסוג התקלה. עלות התיקון לא תעלה על 60 ₪, אלא אם נמצא כי אין המדובר במקרר או בסימפטום הזכאי לתיקון שאז יחויב הצרכן בעלות ביקור טכנאי בסך 280 ש"ח. לצורך ביצוע התיקון חברי הקבוצה יצטרכו לפנות למוקד שירות לקוחות ויכול שיידרשו לשם כך להמציא חשבונית, תצהיר חתום וצילום של מדבקת מספר סידורי של המקרר.

בהתנגדות היועץ נטען כי הסכמות הצדדים אינה עומדת בהוראות תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו-2006 לעניין פרק הזמן שבו יבוצע התיקון לגבי חברי קבוצה שיש להם אחריות בתוקף למכשיר. כמו כן נטען כי הפיצוי המוצע לצרכנים שאינם בעלי תעודת אחריות

בתוקף, איננו מהווה פיצוי סביר מאחר שהצרכן מסתכן בתשלום בסך 280 ₪ ככל שהטכנאי יחליט כי אינו זכאי לתיקון לפי ההסדר. מדובר בדרישה בלתי סבירה שעלולה להרתיע את הצרכן לפנות למוקד לקבלת השירות. למדת היועץ , על המשיבות לשאת בעלויות מנגנון זה, ככל שיימצא שחבר קבוצה אינו זכאי לפיצוי. בנוסף, הפיצוי מבוסס על מנגנן "כל הקודם זוכה" שמאפשר החלת מעשה בי"ד גם לגבי חבר קבוצה שלא זכה לפיצוי. עוד נטען כי את שכה"ט והגמול יש לקבוע מתוך סכום הפיצוי בפועל ולשלמם בתשלומים בהתאם להתקדמות ביצוע ההסדר.

5. ת"צ 1203-04-19 עמרי כץ נ' TravelJigsaw

עניינה של התובענה בטענה כי חברת TravelJigsaw Limited, חברה זרה המפעילה אתר להשכרת רכבים (rentalcars.com) בשפה העברית, מפרה את סעיף 17ד לחוק הגנת הצרכן בכך שהיא מציגה מחירים אשר כוללים מע"מ בשיעור 0% החל על תיירים גם כאשר היא מציגה ללקוחות מישראל שעליהם חל שיעור מע"מ של 17%.

במסגרת הסדר הפשרה המשיבה התחייבה לתקן את אתר האינטרנט כך שבתהליך הזמנה של השכרת רכב ממכשיר שכתובת ה-IP תזוהה על ידי החברה כישראלית, יוצג מחיר עסקה הכולל את רכיב המע"מ.

עמדת היועץ הינה, כי אין מקום לאשר את הסדר הפשרה, וזאת מכמה טעמים: ראשית משום שהתביעה מצביעה על הפרה של החוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 אך הסדר הפשרה אינו מעניק לחברי הקבוצה הנפגעת כל פיצוי ואף קובע במשתמע מעשה בית דין שימנע הגשת תביעות ייצוגיות נוספות בעניין ; שנית משום שהסדר הפשרה אינו מתייחס לתנאים הנחזים להיות מקפחים בהסכם ההתקשרות (כפי שנטען גם בבקשה לאישור התובענה הייצוגית) ומתיימר ליצור מעשה בית דין בנוגע לכך תוך פגיעה מהותית בחברי הקבוצה ; שלישית מאחר שהסדר הפשרה מבקש ליצור מעשה בית דין ביחס להתנהלות של המשיבה שהיא מאוחרת להסדר הפשרה דבר שאינו אפשרי על פי דין ואף מנוגד לעקרונות הבסיסיים של חוק תובענות ייצוגיות ופוגע בזכויות המהותיות של חברי הקבוצה ושל לקוחות עתידיים של המשיבה.

6. ת"צ 17854-11-15 עמי אברהם יעקבסון נ' סאני תקשורת סלולרית בע"מ

עניינה של התובענה בטענת המבקשים כי המשיבות מתנות מתן שירות על-פי כתב האחריות בהתחייבות הלקוח לשלם עבור תיקון ליקוים נוספים שקיימים במכשיר, אשר אינם באחריות, ואשר תיקונם לא נתבקש, וכי במהלך תקופת האחריות המשיבות מחילות מדיניות של ביטול אחריות אוטומטי ביחס למכשירים שטופלו במעבדה שאינה מורשית מטעם המשיבות, ובכך מפרות את הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ותקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו-2006.

בהסדר הפשרה נקבע, בין השאר, כי כתב האחריות לא יותנה בתשלום, אלא אם הוכיחו המשיבות לפני ביצוע התיקון כי לא ניתן לתקן את הליקוי שבאחריות מבלי לתקן את הליקוי שאינו באחריות, או שהליקוי שתיקונו מבוקש נמצא באחריות אך נגרם כתוצאה מליקוי שאינו באחריות.

הוגשה התנגדות להסדר הפשרה ובה הובהר כי יצרן נדרש למלא חובתו לתיקון כל קלקול בטובין, בתקופת האחריות (בשנה הראשונה או בתקופה ארוכה יותר ככל שהתחייב לה ולא סייג את חיובו). העוסק רשאי לדרוש מהצרכן תשלום רק בתנאי שעומד בסייג המפורט בתקנה 8. כלומר, עליו

להוכיח לפני ביצוע התיקון כי הקלקול נגרם מכוח עליון שהתרחש במועד מאוחר ממועד מסירת הטובין לצרכן או כי הקלקול נגרם מתוך זדון או רשלנות של הצרכן, לרבות שימוש בטובין בניגוד להוראות השימוש ובלבד שהוראות השימוש סבירות בנסיבות העניין. לחלופין עליו להוכיח כי הקלקול נגרם כתוצאה מתיקון שנעשה בטובין בידי מי שלא הורשה לכך מטעם היצרן, בנסיבות שאינן נובעות מהפרת חיובי היצרן לפי התקנות.

באשר לפיצוי המוצע - הארכת אחריות למי שבמועד אישור ההסדר ישנה אחריות יצרן בתוקף - הוער כי תנאי ההטבה מצמצמים באופן משמעותי את מספר חברי הקבוצה שיזכו לממשה.

7. **ת"צ 58665-07-19 פינקלשטיין נ' כלמוביל**

עניינה של הבקשה בטענה לפיה המשיבות, אשר עוסקות ביבוא כלי רכב לישראל שאותן הן מציעות למכירה לצרכנים, יוצאות בהכרזות בעלמא על ימי מכירה מיוחדים מהן עולה כי המדובר במתן הנחות ענק ("מגוון הטבות של פעם ב-25 שנים") מבלי לגלות את המידע כנדרש בהתאם לסעיף 15 לחוק הגנת הצרכן מה מהות ההטבה, שיעורה או שוויה, מהם תנאי המכירה המיוחדת ועוד.

בהסדר הפשרה התחייבו המשיבות להודיע על ימי מכירה מיוחדת רק אם נכלל באתר המרשתת של המשיבה הרלוונטית מידע בדבר הדגמים המשתתפים במבצע, מחירם לפני ההנחה, מהות ההטבה וכל תנאי מהותי לקבלתה וסכום הנחה מינימאלי ככל שההטבה היא בדמות הנחה.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מהטעם שההסדרה לעתיד נוגדת את הוראות החוק אשר דורש לגלות בפרסומים על מכירה מיוחדת את הפרטים הקבועים בחוק ובהנחיות הרשות ובכלל זה מהם הטובין הכלולים במכירה המיוחדת; מהו מחירם הרגיל; מהו מחירם לאחר ההטבה או שיעור ההטבה; מהם תנאי המכירה המיוחדת לרבות תקופת המכירה המיוחדת, הסייגים לה ככל שקיימים ועוד.

ביהמ"ש לא קיבל את עמדת היועץ, וטען כי השינויים הטכנולוגיים המאפשרים נגישות למידע רב שמצוי לכל דורש ברשת, מייצרים נטייה לחפש נתונים ולהשוות מחירים ברשת (בפרט לגבי מוצרים יקרים ככלי רכב) – דבר המבטיח לכאורה חשיפה למידע הרלוונטי. עוד נטען כי הסדר הפשרה מביא להטבה ביחס למצב הגילוי טרם ההסדר וכן כי ריבוי הפירוט בהודעה על ימי המכירה המיוחדת עלול להעמיס על הצרכן ואף למנוע מעוסקים לפרסם הטבה על מגוון מוצרים.

8. **ת"צ 17737-01-18 הכהן נ' Hotels.com L.P.**

עניינה של התובענה בטענה, כי הוטלס פועלת בניגוד לחוק, וזאת מאחר שהיא גובה מצרכנים שהתקשרו עימה בעסקאות מכר מרחוק (דרך האינטרנט) וביטלו כדין את עסקאותיהם, דמי ביטול בשיעור העולה בהרבה על השיעור הקבוע בחוק הגנת הצרכן.

הנתבעת טענה, בין היתר, כי היא חברה זרה וחוק הגנת הצרכן לא חל עליה, וכן טענה כי היא לא קובעת את תנאי ההתקשרות בין בתי המלון לבין משתמשי האתר, לרבות לעניין מדיניות הביטול וההשבה. אלה, לטענתה, נקבעים על ידי בתי המלון בלבד.

בהסדר הפשרה שלא כלל כל פיצוי לחברי הקבוצה, המשיבה התחייבה לגלות לצרכנים כי לקוחות ישראלים המעוניינים בביטול הזמנה של נכס בישראל יכולים ליצור קשר ישירות עם הנכס ולברר את זכאותם לביטול עסקה מכוח הדין הישראלי ואת האפשרות לקבלת השבה ישירות מהנכס.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מהטעם שחוק הגנת הצרכן הוא קוגנטי וחל על המשיבה על אף שהיא ״עוסק זר״, שכן אתר המשיבה פונה לקהל הישראלי בשפה העברית, מאפשר להזמין דרכו הזמנות לבתי מלון בארץ, המחירים מוצגים בש״ח, והוא אף מפנה למספר טלפון ישראלי לצורך הזמנות או בירורים. כיון שכך, כאשר צרכן מבטל את העסקה בהתאם לסעיף 14ג(ג), המשיבה מחויבת להחזיר לצרכן את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידו, בניכוי דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% מהמחיר או 100 ש״ח, לפי הנמוך מבניהם. הפניית הצרכן למלון בישראל לצורך בירור בדבר קיומה של זכות ביטול, אינה מתיישבת עם הוראות החוק. כמו כן, יש לפצות את חברי הקבוצה.

9. ת״צ 36499-10-16 אליצור לוגסי נ׳ סלקום ישראל

עניינה של התובענה בטענה לחיוב בתשלום לקוחות סלקום עבור הצטרפות ל״מסלול חו״ל״, המאפשר למנוי במסלול זה ב תמורה לתשלום קבוע או חודשי לבצע שיחות מוזלות באמצעות סלקום במהלך שהייה בחו״ל. מסלול זה אינו חלק מתכנית השירותים של הלקוחות והחיוב התבצע, על פי טענת המבקשים, ללא יידוע הלקוחות אודות קיומו של מסלול זה ומבלי קבלת הסכמתם לחיוב.

בהסדר הפשרה המשיבה התחייבה לפצות את חברי הקבוצה באמצעות מתן הטבות.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מהטעם שהפיצוי הוא בשיטת ׳כל הקודם זוכה׳, וכי יש לפצות את חברי הקבוצה באמצעות השבה ולא ע״י מתן הטבה.

10. ת״צ 51944-01-19 עמותת דיירי הדיור המוגן בישראל נ׳ מרכז משען בע״מ (חל״צ)

עניינה של התובענה בטענות המבקשת לפיהן המשיבה גובה סכום שאינו סביר עבור שיכון מטפל אישי צמוד לדייר הנזקק לכך בבתי הדיור המנוהלים על ידי משען.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מן הטעם כי הפשרה קובעת מעשה בית דין לעבר כלפי כל חברי הקבוצה בלא שניתן להם פיצוי כלשהו בגין תקופת התביעה, וכי הסדר הפשרה קובע מעשה בית דין ביחס למי שאינו חבר קבוצה אלא עתיד להיות צרכן של המשיבה.

11. ת״צ 8293-08-18 טל חן נ׳ בופה י.ז. בע״מ

עניינה של התובענה בטענת המבקשת כי המשיבה מחייבת את לקוחותיה בתשלום עבור מזון מוכן בהתאם למשקל הכולל, מבלי להפחית את משקל האריזה והמגשים, וזאת בניגוד להוראות הדין.

הצדדים הגיעו להסדר פשרה לפיו המשיבה מתחייבת לפצות את חברי הקבוצה באמצעות מתן הנחות על מוצרים עד לסכום של 150,000 ₪. באשר להסדרה לעתיד – המשיבה מתחייבת להציב שלט שמטרתו לגלות לצרכנים כי מחיר המוצר הסופי כולל גם את מחיר האריזה הנשקלת עמו, וכי הצרכן יכול לבחור אריזה ממגוון אריזות בגדלים ומשקלים שונים.

היועץ התנגד להסדרה לעתיד מהטעם שהסכמה זו סותרת הוראה קוגנטית של החוק ונוגדת את הנחיית הממונה ברשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן מיום 25.12.12 בעניין מכירת מוצר הנארז בבית העסק לפיה על העוסק להפחית את משקל האריזה מהמשקל הכולל אחרת הדבר ייחשב להטעיה לעניין משקל וכמות המוצר. ככל שהעוסק מעוניין לגבות תשלום עבור אריזת המוצר, עליו לקבוע מחיר רגיל עבור כל אריזה ולהציגו לצרכן. מחיר אריזה לא יכול להיגזר ממשקלו לקילו של המוצר.

12. ת"צ 23066-04-20 רוני רחל הררי נ' שופרסל בע"מ

התובענה, שעניינה עסקת מכר מרחוק (אונליין) עם המשיבה, העלתה טענות ביחס לשלושה עניינים: שיבוש במבצע כמות שעה שיש חסרים במוצר – דבר הגורר חיוב של הצרכן בתשלום עודף ולחלופין מאלץ את הצרכן לבטל אתל הרכישה ; גביית דמי משלוח בסך 30 ש"ח (התואמים הזמנה של סל שעלותו פחותה מ-750 ש"ח), הגם שההזמנה המקורית עמדה על סכום העולה על 750 ש"ח, ואשר אמורים להיות משולמים בגינו רק 10 ש"ח, וזאת כאשר סל הקנייה מופחת נובע מחוסרים אצל המשיבה ומבלי ליידע את הצרכן אודותיה; גביית סכום של 9.90 ₪ בגין "ערכת הצטרפות לאונליין"- ללא יידוע ו/או קיומה של בחירה מצדו של הצרכן.

המשיבה טענה כי בתקנון המוצג לצרכן במעמד ביצוע ההזמנה באתר מופיע המדיע הרלוונטי ובכלל זה מצויין כי אספקת ההזמנה כפופה למלאי. באשר לגביית דמי המשלוח טענה המשיבה כי מקום שבו סכום הקניה היה נמוך מ-750 ,תבשל חוסרים היא גבתה את סכום המשלוח הנמוך. כמו כן נטען על ידי המשיבה כי גביית תשלום עבור ערכת הצטרפות לאונליין נבע בשל תקלה נקודתית.

בהסדר הפשרה המשיבה התחייבה להוסיף בעמוד "רגע לפני הקופה" אנימציה בשילוב הטקסט הבא: "לתשומת ליבך: מבצעי הכמות כפופים למלאי הזמין בעת הכנת ההזמנה, במקרה של חוסר מלאי תסופק כמות חלקית של הפריטים במחירם הרגיל ולא במחיר מבצע הכמות". באשר לדמי המשלוח, המשיבה התחייבה לגבות מהצרכן את התשלום המופחת ככל שסכום פחת מ-750 ₪ בשל חסרים אצל המשיבה.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מהטעם העיקרי שההסדרה לעתיד הנוגעת למבצעי כמות, אשר נקבעה בהסדר הפשרה, עולה לכדי פגיעה קשה ביכולת הבחירה של הצרכן, מנוגדת להוראות המחייבות והקוגנטיות של חוק הגנת הצרכן, ומשכך לא ניתן לאשרה.

בעמדת היועץ נטען בין היתר כיהמחוקק העניק לצרכן ביחס לעסקת מכר מרחוק, הגנות נוספות וחזקות יותר, מתוך מחשבה שבסוג עסקה שכזה הצרכן פגיע יותר,ב כיון שאינו נמצא פיזית מול העוסק ובהתאם פערי הכוחות , בהשוואה לצרכן שמבצע רכישה פרונטלית גדולים יותר . קיום גילוי כללי בדבר האפשרות שבמקרה של חוסר מלאי תסופק כמות חלקית של הפריטים במחירם הרגיל (כאשר לצרכן כלל לא ברור מהגילוי מה הסיכוי שיהיה חוסר במלאי והוא ישלם מחיר אחר גבוה יותר) עלולה להוות גם הפרה של סעיף 3(א) לחוק ווכן עלולה להוות פגיעה ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה.

13. ת"צ 10707-04-21 הראל נגד דור אלון

עניינה של התובענה בטענה כי המשיבה הציגה לחברי המועדון שלה מחירים אטרקטיביים על מגוון מוצרים ובפועל גבתה מחירים גבוהים בהרבה.

בתיק הוגש הסדר הסתלקות (שבשונה מהסדר פשרה אינו קובע מעשה בית דין כך שניתן להגיש תביעה נוספת כנגד המשיבה בגין אותו מעשה) במסגרתו המשיבה התחייבה להקפיד על יישום הוראות חוק הגנת הצרכן ולרענן את הנהלים הקיימים בכל סניפי הרשת שבבעלותה. עוד התחייבה המשיבה להעניק הנחה למשך 6 חודשים בכל סניפי הרשת בגובה 5% נוספים ביחס לכל אחד מהמוצרים שהמבקש טען לגביהם, כי נגבה בעבורם מחיר גבוה יותר בקופה מהמחיר שהוצג על ידי המשיבה.

היועץ התנגד להסדר ההסתלקות מהטעם שנראה כי קיימת עילת תביעה טובה והיה ראוי לבררה. מדובר למעשה בהסדר פשרה במסווה של הסדר הסתלקות, וראוי היה לפרסם את הבקשה ולאפשר לחברי הקבוצה להגיש התנגדויות להסדר, כפי שקבוע בסעיף 18 לחוק ת"צ ביחס להסדרי פשרה. כמו כן, לעמדת היועץ, אין הלימה בין הפיצוי המוצע לצרכנים לבין שכר הטרחה הגבוה המבוקש בתיק ולגמול למבקש. לבסוף, במסגרת בקשת ההסתלקות מבקשים הצדדים שלא לפרסם את הבקשה להסתלקות לצורך איתור מבקש חלופי, היועץ המשפטי לממשלה מתנגד גם לבקשה זו וסבור שבנסיבות העניין ראוי לנסות ולאתר תובעים מייצגים חלופיים, כאמור, וזאת ככל שהמייצגים הנוכחיים לא מעוניינים במיצוי ההליך ובמיצוי זכויותיהם של חברי הקבוצה במסגרתו.

14. ת"צ 70206-11-18 הראל ברק נ' איסתא ישראל בע"מ

עניינה של בקשת האישור בטענות המבקש שהמשיבה מטעה את לקוחותיה לחשוב כי בעת ההתקשרות עמה לרכישת שירותי הארחה למלונות בארה"ב, הם משלמים את מחירה הכולל, המלא והסופי של העסקה, בעוד שבפועל בעת הגעתם למלון הם נדרשים לשלם למלון תשלום נוסף, הנקרא "resort fee" העולה כדי עשרות דולרים. עוד נטען כי המשיבה מודעת היטב לדבר קיומו של התשלום הנוסף, אולם מסתירה אותו מלקוחותיה.

בתיק זה הוגשה עמדת רגולטור ובהמשך הוגש הסדר פשרה.

במסגרת ההסדר, התחייבה המשיבה לתקן את הכיתוב באתר האינטרנט שלה כך שבעת ההזמנה יופיע באתר גילוי מפורש כי בנוסף על סכום ההזמנה, הצרכן נדרש לשלם סכום כספי נוסף לבית המלון. הצדדים העריכו שכתוצאה משינוי הניסוח כאמור, צפוי חיסכון לצרכנים עתידיים בסך של 150,000 ₪ על פני השנים הקרובות.

היועץ התנגד להסדר הפשרה מהטעם שההסדרה המוצעת אינה מתיישבת עם החובה להציג מחיר כולל לצרכן כפי שמתחייב מסעיף 17ד לחוק, ועם הנחיית הממונה "גביית עמלות ברכישה בכרטיסי חיוב" מיום 6.9.15. לעמדת היועץ, על המשיבה לכלול את רכיב התשלום הנוסף (אשר כפי שעולה מהנסיבות, ידוע לה) במחיר הכולל, אף אם הצרכן יידרש לשלם עבור רכיב זה לבית מלון ישירות.

בנוסף, הסדר הפשרה אינו כולל כל פיצוי לחברי הקבוצה.

חקיקה

1. חוק הגנת הצרכן (תיקון 61), התשפ"א - 2020 – מאגר "אל תתקשרו אלי"

ביום 28.11.20 פורסם תיקון לחוק הגנת הצרכן המסמיך את הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: הרשות) להקים מאגר, אותו היא תנהל, שבו יירשמו מספרי טלפון של צרכנים שאינם מעוניינים שעוסקים יפנו אליהם בשיחת טלפון שמטרתה התקשרות בעסקה (להלן: פנייה שיווקית). הרחבה בעניין זה ניתן למצוא בדוח השנתי של הרשות לשנת 2020.

התיקון האמור ייכנס לתוקף ביום 24.05.22 ויחייב כל עוסק המבצע פנייה שיווקית לבדוק האם מספר הטלפון שבכוונתו לחייג אליו נרשם במאגר. ככל שהבירור יעלה כי המספר רשום במאגר העוסק יהיה מנוע מביצוע הפנייה אליו.

התיקון מסמיך את הרשות להטיל עיצום כספי על עוסק שפנה למספר טלפון הרשום במאגר, בסכום של 45 אש"ח לעוסק שהוא תאגיד ובסכום של 25 אש"ח לעוסק שאינו תאגיד.

בנוסף, התיקון מסדיר רשימה של חריגים עליהם לא יחולו ההוראות לדג' מקום בו הצרכן נתן הסכמה מפורשת לעוסק מסוים לבצע אליו פנייה שיווקית (לדג' במסגרת הצטרפות כחבר מועדון).

במסגרת ההיערכות לכניסת התיקון לתוקף ובהתאם לסעיף 16ב(ה) לחוק פרסמה הרשות להערות הציבור טיוטת תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), התשפ"ב – 2021.

התקנות יעסקו באופן הבירור של פרטים המופיעים במאגר על ידי צרכן ועוסק וכן מסדירות את אופן הוספת פרטים או גריעתם מהמאגר על ידי צרכנים. כמו כן קובעות התקנות חובה לבדוק פרטים במאגר במועדים קבועים ומסדירות את תוקפם של הנתונים שנמסרו בבדיקות קודמות לעוסקים.

2. קידום תיקוני חקיקה במסגרת החלטת הממשלה מס' 450 מיום 18.10.2020 בנושא תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים במיוחד בעידן משבר הקורונה.

במסגרת החלטת הממשלה סוכם על ביצוע פעולות במספר מישורים בין היתר לטובת חיזוק האכיפה הפלילית, חיזוק האכיפה המנהלית, חיזוק כוחו של הצרכן במישור האזרחי וכן מתן שירותים שיינתנו על ידי המדינה להגנה על צרכנים פגיעים.

בהתאם גיבשה הרשות תיקוני חקיקה שונים ובכלל זה פעלה בשנת הדו"ח לקידום שלושה תיקונים משמעותיים כדלקמן:

הצעת חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה), התשפ"ב-2021

ביום 29/12/21 הופץ באתר החקיקה הממשלתית תזכיר חוק ובו תיקוני חקיקה בשלושה חוקים שונים כמפורט להלן-

1. תיקון חוק הגנת הצרכן - באופן שיסמיך את הממונה לקבוע כי עוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות ובאופן שיסמיך אותו להעביר מידע אודות קביעה כאמור לנותן שירותי תשלום.
2. תיקון חוק שירותי תשלום - באופן שיסדיר את חובותיהם של נותני שירותי תשלום מקום בו ניתנה הודעה על כוונה לקבוע כי עוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות (להלן – הודעת הכוונה) ומקום בו ניתנה הודעת הממונה על קביעה כאמור (להלן – הודעה על הקביעה). בכלל זה מוצע:

א. להפסיק להעביר לעוסק את הכספים שנסלקים עבורו (מבלי להפסיק לחייב את המשלם ולהחזיק את הכספים אצל הסולק לטובת העוסק) מרגע קבלת הודעת הכוונה ועד קבלת ההודעה על הקביעה בעניינו של העוסק בתום הליך השימוע.

ב. להפסיק את ביצוע פעולת התשלום לטובתו של אותו עוסק מרגע קבלת ההודעה על הקביעה כי הוא מפר בנסיבות מחמירות ולהשיב את הכספים שנסלקו עבורו וטרם הועברו לו (מרגע קבלת הודעת הכוונה ועד לקבלת הודעה על הקביעה) לצרכנים.

3. תיקון חוק ההוצאה לפועל - באופן שקביעה על עוסק כמפר בנסיבות מחמירות תביא לכך כי:

א. לא ייפתחו תיקים חדשים (למעט תיק שעניינו הוצאה לפועל של פסק דין שניתן בהליך שהתקיים בנוכחות שני הצדדים) לטובת העוסק ממועד הקביעה כי הוא עוסק מפר בנסיבות מחמירות.

ב. ייסגרו תיקים פעילים (למעט תיק שעניינו הוצאה לפועל של פסק דין שניתן בהליך שהתקיים בנוכחות שני הצדדים) המתנהלים בהוצאה לפועל לטובתו של הזוכה לגביו נקבע כי הוא מפר בנסיבות מחמירות.

ג. יעוכבו כספים והליכים לטובתו של זוכה, מרגע קבלת הודעת הכוונה ועד לקבלת החלטה סופית בעניינו.

<u>תזכיר חוק הגנת הצרכן (מסירת מסמך עיקרי עסקה בשפה שבה נעשתה הפניה השיווקית), התשפ"א-2020</u>

ההצעה מבקשת לחייב עוסק הפונה בפניה שיווקית לצרכן, שלא בבית העסק, בשפה שאינה השפה העברית, לספק לו מסמך המפרט את עיקרי העסקה באותה שפה בה נעשתה הפניה השיווקית. חובת תרגום המסמך לשפה בה בוצעה הפניה השיווקית תחול רק מקום בו קיימת חובה מכוח החוק או רישיון או דין אחר לספק לצרכן מסמך גילוי. כמו כן החובה המבוקשת אמורה לחול על עוסק הפונה לצרכן בפניה שיווקית, שלא בבית העסק, שיש לגביה חובה מכוח חוק או רישיון או דין אחר למסור לצרכן מסמך עיקרי עסקה. על הפרה כאמור מבוקשת סמכות להטיל עיצום כספי.

עד סוף שנת הדו"ח טרם הופץ תזכיר החוק. זה מתוכנן לקרות ברבעון הראשון של שנת 2022.

<u>הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון) (חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על פי בקשתו), התשפ"ב-2021.</u>

הצעת החוק מבקשת לקבוע כי עוסק העושה עסקה המנויה בתוספת השביעית, שכללה שיחה למספר טלפון יהיה חייב:

1. להקליט כל שיחה עם צרכן, לרבות שיחות מהצרכן לעוסק.
2. להודיע לצרכן כי השיחה עמו מוקלטת.
3. לשמור את ההקלטה למשך שנתיים לפחות.
4. למסור את השיחה המוקלטת לצרכן על פי בקשתו.
5. לפרט בחשבוניות את מועדי השיחות שבוצעו עם הצרכן על פי בקשתו.

הצעת החוק נועדה להתמודד עם תופעת הפער וחוסר ההלימה בין המידע שנמסר לצרכן בשיחה השיווקית ובין מה שניתן לו בפועל. במצב דברים זה הצרכן אינו מסוגל להוכיח את טענותיו ואת

הבטחות העוסק, שכן אין בידיו שום ראיה או אסמכתא לדברים שנמסרו לו בשיחה.
יצירת החובה להקליט את השיחות ולהנגישן לצרכן אמורה לגשר על הפערים האמורים ולייצר מסחר הוגן שבו עוסקים לא מנצלים את הפער לטובתם.

תזכיר החוק בעניין הצעה זו הופץ בשנת 2020, ולאחר שמעית הערות הציבור ועריכת התאמות, הוא צפוי להגיע לאישור הממשלה והכנסת בשנת 2022.

הנחיות ממונה

הנחיות ממונה מהוות קריאת כיוון לגורמי הרשות כיצד ליישם את הוראות החוק עליהן הרשות אמונה. הן גם בעלות השפעה עקיפה לאסדרת השוק, אם כי ברור שבית המשפט הוא הגורם המוסמך האולטימטיבי לקבוע מה אומר הדין. ההנחיות מוצאות לאחר קיום הליך היוועצות עם כל מחזיקי העניין של הרשות.
בשנת הדו"ח פורסמו - (הנוסח המלא מצוי באתר הרשות):

7.1.2021	הנחית מדיניות אכיפה - השארת הודעה וחזרה לצרכן הגל השלישי של מגפת הקורונה – בה נתנה הנחיה זמנית (עד יום 7.2.2021) שלא לאכוף את ההוראה בתקנות המחייבת חברת תקשורת בתוספת השנייה לחוק שהיא חברת תקשורת, לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה (תקנה 1ב), ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 5 שעות ממועד השארת ההודעה. זאת, בדומה לנעשה בתקופות סגר קודמות.
5.7.2021	גילוי דעת בעניין חוות דעת דירוגים וביקורות ברשת האינטרנט - בה נתנה הרשות פרשנות לחוק הגנת הצרכן לשם אפיון הנסיבות בהן פרקטיקות רווחות ברשת בעניין פרסום חוות דעת של צרכנים, דירוג העדפות של צרכנים וחוות דעת של משפיענים ברשת, מהוות הפרה ברת אכיפה על ידי הרשות. (טיוטת גילוי דעת בנושא זה הופצה להערות ביום 5.1.2021).
22.10.2021	טיוטת הנחיה – הטעיה במחדל - רכב אובדן להלכה – בה קובעת הרשות שעל כל עוסק במכירת רכב משומש לגלות כבר בשלב הפרסום והשיווק בצורה ברורה ומובלטת את הפגיעות המהותיות שנגרמו לרכב, לרבות כי הרכב הינו רכב "אובדן להלכה". זאת, מפני שרכב אובדן להלכה הינו רכב שעבר תאונה קשה, ואי גילוי זה מהווה הפרה של הטעיה על פי חוק הגנת הצרכן.
16.11.2021	טיוטת הנחיית ממונה - שימוש בברירת מחדל – בה קובעת הרשות כי קבלת הסכמת צרכן הניתנת בדרך של הפעלת ברירת מחדל (קרי מעצם זה שהצרכן לא הביע התנגדות) תחשב כהפרה של הפעלת השפעה לא הוגנת לפי סעיף 3(ב)(8) לחוק ("סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן").

פניות ציבור

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

מאגר הפניות הינו בעל חשיבות רבה במימוש יעדי הרשות ובקביעת סדרי העדיפויות.

בשנת 2021 התקבלו ברשות 19,450 פניות בנושאים שונים.

חמישים אחוז מהפניות התמקדו בתחום מוצרי חשמל, תיירות, ריהוט מטבחים ותקשורת.

בניתוח מגדרי נמצא כי נשים מתלוננות יותר בתחום ההלבשה הנעלה וריהוט ומטבחים ואילו גברים מתלוננים יותר בתחום התקשורת ומוצרי חשמל.

מהפניות ניתן ללמוד כי מגמת הרכישה במכר מרחוק ממשיכה לתפוס חלק נכבד באופן ביצוע העסקה וההפרות הרווחות בדרך רכישה זו, עליהם מתלוננים הצרכנים, הם ביטול עסקה, הטעיה ואחריות ושירות של מוצרי חשמל.

דרכי ההתקשרות :

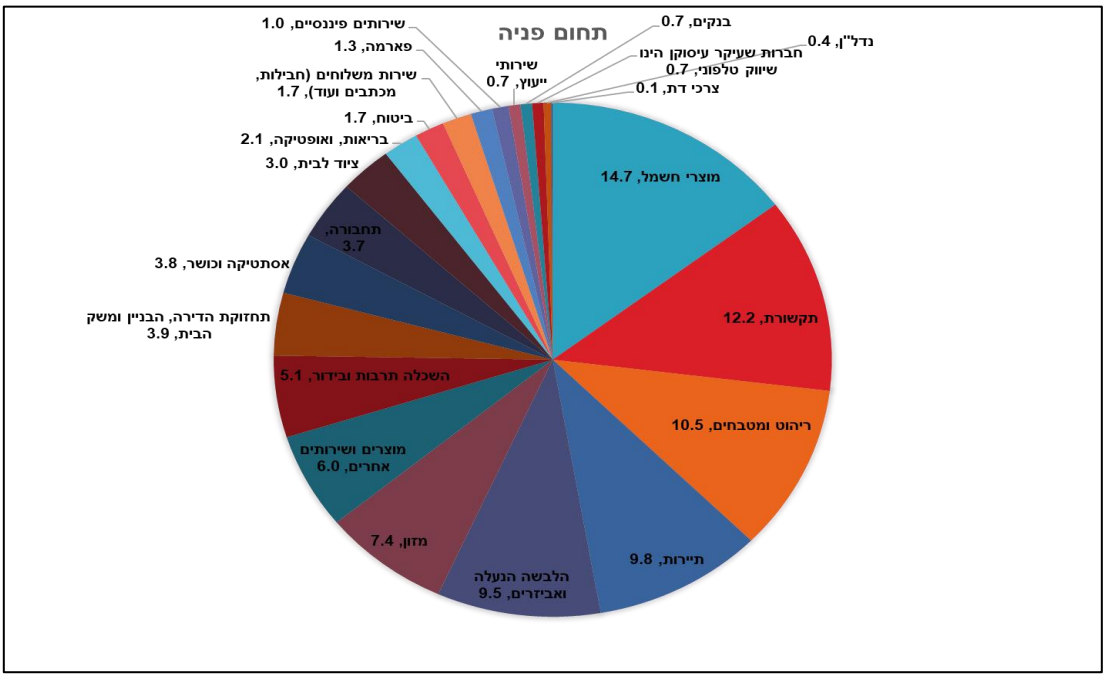
מענה טלפוני - 073-3717777

פקס לפניות : 073-3717790

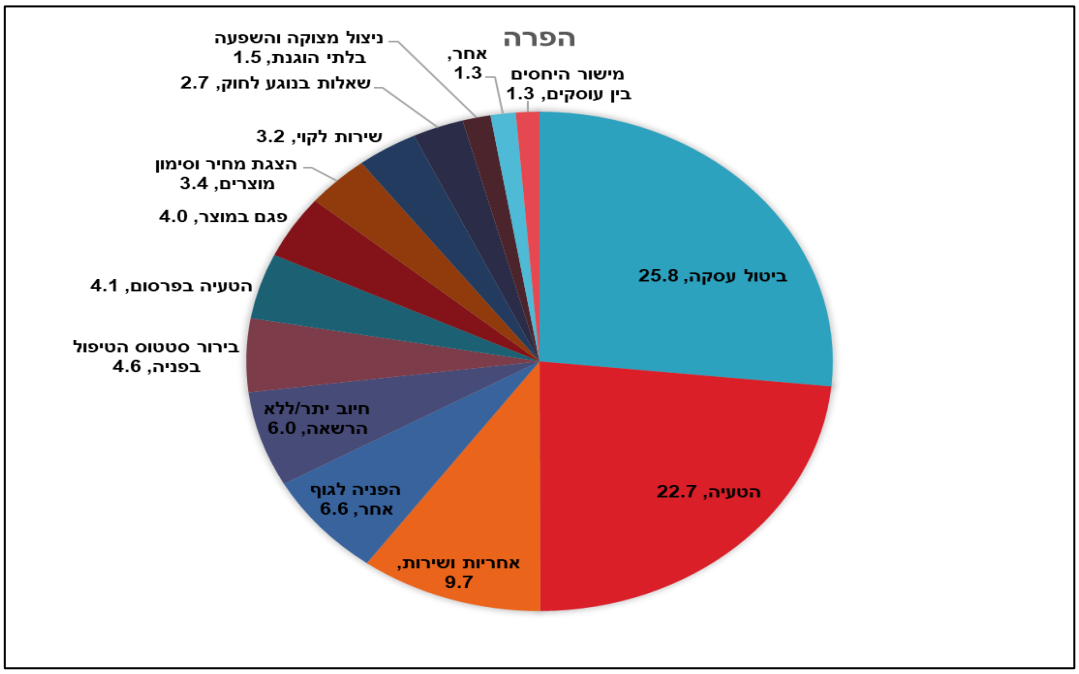
פניות בדואר : בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

טופס מקוון – קישור באתר הרשות
https://www.gov.il/he/Departments/General/cpfta_file_a_complaint_1

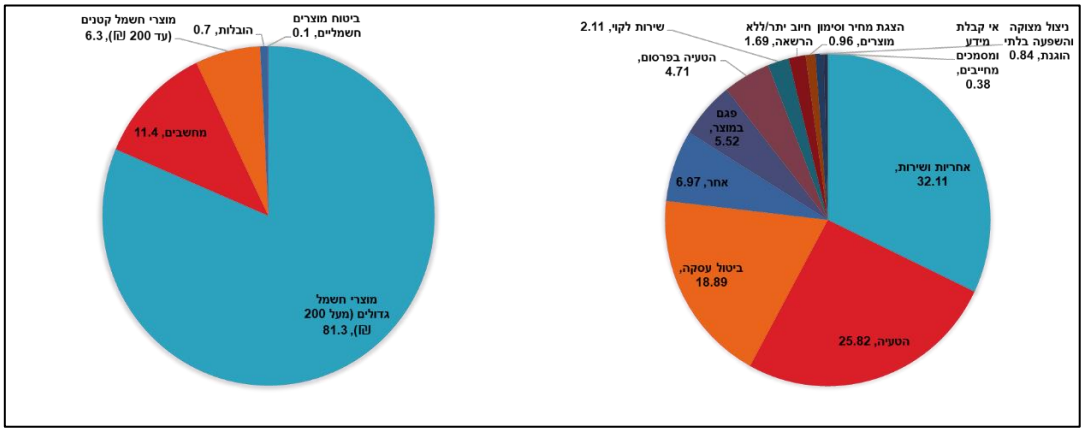
פילוח הפניות על פי תחומים - נתוני 2021
*** נתונים באחוזים**



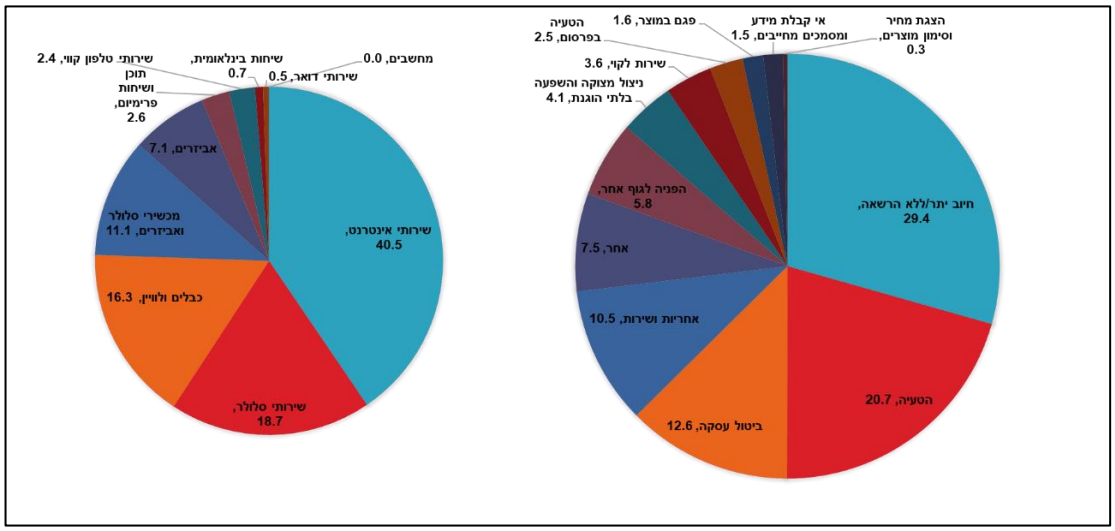
פילוח הפניות על פי הפרות- נתוני 2021
* נתונים באחוזים



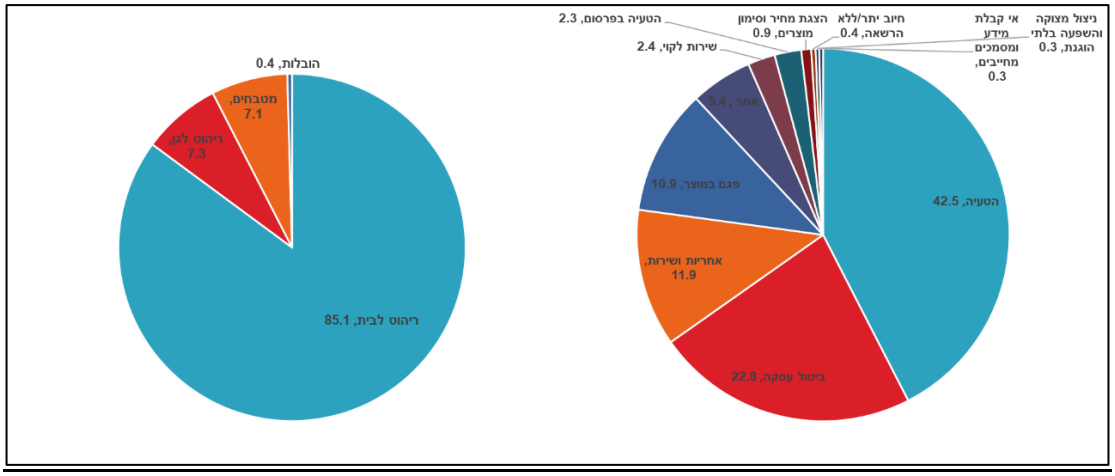
מוצרי חשמל- חלוקה פנימית



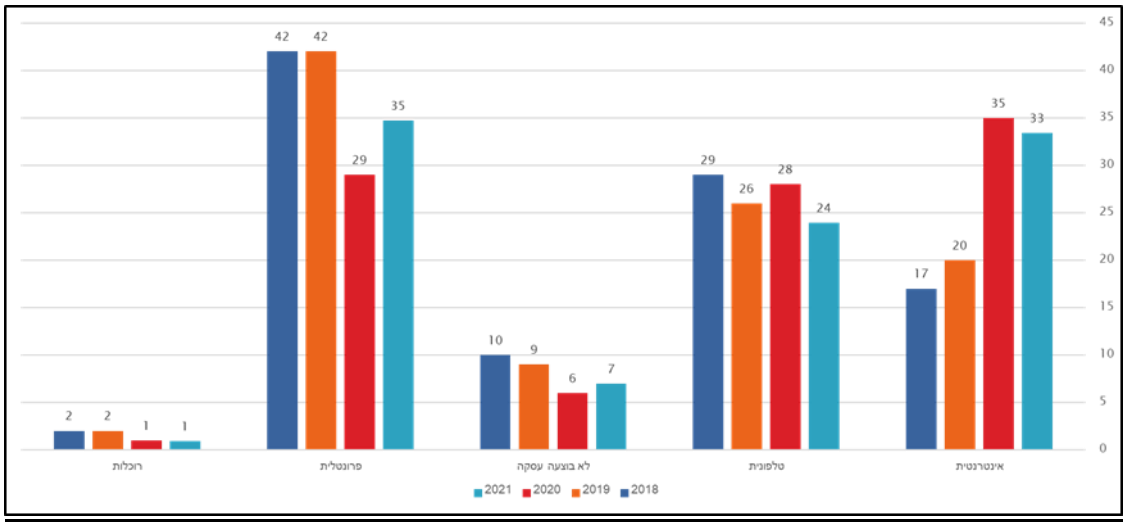
תקשורת – חלוקה פנימית- 2021



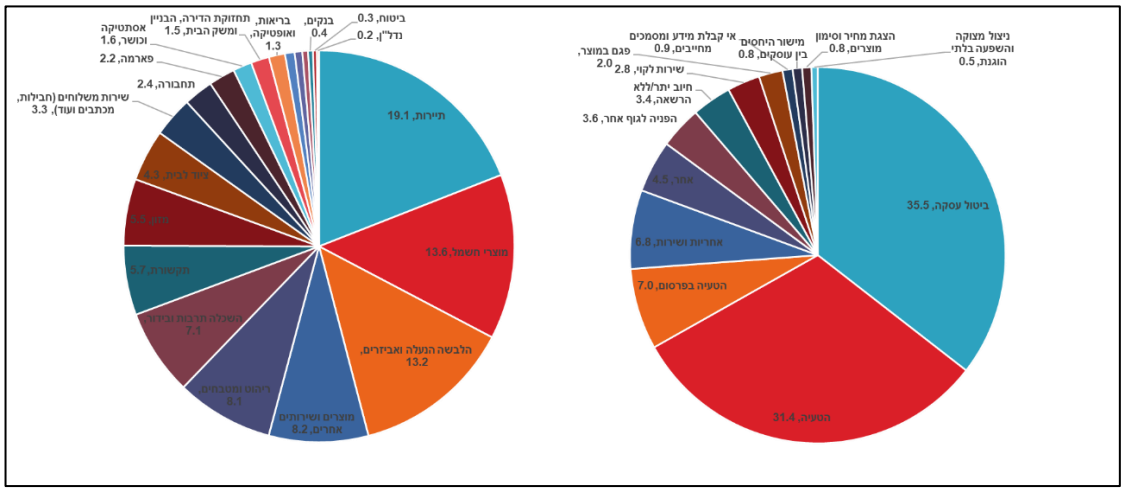
ריהוט ומטבחים – חלוקה פנימית



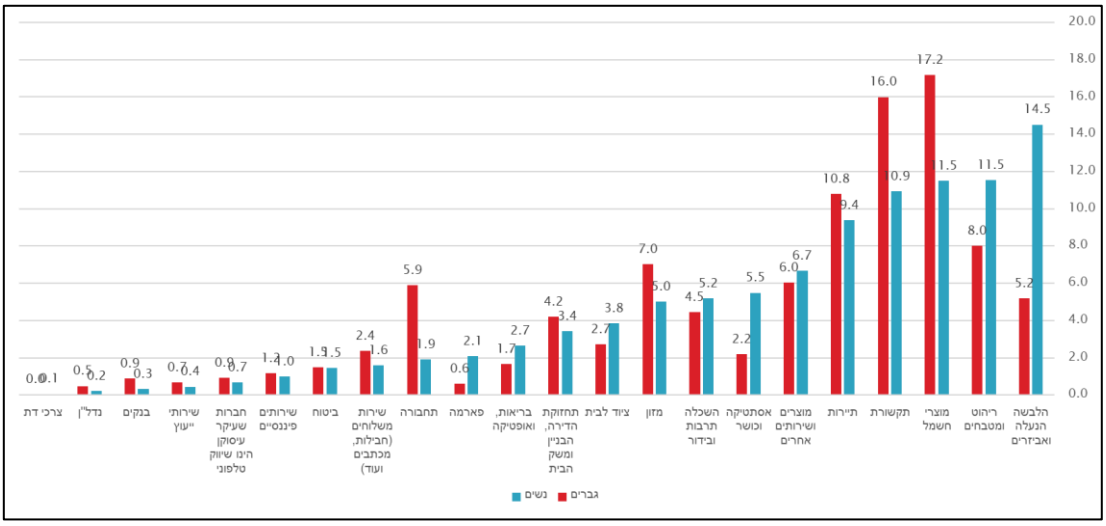
אופן ביצוע העסקה- נתוני 2018-2021



תחומים והפרות באופן ביצוע עסקה אינטרנטית



נתונים דמוגרפיים- מגדר



אסדרה

הרשות כגוף האמון על אסדרה וקידום הצרכנות פועלת באופן שוטף מיום הקמתה למול גופים פנים וחוץ ממשלתיים ובהם ארגונים מהמגזר השלישי לטפל ולקדם סוגיות צרכניות . דגש בפעולתה שמה הרשות על עבודה למול רגולטורים ספציפיים לקידום ההגנה על ציבור הצרכנים וההסדרה בתחומן.

כמו כן הרשות שמה לה לדגל את נושא שיתוף ציבור העוסקים, הצרכנים ובעלי עניין רלוונטיים נוספים בנושאים שונים שעומדים לדיון בפני הרשות ובהם: ארגוני צרכנים, ארגוני עוסקים, אקדמאיים, משרדי ממשלה וגופים ציבוריים אחרים, איגודים מקצועיים ופרטים.

תוצרי העבודה ברשות על כל שלביהם מועברים לרשימת תפוצה רחבה ובכלל זה: קולות קוראים, RIA, הצעת חוק, הנחיית ממונה, גילוי דעת ועוד.

בשנת 2021 הופצו להערות מחזיקי עניין מסמכי עבודה רבים כפי שהוצגו בדוח זה .

כמו כן התבצעו פגישות עבודה רבות מאוד מול עם גורמים פנים ממשלתיים וביניהם, משרד הבריאות , משרד האוצר, משרד המשפטים, משרד התקשורת, משרד התיירות ,המשרד לשוויון חברתי, משרד החקלאות, משרד התחבורה, משרד העלייה והקליטה, משרד להגנת הסביבה , משרד התשתיות, משרד הכלכלה, הרשות להתחדשות עירונית, הרשות להגנת הפרטיות, רשות התחרות ועוד. כמו גם עם גורמים רבים במשטרת ישראל.

פגישות עבודה רבות ודיונים שוטפים התקיימו עם אירגוני צרכנים וארגונים נוספים מהמגזר השלישי, איגוד לשכות המסחר, התאחדות התעשיינים, איגודים מקצועיים ועוסקים במשק.

<u>בנוסף התקיימו שולחנות עגולים עם בעלי עניין בנושאים שונים ובכלל זה :</u>

נציגי ענף החשמל והאלקטרוניקה בנושא הוראות שימוש מקוונות.

נציגי ענפי מזון, ביגוד, ריהוט - בנושא ביטול עסקה במכר מרחוק.

נציגי ענף המזון – בנושא סימון תזונתי.

השכרת רכב וליסינג – בנושא אובדן להלכה בתחום הרכב.

<u>הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן – גורם מתכלל</u>



אכיפה עצמית

הרשות רואה חשיבות רבה בעידוד עוסקים במשק בבניית מנגנון של אכיפה עצמית. הרגולציה הוולונטרית הינה מרכיב משלים לרגולציה הממשלתית והנה בעלת יתרונות רגולטוריים לעוסקים. בשנת 2021 המשיכה הרשות לנהל שיח עם עוסקים רבים בתחום התקשורת והמזון במטרה להביא להטמעת מנגנון האכיפה העצמית.

אבני הדרך של התוכנית:

העוסק ימנה "**קצין ציות**" שתפקידו לפקח על הציות של הארגון ועובדיו לחוקי הצרכנות השונים ויישום של תוכנית האכיפה העצמית	• קצין הציות יהיה בעל תפקיד בכיר בכפיפות ישירה למנכ"ל , כמו כן הוא יהיה בעל גישה ישירה לכל מנגנון או עובד בארגון, כפוף לוועדת ביקורת, לרבות גישה למסמכים ומערכות מידע . • קצין הציות אחראי לדיווח לגורם המבקר מטעם הרשות
בניית תהליך "**ניהול סיכונים**" בארגון (Risk Management) על ידי מתודולוגיות מוכרות	• התהליך כולל מיפוי סיכונים, ניתוח סיכונים ובקרת סיכונים ייעודי לנושא הגנת הצרכן והעברתם ע"י קצין הציות לרשות • בתהליך רב-שלבי מובנה ושיטתי לזיהוי, להערכה ולבקרת סיכונים, במטרה לבטלם או לצמצמם לכדי סיכונים קבילים.
העוסק יכתוב **נהלי עבודה ותוכנית הדרכה פנים ארגונית** אשר ייתנו ביטוי לקיום הוראות החוק.	• העוסק יכתוב נהלי עבודה אשר ייתנו ביטוי לקיום הוראות החוק, וכן פירוט של התוספות שלוקח על עצמו העוסק מעבר להוראות החוק • העוסק יקיים הדרכות שוטפות להגברת מודעות העובדים להוראות הדין, הפצת עדכוני חקיקה/תקנות/נהלים
קצין הציות **יקיים בקרה וינקוט צעדים** למניעת הפרות.	• ביצוע בדיקות מדגמיות סדירות של ציות בתהליכי העבודה וניהול מעקב אחר הפרות פוטנציאליות • קיום תהליכי הפקת לקחים בארגון בשיתוף הנהלת הארגון
העוסק יציג מתווה **לטיפול בפניות ציבור** (הקשורות לחוק הגנת הצרכן ותקנותיו).	• הרשות תעביר לקצין הציות פניות ציבור שמתקבלות ברשות, שהיא מוצאת לנכון שיטופלו על ידי העוסק, עוד טרם אכיפה, והעוסק יטפל בהן בהתאם למתווה וללוחות הזמנים שייקבעו מול הרשות
בקרה תקופתית ע"י גופי בקרה בלתי תלויים בעוסקים.	• הרשות תגייס חברות בלתי תלויות לביצוע בקרה בארגונים, הכוונה לגורם שלישי שחלה עליו חובת האתיקה המקצועית: עו"ד, רו"ח ומבקרי פנים. • המבקר יקיים בארגון בקרה שוטפת במהלך השנה, לרבות ביקורי פתע, לפי תכנית עבודה מאושרת על ידי הרשות.

קשרי חוץ - פעילות בינלאומית

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

מגפת הקורונה העצימה בעיות אלה, כולל הטיות התנהגותיות של צרכנים ויצרה צורות חדשות של פגיעות צרכנים מקוונת. אנו רואים בכל העולם גידול בדיווח על פרקטיקות מסחריות מקוונות מטעות כולל הונאות פיננסיות, טענות שקריות לגבי טיפולים לקורונה ומניעת קורונה, האמרת מחירי מוצרים חיוניים ועוד.

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

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

OECD

במסגרת חברות הרשות בוועדה למדיניות צרכנית (CCP) נוטלת הרשות חלק פעיל בעבודה הנעשית בוועדה ואף משפיעה על סדר היום של הוועדה. בשנת 2021 התמקדה פעילות הוועדה בתחומים הבאים:

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

במסגרת תחום זה נדונו ב-2021 הנושאים הבאים:

- **בחינת השפעות של טכנולוגיות דיגיטליות ומודלים עסקיים** - ביוני 2021 התקיים כנס של ה-OECD לרגל חגיגות 50 שנה של מדיניות צרכנית ב-OECD ובוועדה למדיניות צרכנית. נושא הכנס היה השוק הצרכני העתידי (The consumer marketplace of the future) במסגרתו שוקף תפקידם המתפתח של הצרכנים בשינוי הדיגיטלי ונבחן עתידה של המדיניות הצרכנית ברמה המקומית והעולמית.
בכנס השתתפה הכלכלנית הראשית של הרשות והציגה תוצאות של מחקר כלכלי התנהגותי בנושא הפרסום הסמוי.
- **בשנת 2021 פורסם המסמך בנושא Implementation Toolkit on legislative actions for consumer protection enforcement co-operation** - מדובר במסמך חשוב שבין מטרותיו לתמוך ביישום עקרונות של שיתוף פעולה חוצה גבולות שנקבעו במסמכים קודמים של ה-OECD.
הרשות מעוניינת להסתייע במסמך זה על מנת להשיג סמכויות הדרושות לה לצרכי אכיפה בעידן של אכיפה חוצה גבולות.
- **יישום ההמלצה בעידן סחר אלקטרוני משנת 2016** - בעקבות שאלון שהופץ בקרב חברות הארגון בנושא נמצא בהכנה בשלבי סיום דו"ח בנושא.

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

במסגרת זו נעשתה עבודה בנושאים הבאים:

- **דו"ח בנושא Dark commercial patterns online** - הדו"ח נמצא בשלבי הכנה. הרשות חברה בוועדה המייעצת בנושא.
- **מדידת נזק** - ישנו דו"ח הנמצא בשלבי סיום אשר נערך בעקבות סקר מדידת נזק צרכני פיננסי בסחר אלקטרוני שנערך בקרב 13 מדינות ובהן ישראל.

International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN

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

הגידול בסחר האלקטרוני ובמיוחד בזמן מגיפת הקורונה, 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 מסייעת לרשות בהחלפת מידע עם רשויות מקבילות בנושאים הנמצאים על סדר היום שלה, כמו גם לגבי פעילות אכיפה מקבילה מול חברות בינלאומיות מפרות.

במהלך שנת 2019 הרשות הצטרפה ל-26 רשויות החברות ב-ICPEN בפניה לחברות אפל וגוגל בדרישה לציין בחנויות האפליקציות שלה איזה מידע אישי שומרת כל אפליקציה, ואיזה מידע אישי רשאית החברה לשתף עם גורמים אחרים (יובהר כי הפניה נעשתה בשם המדינות שהצטרפו ליוזמה ולא בשם ארגון ICPEN). במהלך שנת 2020 נענתה אפל לפניה והתחייבה להכניס שינויים בחנות האפליקציות שלה. בשנת 2021 נענתה גם גוגל לפנייה והתחייבה להכניס גם היא שינויים בחנות האפליקציה שלה.

במהלך שנת 2021 נטלה הרשות חלק בפעילויות השונות של הארגון ביניהן:

- **השתתפות בכנסים, בובינריים ובשיחות ועידה.**
- **מענה לבקשות מידע ועזרה.**
- **מענה לשאלונים ולדו"חות** – כמדי שנה השיבה הרשות בשנת 2021 לדו"ח איסוף מודיעין אשר מהווה כלי שימושי לצורך איתור וזיהוי מגמות והכנת תשתית לתוכנית העבודה לשנת 2022.
- **Econsumer.gov** - הרשות חברה ובעלת גישה לפורטל התלונות חוצות הגבולות היושב על מסד הנתונים של רשות הסחר הפדרלית של ארה"ב.

נושאים מרכזיים על סדר היום של הארגון בשנת 2021:

- **אכיפה בזמן מגפת הקורונה** - בעקבות מגיפת הקורונה נעשו שינויים בסדרי העדיפויות של רשויות הגנת הצרכן בעולם. בשנת 2021 ניסו במסגרת הארגון לזהות את הסוגיות המתעוררות שרשויות אכיפה צפויות להיתקל בהן בשלב זה של המגפה (Recovery Phase).
- **פירמידות** – החלפת מידע ולימוד משותף של רגולציה ודרכי התמודדות בעולם.
- **פלטפורמות דיגיטליות** – אחריות פלטפורמות דיגיטליות ופרקטיקות שיווקיות בהן משתמשות הפלטפורמות.
- **הצהרות סביבתיות מטעות** – בחינת האסדרה והאכיפה בעולם.
- **יישוב סכסוכים אלטרנטיבי** – אפיון מנגנוני יישוב סכסוכים אלטרנטיבי.

חוות דעת, מחקרים וסקרים

המשך עבודה על נזקי הקורונה

הרשות הייתה פעילה מאוד בשנת 2020 באמידת נזקי הקורונה וטיפול בהסדרים צרכניים רוחביים במסגרת חברותה בצוות הבינמשרדי בראשות משרד המשפטים (וועדת קמיניץ), שעניינו בחינת השלכות המשבר על התקשרויות חוזיות. אגף הכלכלנית הראשית היה חלק מצוות זה ועסק רבות בסיוע לצוות המשפטי הנ"ל בגיבוש מתווים שיסייעו לצדדים להגיע לפתרון מוסכם על שני הצדדים. המתווים גובשו עבור שווקים בהם זיהה הצוות, והרשות בפרט, בעיות כגון: פערים ביחסי הכוחות בין העוסק לצרכן, שימוש בפרקטיקות לא הוגנות, כבילה של צרכנים ועוד. באופן כללי בשווקים אלו, בשל נחיתות הצרכן, העוסקים השיתו מרבית הנזק כתוצאה מאי קיום החוזה, על הצרכנים, לחלופין ניהלו משא ומתן לקראת חוזה חדש בתנאים שהרעו את מצבם של הצרכנים. בהתאם לכך, התחומים בהם היה האגף מעורב הם: חדרי הכושר, הופעות, אולמות אירועים, חתונות וגני ילדים פרטיים לא מפוקחים לגילאי 0-3.[3]

העבודה על מתווים אלו נמשכה גם לתוך 2021. בנוסף הצלחתו של המתווה לגני הילדים בשנת 2020 הובילה בקשה מצד הארגונים של הגנים הפרטיים לערב את הרשות בגיבוש מתווה גם לשנה הבאה (2021).[4]

פרסום סמוי

המונח פרסום סמוי משמעותו היא שיטת פרסום שבאמצעותה מועברים מסרים שיווקיים, בתכנים תקשורתיים שונים, באופן מסווה או גלוי למחצה. בשנים האחרונות חל גידול משמעותי בהיקף השימוש של משווקים בפרסום סמוי. הסיבה המרכזית לכך נובעת משינויים משמעותיים שעוברים על אמצעי התקשורת המסורתיים (למשל טכנולוגיות שמאפשרות "לדלג" על פרסומות, עליית כוחן של רשתות חברתיות ועוד). שינויים אלו מפחיתים את יעילות הפרסומות הגלויות ובמקביל מגבירות את היקף השימוש בפרסום סמוי. ממצאי המחקר מעידים כי ככלל אנשים מתקשים מאוד לזהות פרסום סמוי. גם כאשר לפרסום הסמוי מתלווה גילוי נאות לגבי היותו תוכן פרסומי בתשלום, גם אז ישנו קושי רב לזהות אותו כפרסום סמוי (Wojdynski & Evans , 2016). מבחינת הגורם המסחרי פרסום סמוי עדיף במקרים רבים על פני פרסום מסורתי גלוי ממספר סיבות. ראשית תוכן פרסומי נתפס כפחות אמין ומהימן בהשוואה לתוכן עיתונאי שאינו פרסומי, לכן מנקודת מבט של המפרסם ההסוואה של הגורם המסחרי העומד מאחורי הפרסום היא רצויה כדי להגביר את אמינות המסר הנתפס על ידי הצרכן (Cameron, 1994; Pornpitakpan, 2004). בנוסף בחשיפה למסר פרסומי מופעלים מנגנוני הגנה שונים (למשל התעלמות מהמלל, התייחסות בספקנות למסקנות, העלאת נימוקים נגד), אולם כאשר צרכנים קוראים "כתבה עיתונאית" הם אינם מפעילים מנגנונים אלו (Van Reijmersdal, Neijens, & Smit, 2009).

[3] למתווה עבור הופעות ראו: לזה עבור אולמות האירועים: ,חדרי כושר: וגנים פרטיים:
https://www.gov.il/BlobFolder/reports/private-kindergarten-corona/he/private-kindergarten-corona.pdf .

[4] למתווה שגובש ראו: https://www.gov.il/he/Departments/publications/reports/25-08-20

בשנת 2020 ערכה הרשות מחקר מקיף בכל הנוגע לפרסום סמוי בפרסומות המתחזות לכתבות עיתונאיות. [5] מסקנות הרשות והמלצותיה בעקבות תוצאות המחקר היא שישנה חשיבות רבה בשימוש בביטוי אחד ויחיד לשם גילוי אפקטיבי לצרכן. השימוש בביטוי אחד, תחת השימוש במגוון של ביטויים כפי שנהוג היום, ייצר בהירות עבור הצרכן ויקדם למידה יעילה בנוגע לזיהוי פרסום סמוי. לכן, ההמלצה למדיניות היא שימוש בביטוי פרסומת + הוספת שם הגורם המסחרי אשר יסמן את הפרסומת. ביטוי זה מוכר לצרכן, תואם את לשון החוק ונמצא במחקר כאחד הביטויים היעילים ביותר להגדלת שיעורי הזיהוי. על אף שעד כה, הרשות עסקה בפרסום סמוי באמצעים עיתונאיים.

בשנת הדו"ח הרחיבה הרשות את המחקר ובחנה את השפעות הפרסום במדיה החברתית. על בסיס תוצאות כלל המחקרים, צפויה הרשות במהלך שנת 2022 להניח תיקון חוק בנוגע לאסדרה כוללת של השוק.

<u>בניית מודלים לפעילות האכיפה</u>

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.

<u>מאגרי מידע</u>

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

<u>מאפייני חברה מערערת</u>

כאשר חברה מקבלת עיצום מנהלי, שמורה לה הזכות לערער על עצם הקביעה ואו על גובה הקנס. במהלך 2021 אגף כלכלנית ראשית איחד מספר בסיסי נתונים ייחודים לרשות כדי לבחון את המאפיינים שיש לחברה מערערת אל מול מאפייני חברה שאינה מערערת. מדובר בניתוח על המאפשר לרשות לבחון תהליכים ברמת המאקרו.

<u>מותג פרטי</u>

במהלך 2021 הגבירה הרשות את פעילותה במחקר בתחום של מותג פרטי. בשנים האחרונות האגף הכלכלי עוסק בלמידת השוק של מותג פרטי, ומוצרים תחליפיים, ואפיון של ביקושי הצרכנים

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

הישראלים בתחום של מוצרי המזון. המחקר עתיד לשמש את הרשות ב-2022 לנסות ולבחון היבטים לעידוד צרכנים לרכוש מוצרים תחליפיים כחלק מהמאבק ביוקר המחייה.

חוות דעת כלכליות

הצגת מצג שווא של תמחור

חוות דעת זו נכתבה במסגרת הליך משפטי של תביעה ייצוגית בה בית המשפט ביקש את עמדת הרשות כרגולטור האמון על הגנת הצרכנים. חוות הדעת מתייחסת לפרקטיקה המכונה תמחור אישי אשר להבנת הרשות מתקיימת בשוק הקרמיקה באמצעות הנחה תמידית שמעניקים נציגי מכירות לצרכנים באופן אישי. כך, המחיר הראשוני המוצג לצרכן הינו מחיר ייחוס פיקטיבי, בעוד המחיר האמיתי ונקבע לפי כוח המיקוח של צרכן ספציפי. ככל שמרבית המוצרים נמכרים באופן זה ולא במחיר הראשוני המוצג לצרכן, הרשות טענה כי מדובר בפרקטיקה הפוגעת ברווחת הצרכן ונוגדת את החוק להגנתו.

פרסום סמוי

האגף המשיך בעבודה על מחקר הפרסום הסמוי והרחיב אותה לאוכלוסיות פגיעות כגון ילדים ולפלטפורמות של רשתות חברתיות. כמו כן, האגף השתמש בממצאי המחקרים לצורך ביסוס אמפירי של חוות דעת עבור תביעות ייצוגיות שונות בנושא.

כרטיסים והופעות

הקורונה הביאה לביטול גורף של הופעות ואירועים ולאסדרת שוק זה במסגרת ועדת קמיניץ. בד בבד עם האסדרה שגיבש הצוות, היו חברות אירועים שהגיעו להסכמי פשרה עצמאיים במסגרת תביעות ייצוגיות כנגדם שחרגו מהמתווה שהציעה ועדת קמיניץ. הרשות הביעה התנגדות לאחד מהסכמי הפשרה בתביעה ייצוגית כנגד חברות הפקה שלא השיבו את כספי הצרכנים. ההתנגדות נבעה מהעבודה שההסכם היה בלתי הוגן כלפי הצרכנים, הטיל עליהם השתתפות לא מוצדקת של עלויות החברות, ובשיעורים גבוהים מאוד. כמו כן חשף את הצרכנים לסיכון בגין המתנה ממושכת מידי לכספם (שממילא כבר נמצא באותה עת מספר רב של חודשים אצל הנתבעים). לבסוף הסדר זה כלל תגמול כספי גבוה מאוד לתובעים ובאי כולם/משרד עורכי הדין. התנגדותה של הרשות הובילה לדחיית הסכם הפשרה כפי שהוצג לבית המשפט. בית המשפט שיפר את הסדר הפשרה בכל התנאים בגינם התנגדה הרשות.

רפורמת הצגת מחירים

החל משנת 1998 במדינת ישראל קיימת חובה חוקית להציג מחיר על גבי המוצר עצמו. הוראת חוק זו מאפשרת לצרכן לקבל את המידע לגבי מחיר המוצר, לאורך כל תהליך הקניה ולאחריה, אולם כרוכה בעלויות לעוסקים. ההתפתחות הטכנולוגית בכל הנוגע לאופן הצגת מחיר וניהול מערך הקניה, הביטה לאפשרות לשמר את ההגנה על הצרכן בעניין זה בדרכים אחרות, ואף להוסיף לו תועלות שלא נכללות בשיטה הקיימת כיום. הרשות בחנה באופן מעמיק האם וכיצד ניתן לרתום את השיפורים הטכנולוגיים לשינויים באופן הצגת המחירים, ופרסמה המלצות בנושא. המלצות

אלו כוללות חלופות מפורטות לשימוש בעזרים טכנולוגיים להצגת המחירים באופן שלדעת הרשות ישפר את רווחת הצרכן.

הערכת רגולציה – קול קורא ו-RIA

סימון תוצרת חקלאית טרייה

בסוף שנת הדו"ח הקודם, בדצמבר 2020, פרסמה הרשות קול קורא להתייחסות הציבור בנושא החלת חובות סימון והצגת משקל בתוצרת חקלאית טרייה, לרבות מפת דרכים עם חלופות לפתרון הבעיה וניתוח החלופות. זהו מסמך קדם RIA שאינו מכיל הכרעה שנבחרה על ידי הרשות, אלא פותח את החלופות לשיתוף הציבור. לקול הקורא התקבלו תגובות רבות.

בשנת הדו"ח התקיימה עבודה משותפת לרשות ולמשרד החקלאות שלא הבשילה עד סופה, בין היתר על רקע עיסוק השרים בהכנת התקציב ובהתמודדות עם משבר הקורונה. הנושא יקודם בשנת 2022.

RIA - דוחות ניתוח השפעות רגולציה

בשנת הדו"ח לא פרסמה הרשות דוחות RIA.

הפחתת נטל רגולטורי

1. סיוג זכות ביטול עסקה במכר מרחוק

בשנת 2020 הפיצה הרשות קול קורא לבחינת טענת העוסקים כי יש לבצע הקבלה בין הסייגים לזכות ביטול עסקה בעסקת מכר מרחוק לבין הסייגים הקיימים בעסקה פרונטלית. במיוחד נדרש, לטענתם, ביטול גורף של זכות הביטול בעסקת מכר מרחוק של טובין שנעשה בהם שימוש.

בהתחשב בתגובות שהתקבלו, ועל רקע הדירקטיבה האירופית הרלבנטית אשר אינה מכירה בסייג גורף לזכות ביטול עסקת מכר מרחוק בעקבות שימוש במוצר, אלא רק כאשר מדובר בטובין שלא ניתנים למכירה מחדש לאחר החזרתם בשל סיבות בריאותיות או היגייניות – החליטה הרשות לבחון בשנת 2021 את הנטל הרגולטורי הכרוך בזכות הביטול הקיימת בעסקת מכר מרחוק לעניין טובין כאמור.

בשנת הדו"ח הנושא היה מצוי בשלבי היוועצות מוקדמים עם העוסקים, אולם הוא לא הבשיל עד סוף שנת הדו"ח, והוא יקודם בשנת 2022.

2. עדכון הפחתת נטל רגולטורי - הוראות שימוש בעברית בדרך מקוונת

ביום 21.11.2018 פרסמה הרשות "קול קורא" לקבלת התייחסות הציבור לבחינת הנטל הרגולטורי הכרוך בדרישה החוקית לצרף הוראות שימוש מודפסות בעברית לגבי טובין המפורטים בתוספת השלישית לצו כאמור בסעיף 7 לצו הגנת הצרכן (סימון טובין), תשמ"ג – 1983. בהמשך, מצאה הרשות כי קיימת הצדקה לתקן את צו הגנת הצרכן (סימון טובין), ואת התוספת השלישית לצו באופן שיפחית את הנטל הרגולטורי, מבלי שהצרכן יאבד מידע חיוני. זאת, על ידי המרת החובה של צירוף הוראות שימוש מודפסות בחובה להעמיד לרשות הצרכן קישור להוראות שימוש מקוונות.

המודל תואר בפירוט בדוח השנתי הקודם לרבות יתרונותיו לצרכנים. גם הוסבר שם שהמהלך עצמו טעון אישור בכנסת, לכן הוא לא יכול היה לצאת לפועל בשנת הדו״ח הקודמת, בשל תקופת הבחירות הנמשכת. קושי זה נותר בעינו בחלק מתקופת הדו״ח הנוכחי.

אולם המודל שפותח עורר התנגדות מצד נציגי הקמעונאים, בטענה שבעוד שמפחיתים נטל מהיצרנים והיבואנים - מוסיפים נטל על הקמעונאים. לאור זאת גיבשה הרשות מודל מעט אחר, אשר אינו מטיל נטל על הקמעונאים. אולם נציגי העוסקים העלו טענה לפיה המודל הזה חייב להיות מיושם גם על טובין שחל עליהם תקן רשמי.

הרשות ערכה בשנת הדו״ח היוועצות עם הממונה על התקינה במשרד הכלכלה והתעשייה. התברר שלשם יישום המודל האמור יש לערוך גם רביזיה בתקנים רשמיים שיש בהם הוראות לעניין גילוי הוראות שימוש. אולם הממונה על התקינה הבהיר לרשות שהוא חייב לתת קדימות לעבודה על רפורמת היבוא, החל בחקיקתה בחוק ההסדרים וכלה ביישומה.

בשנת 2022 תבחן הרשות אפשרות לקדם את המהלך על טובין שאין תקן רשמי לגביהם, בנוסף להמשך העבודה המשותפת עם הממונה על התקינה.

יום הצרכן הבינלאומי

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

בעקבות משבר הקורונה שפקד את העולם, הוחלט על קיום כנס במתכונת וירטואלית, הכנס שודר באמצעים דיגטיליים. נושא הכנס היה "אמון הצרכנים בעולם המסחר הדיגיטלי".

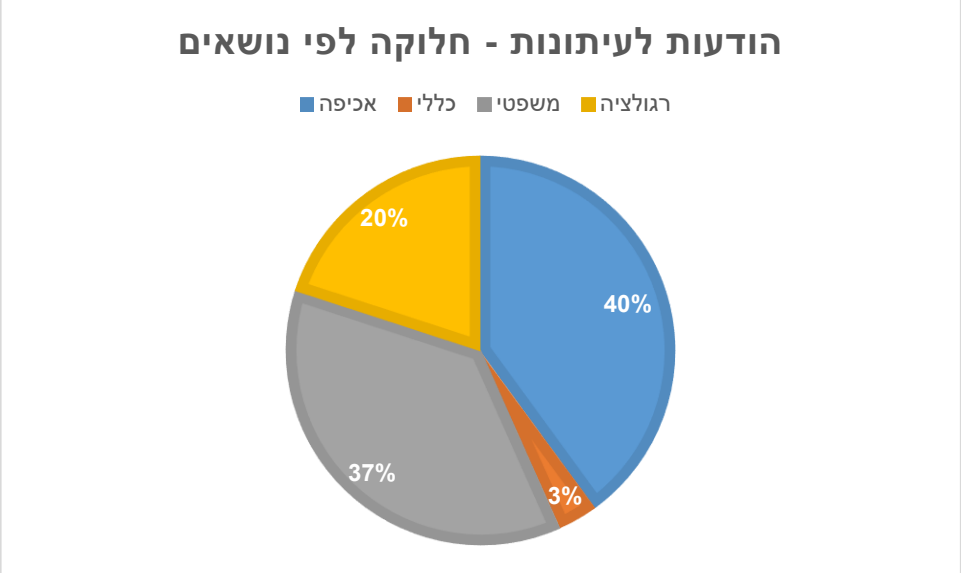


פעילות הדוברות

תחום דוברות אחראי על ניהול יחסי הציבור של הרשות, ניהול ההתנהלות התקשורתית, העלאת מודעות הציבור לפעילות האכיפה והוראות החקיקה הצרכנית, לקידומה של צרכנות נבונה ולקידומו של סחר הוגן, יצירת כלים, פעילות הסברתית לכל ציבור הצרכנים, ניהול אתר ודף הפייסבוק של הרשות. שנת 2021 אופיינה כשנת המשך הקורונה.

בשנת 2021 יצאו 30 הודעות לעיתונות בנושאים הבאים:

אכיפה	משפטי	רגולציה	כללי
איוונטים צו מנהלי	אפל וגוגל הסכמה לדרישות הרשות	גילוי דעת חוו"ד ודירוגים	סקר צרכנים קורונה
הטעיות בתחום הרכב	דחייר ערעור בוקינג	הנחיית ממונה אובדן רכב להלכה	
כוונות חיוב מבצע אלכוג'ל	הזכות לניוד מידע	הנחיית ממונה פרסום סמוי	
כוונת חיוב אליאב סוכנויות רכב	התנגדות בתיק אשת טורס	הפסקת הסליקה לחברות עוקצות	
כוונת חיוב בזק	התנגדות בתיק הוטלס	שינוי הצגת מחירים	
כוונת חיוב סלקום	התנגדות בתיק יבואני רכב	תיקון חקיקה נסיבות מחמירות	
כוונת חיוב פלאפון	התנגדות בתיק פלאפון		
כוונת חיוב פרטנר	התנגדות תיק פינקלשטיין		
כוונת חיוב פרי	וואצאפ		
כוונת חיוב שי קניה יפה	מכתב לוואצאפ		
מבצע שיווק קרקעות	סטודיו סי		
תנובה דרישת תשלום			
12	**11**	**6**	**1**



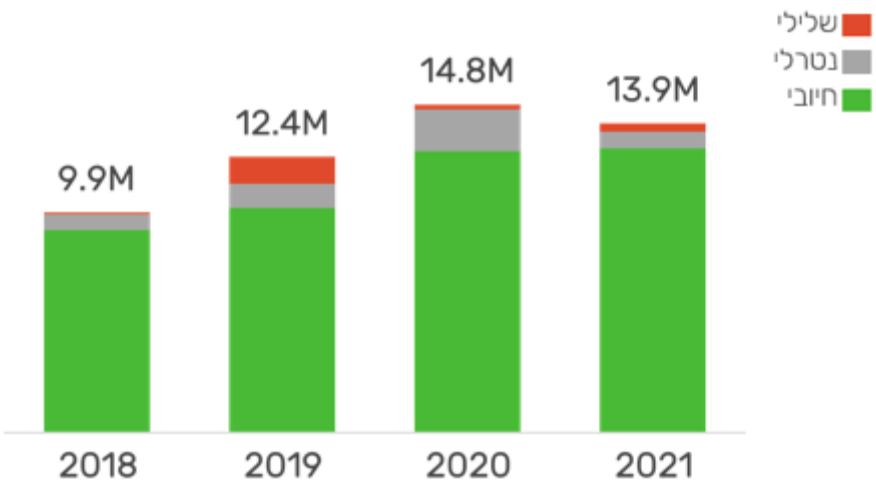
נתוני יפעת (מתוך דוח סיכום שנתי שהופק על ידי חברת יפעת):

"הרשות להגנת הצרכן סוקרה בשנת 2021 בהיקף של 898 כתבות בשווי חשיפה של 13.9 מיליון ש"ח. מבחינת שווי החשיפה, חלה ירידה קלה במספר הכתבות ובשווי החשיפה.

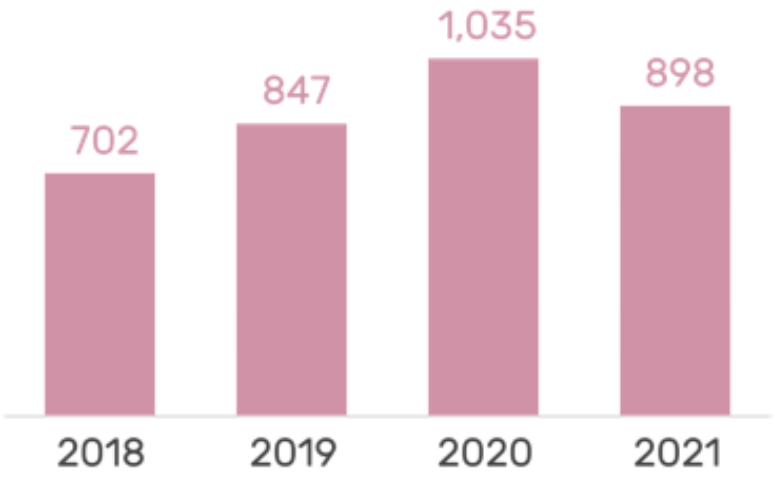
הסיקור ממשיך להיות חיובי וברובו יזום על ידי הרשות. היוזמה המוצלחת ביותר מבחינת היקפי הסיקור היתה הטלת הקנס על חברות לשיווק קרקעות חקלאיות.

פעילות **אכיפה והטלת קנסות** היא עדיין המסוקרת ביותר מבין תחומי העיסוק של המשרד. בהשוואה לשנה שעברה, תחום זכויות הצרכנים עלה והדומיננטיות של תחום האכיפה הצטמצמה.

שווי חשיפה



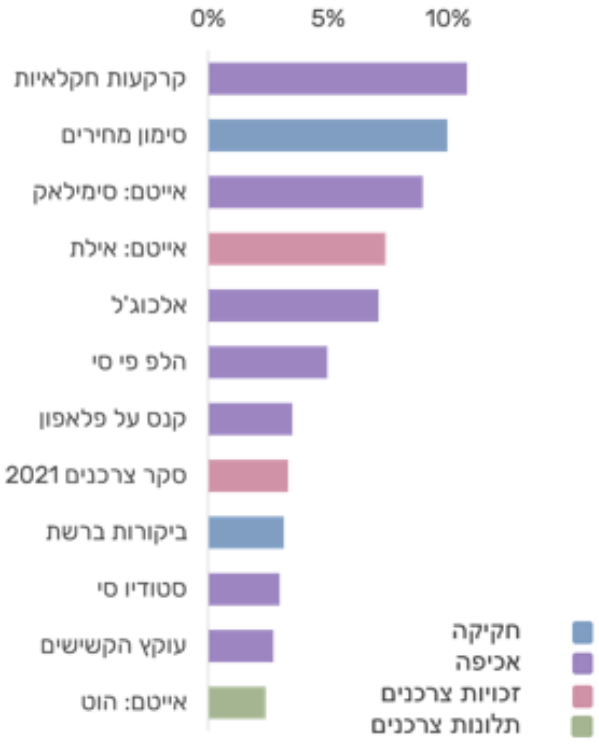
חלוקה שנתית לפי מספר כתבות



ירידה קלה בתחום האכיפה עליה בזכויות צרכנים
פילוח נושאי הסיקור, לפי נתח מהסיקור הכללי



באופן יחסי יש חלוקה מגוונת בין תחומי הפעילות
האירועים הבולטים לפי נתח משווי הסיקור השנתי



הסברה

כמידי כל שנה מפיצה הרשות מידעונים ע"י שליחה ישירה למייל הפרטי של עשרות אלפי צרכנים וכן בקרב עשרות אלפי עסקים קטנים ובינונים.

המידעונים מכילים מידע על הזכיות והחובות של הצרכן והעוסק וכן מכיל מבחן קצר בו יכול הקורא לבחון את עצמו ולבדוק האם אכן הוא הבין את תוכן המידעון.

המידעון אף מכיל טיפים שונים בהם מקבל הקורא רשימה מה עליו לעשות או לא לעשות על מנת לא להיקלע למצב בו הוא מפר את החוק או לחילופין מפרים כנגדו ופוגעים בזכויותיו.

<u>בשנת 2021 הופצו מידעונים בנושא</u>:

- עיקרי חוק שירותי תעופה – פירוט על השינויים שחלו בחוק זה בעקבות הקורונה, המקרים בהם נוסע זכאי לפיצוי וסיוע, מהן העילות המזכות ומה הפיצוי או הסיוע , זכות הביטול ודמי הביטול , דרכי הביטול ועוד.
- אחריות ושירות למוצרי חשמל – מתי זכאי הצרכן לאחריות על מוצר ללא תוספת תשלום, תקופת האחריות, מה כוללת האחריות, אספקת חלקי חילוף ועוד.
- הטעיה והפעלת השפעה בלתי הוגנת –מה היא הטעיה, מה הם הפרטים המהותיים שיש לספק לצרכן טרם ביצוע העסקה, מהי הפעלת השפעה בלתי הוגנת ועוד.
- מכירה מיוחדת (מבצעים) – מה היא מכירה מיוחדת, איזה מידע יש להציג לצרכן במכירה מיחדת, הנחיות בנוגע לפרסום ברבים של מכירה מיוחדת ועוד.
- תווי קניה, זיכויים ושוברי מתנה – הגדרה של כל אחד מהמונחים, האם קיים תוקף לכל אחד מהם, מהי התקופה המחויבת בחוק, האם ניתן להתנות וכיצד, היכן ניתן לממש כל אחד מהם ועוד.
- ביטול עסקה פרונטלית – מתי זכאי הצרכן לבטל את העסקה, סייגים, דרכי ביטול, מועד השבת הכספים, גובה דמי ביטול ועוד.
- מה הקשר בין השפעה בלתי הוגנת לוואצ אפ? – הוסבר מה הדרישות החדשות של חברת וואצ אפ העולמית, כיצד פעלה הרשות ,כיצד צריך הצרכן לפעול ועוד.

<u>הפצת חוברות לעולים חדשים</u>

בשנת 2021 פעלה הרשות בשיתוף עם משרד העלייה והקליטה להפקת חוברות המפרטים זכיות צרכניות שונות.

החוברות תורגמו לשפות שונות : אנגלית, צרפתית, רוסית, אמהרית וספרדית.

עולים חדשים הינם אוכלוסייה מוחלשת שיכולה להוות כר פורה לשרלטנים המבקשים לנצל את חולשתם ואת חוסר ידיעתם את השפה. קיימת חשיבות רבה להביא לידיעתם את הזכויות הצרכניות בשפתם, במטרה לתת להם כלים לביצוע עסקאות צרכניות תוך עמדה על זכויותיהם ובכך גם לקבל החלטה מושכלת טרם ביצוע עסקה.

להלן עיקרי הנושאים אשר הובאו בחוברת:

1. **<u>ביטול עסקה פרונטלית</u>**:
   - זכות הביטול בעסקה פרונטלית,
   - הגבלת זכות הביטול,
   - דרכי ביטול עסקה,
   - דמי ביטול,
   - עשה ואל תעשה,
   - שאלות ותשובות.
2. **<u>עסקת מכר מרחוק:</u>**
   - מהי עסקת מכר מרחוק,

- זכות הביטול בעסקת מכר מרחוק,
- דרכי ביטול עסקה,
- דמי ביטול.
- עשה ואל תעשה,
- שאלות ותשובות,

3. **<u>אחריות ושירות לאחר מכירה:</u>**
   - תקופת האחריות.
   - אחריות היצרן לביצוע תיקונים
   - דוגמאות
4. <u>איסור הטעיה והשפעה בלתי הוגנת</u>
   - איסור הטעיה,
   - איסור השפעה בלתי הוגנת,
   - "עוקץ הפיננסים" – הטעיית צרכנים והשפעה בלתי הוגנת,
   - עשה ואל תעשה,
   - שאלות ותשובות
5. <u>לאן לפנות – פרטי התקשרות עם הרשות להגנת הצרכן ומשרד הקליטה והעלייה.</u>





רשתות חברתיות:

לאור העובדה כי בשנת 2021 הרשות פעלה בתקציב מצומצם (כמו כל משרדי הממשלה), נדרשה פעילות הסברתית ללא עלויות, הרשות הפיקה (IN HOUSE) מספר רחב של סרטונים (להן פירוט) על מנת להגיע לקהל יעד רחב ככל האפשר, הסרטונים כללו אינפוגרפיקה ואנימציה בסיסית ופשוטה, תוך העברת המסר הנדרש (זכויות, אזהרות וכו') – ראו דוגמאות בהמשך. הפצת הסרטונים היה לאורך כל השנה באמצעות הרשתות החברתיות (הפצה אורגנית). הסרטונים כללו מיתוג של הרשות כגוף אכיפה ורגולטור האמון על הגנת הצרכנים.

סרטוני הסברה שהופצו:

1. דמי ביטול עסקה – הסבר אודות עלויות ביטול העסקה במקרה של ביטול מצד הצרכן, כמה מותר לעוסק לגבות מהצרכן.
2. ביטול עסקה ללא דמי ביטול – הסבר אודות עלויות ביטול עסקה במקרה של ביטול עקב פגם או אי התאמה בין העסקה למוצר/שירות.
3. ביטול עסקה ברשת האינטרנט (מכר מרחוק) – הסבר אודות זכויות הצרכנים לביטול עסקה במכר מרחוק.
4. סימני אזהרה בקניה באינטרנט (קניה בטוחה ברשת) – טיפים לצרכנים לקניה ברשת האינטרנט, ממה להיזהר, כיצד להגן על עצמנו.
5. גילוי פרטים – אילו פרטים צריך לחשוף העוסק בפני הצרכנים טרם הרכישה ולאחר הרכישה.
6. עלויות משלוח, מכס ומע"מ – הפניית תשומת לב הצרכנים לעלויות נוספות שעלולות להיות בקניה ברשת האינטרנט.
7. השוואת מחירים – טיפים להשוואת מחירים ברשת האינטרנט.
8. טיפים לרכישה נבונה ברשת האינטרנט.
9. אזהרה לציבור אודות עדכון המדיניות של אפליקציית וואצאפ – בעקבות התערבות הרשות ושליחת מכתב אל וואצאפ העולמית.
10. המדריך להגשת תלונה לרשות – הסבר פשוט כיצד להגיש תלונה לרשות, מעבר על כל השלבים תוך דגש כי ההליך פשוט ומהיר.
11. איסור הטעיה ומהי הטעיה – הסבר לצרכנים כיצד להימנע מהטעיות כאשר רוכשים מוצר או שירות
12. איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת – הסבר על החוק הגנת הצרכן המונע מעוסק להפעיל השפעה בלתי הוגנת על הצרכנים (מתן זמן להתייעצות לפני הקניה, איסור על מניעת יציאה משטח החנות, איסור על ביצוע פניות חוזרות ונשנות לצרכן וכו').
13. אזהרה אודות העוקץ הפיננסי – העלאת המודעות לעצם תופעת העוקץ הפיננסי, כיצד להימנע, וכיצד לשמור על הקרובים אליכם.
14. תווי קניה – הסבר על כל הזכויות והחובות בקשר לתווי קניה (שווי, תוקף ועוד).
15. זיכויים - הסבר על כל הזכויות והחובות בקשר לזיכויים (שווי, תוקף ועוד).
16. אחריות ושירות לאחר הקניה – איזה מוצר זכאי לאחריות, משך אחריות, חובות היצרן/יבואן באשר לאחריות ולשירות של המוצר.






תקופת האחריות = תקופה של שנה מיום מסירת המוצר לצרכן
ההוראות מתייחסות ל:
יבואנים סיטונאים או קמעונאים של המוצרים
מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים,
לרבות מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים

עליכם להחזיר את המוצר לעוסק על
חשבונכם והעוסק רשאי לדרוש דמי ביטול
בסך 5% ממחיר המוצר או העסקה או ₪100,
לפי הנמוך מביניהם בלבד
אם הותקן מוצר בבית הצרכן לצורך מתן
השירות רשאי העוסק לגבות הוצאות התקנה
עד ₪100


העוסק צריך לספק לצרכן,
טרם ביצוע העסקה,
מידע בדבר איכותו של
המוצר/השירות אותו הוא רוכש


עשה
ואל תעשה
בקניה אינטרנטית