

הרשות להגנת הצרכן
ולסחר הוגן מגישה:

דין וחשבון לשנת

2012



"אין מוכרין ... כל דבר שיש בו נזק לרבים"
כשם שאונאה במקח וממכר כך אונאה בדברים, לא יאמר לו בכמה חפץ
זה והוא אינו רוצה ליקח (משנה, בבא מציעא ד, י)

מוגש לממשלת ישראל

על-ידי עו"ד תמר פינקוס, הממונה על הרשות באמצעות שר הכלכלה
כתב וערך טימור זרין, אסטרטגיה ותכנון מדיניות



תוכן עניינים:

3.....	דבר הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
5.....	חלק א' – הגנת הצרכן וסחר הוגן בישראל
9.....	חלק ב' – חזון, מטרות ומישורי פעילות
12.....	חלק ג' – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
15.....	חלק ד' – פעילות הרשות בשנת העבודה 2012





דבר הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

הקמת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן מהווה רפורמה מהותית בתפישה לגבי אופן הטיפול בצרכן. הטיפול הינו הוליסטי החל מטיפול פרטני עבור לטיפול בכשלים כלל ארציים וכלה בקביעת התנהגות נורמטיבית ובלתי מעוולת של העוסק. כל זה מהווה עבורי ועבור צוות הרשות אתגר אישי ומקצועי.

החקיקה הצרכנית היא מן החשובות שבחוקיה של מדינת ישראל. היא נוגעת לחייו ולביתו של כל אדם; תחולתה רחבה ביותר ונוגעת בכל מערכות היחסים הנשזרות בתהליך הצריכה הפרטית במשק. נחיצותה של החקיקה הצרכנית נובעת מקיומה, לרוב, של מערכת היחסים החוזית של הצרכן עם העוסק המתרחשת בזירה בלתי מאוזנת מעיקרה: העוסק – הינו ישות מסחרית, בעלת מידע ויתרון. הצרכן כפרט בודד, אינו חשוף, ככלל, למלוא המידע הנחוץ לו, וככזה אינו נהנה מכוח מיקוח ממשי כלפי העוסק.

כדי לאזן את יחסי הכוחות בין הצרכן לעוסק קבע המחוקק חובות מוגברים לעוסק בכל הנוגע לצרכן שעיקרם: איסור הטעייה; איסור ניצול מצוקה; חובות גילוי; חובות ביטול עסקה; חובות סימון טובין; חובות הצגת מחירים וכו'. כל אלה נועדו לאפשר לצרכנים קבלת החלטות מושכלות, על בסיס מידע מלא ונטול לחצים פסולים של עוסקים. החקיקה הצרכנית היא בבחינת שכבת הגנה מיוחדת לצרכנים.

האינטרס הציבורי בקיומם של דיני הגנת צרכן הוא רחב וכלל משקי. יש בו כדי לתרום: הקצאה נכונה ויעילה של המשאבים הן של העוסק, והן של הצרכן; מניעת הקצאה ובזבוז מיותרים של משאבים ועידוד העוסקים להתחרות ביושר על הצרכן. תחרות שתהיה לגופו של ענין שתתייחס לאטרקטיביות אמיתית של המוצרים, למחירים ולאיכותם – ולא לפרקטיקות המשבשות את דעתו של הצרכן כדי להביאו לרכישות שאין לו צורך אמיתי בהם.

הרשות בראשותי, שואפת לקדם מסחר הוגן במשק בכל צורות השיווק והמכירה, בין עוסק לצרכן ובין עוסק לעוסק, תוך עידוד התחרות, העצמתו ורווחתו של הצרכן ושמירה על האינטרסים הכלכליים שלו.

הדו"ח השנתי לשנת 2012 עוסק בהקמת הרשות לצד סקירה של פעילות הרשות בענפים השונים לרבות אכיפה בהליכים מנהליים ופליליים.

בלטה במיוחד הפעילות בתחום החקיקה, לרבות קידום תזכיר חוק בנושא עיצומים כספיים שמטרתו הגברת האכיפה של חוק הגנת הצרכן על ידי הוספת מנגנון אכיפה מנהלית אשר יהווה תוספת משמעותית לאכיפה הפלילית הקיימת כיום בחוק.





אני קוראת לכולכם להיות שותפים לתהליך המורכב והחשוב לקידום מסחר הוגן במשק, לחיזוק מעמדו של הצרכן כגורם מרכזי ומשפיע בשוק ולעידוד התחרות.

בכבוד רב,

עו"ד תמר פינקוס

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן





חלק א' – הגנת הצרכן וסחר הוגן בישראל

1. הרפורמה בהקמת הרשות

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן הרשות) הוקמה מתוקף החלטת ממשלה 4167 בשנת 2005 ומתוקף חוק ההסדרים 2006 שבו התווסף לרשות להגנת הצרכן תחום הסחר ההוגן.

בשנת 2006 מונתה ועדה בין-משרדית, בראשותו של עו"ד דרור שטרומ, הממונה על ההגבלים העסקיים לשעבר, במטרה לבחון את מסגרת השינוי הנדרש בכל הנוגע לתחום הגנת הצרכן, לרבות אכיפה הן ברמה המהותית והן ברמה המבנית. בועדה זו היו שותפים משרד המשפטים, משרד האוצר משרד התמ"ת, מומחים ואנשי אקדמיה. המלצות הועדה הבין משרדית, הוגשו באפריל 2007, לשר התמ"ת דאז, מר אהוד אולמרט ואומצו על ידו.

בהחלטות דלעיל ובהמלצות הועדה אשר אומצו כאמור, עוגנה הקמתה של הרשות כרשות אכיפה עצמאית, פנים ממשלתית, בעלת מומחיות המרכזת בלעדית את כל תהליכי האכיפה בתחום הגנת צרכן במדינת ישראל, תחת קורת גג אחת, ONE STOP SHOP.

כרגולטור האחראי על תחום הגנת הצרכן במדינת ישראל, מהווה הרשות גוף מרכזי המתמחה, מנהל ומחליט בעניינים הקשורים לסמכויות שהוקנו לה, משלב מודיעין, בירור, חקירה ומיצוי הדין עם עבריינות בתחום הגנת הצרכן, לצד הסדרת פעילות נורמטיבית של כלל העוסקים במשק באמצעות הנחיות ממונה והכוונת עוסקים.

ברמה המהותית פועלת הרשות ליישום מודל "אכיפה משולבת" – המאפשר לרשות לעשות שימוש במגוון חלופות משפטיות: אכיפה פלילית ואכיפה מנהלית אל מול הפרות חוק שונות בעוצמתן. תפיסת האכיפה בנויה על העיקרון לפיו יש להסיט את מרכז הכובד מהליכים פליליים כפי שננקטו עד הקמת הרשות, שהיו ללא בידול מספיק, בין עבירות חמורות לעבירות לקלות וברמת ענישה שאינה מרתיעה, לתבנית "אכיפה משולבת", שמרכיב האכיפה המנהלית תופס בה חלק מהותי.

ב-15 ביולי 2010 מינתה ממשלת ישראל את עו"ד תמר פינקוס לממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.



2. דיני הגנת הצרכן

החקיקה בתחום הגנת הצרכן במדינת ישראל ענפה ומתקדמת ועוסקת במגוון היבטים ביחסי עוסק צרכן. נגיעתה מגעת לחייו ולביתו של כל אדם; תחולתה רחבה ביותר וחולשת על כל מערכות היחסים הנשזרות בתהליך הצריכה הפרטית במשק. בעיקרה, מטילה החקיקה הצרכנית חובות מוגברות על עוסקים כלפי צרכנים וביניהן: איסור הטעייה, חובות גילוי, סימון ואי ניצול מצוקת צרכן. חוקים אלה באים ליצור שכבת הגנה מיוחדת, לצרכנים המתקשרים בהסכמים עם ספקים לרכישת מוצר או שירות.

באמצעות חוקי מגן אלה בחר המחוקק הראשי וכן מחוקק המשנה, להגן על האינטרסים של הצרכנים במקום שחופש החוזים לא יכול לספר את ההגנה הנדרשת. צורך זה נובע מהעובדה כי מערכת היחסים החוזית של הצרכן עם הספק מתרחשת בזירה בלתי מאוזנת: הספק הינו יישות מסחרית, בעלת מידע ויתרון; והצרכן הביתי הינו פרט בודד, נחות במידע, שאינו בקי בתעשייה ולרוב אינו נהנה מכוח מיקוח ממשי כלפי הספק. מצב דברים זה מקבל משנה תוקף במבנה הריכוזי של המשק הישראלי.



מטרתה של חקיקה ענפה זו היא לאפשר לציבור הצרכנים לקבל החלטות מושכלות, על בסיס מידע מלא ונטול לחצים אגרסיביים של ספקים בבואם של אלה לבצע רכישה. כמו כן הם מאפשרים לספקים להתחרות על האטרקטיביות של המוצרים,

מחירים ואיכותם, ולא על שיבוש דעתם של הצרכנים והבאתם לרכישות שאין הם מעוניינים בהן באמת.

בכך שואפים דיני הגנת צרכן לשימוש יעיל ומושכל במשאבים העומדים לרשות ציבור הצרכנים, לקידום מסחר הוגן, לעידוד התחרות בין עוסקים ולמקסום הרווחה הכלכלית.

מול ערכים ומטרות אלה עליהם עמל המחוקק, תוך ציפייה שיתמלאו, נדרשת מערכת אכיפה אשר תבטיח את יישומן ומימושם של הנורמות והחוקים. בפועל קיימת במדינת ישראל תופעה מתמשכת ואף מתרחבת של אי ציות לנורמות וחוקי מגן אלה. עובדה זו מחדדת את החשיבות בקיומה של מערכת אכיפה מקצועית והולמת אשר תבטיח את יישומה של החקיקה הענפה בתחום הצרכנות ותפעל לקידום הסחר ההוגן במדינת ישראל ולמתן הגנה לציבור הצרכנים. השינויים הדינמיים בכלכלת העולם, בהתפתחויות הטכנולוגיות והמבנה הריכוזי של המשק הישראלי, מחייבים התמודדות מערכתית, רב תחומית ויצירתית מצד ממשלת ישראל.

3. המודרניזציה והקדמה הטכנולוגית במסחר



המודרניזציה והאצת תהליך ההתמחות והקדמה הטכנולוגית סדקו עמוק יותר את הבסיס למודל החוזי הקלאסי: הצרכן המודרני פועל בלחץ זמנים קשה יותר, חלק גדול מההתקשרויות נעשות על יסוד חוזים אחידים שעוביים רב אך אותיותיהם קטנות, הוא מוצף במידע שאין הוא מסוגל ואינו מעונין לעכל, וחוסר יכולתו לקבל החלטות מושכלות בין מוצרים מורכבים (משירותים פיננסיים משולבים ועד לתוכנת ניהול או מחשב מתקדם) מעמידה את תיאוריית הרצון החופשי ואת המודל החוזי הקלאסי כאוטופיה המתרחקת והולכת מחיי



הצרכנים. על רקע זה ניכרת מגמה להתרחק מהכלל הקלאסי של "יזהר הקונה" לעבר מציאות בה "יזהיר המוכר" – חובה על המוכר להזהיר את הקונה מפני סכנות הצפויות לו בהתקשרות בעסקה שאת פרטיה והשלכותיה הוא אינו מסוגל לעכל נכוחה.

על רקע זה התגבשה הצדקה רחבה להתערבות בדיני החוזים הקלאסיים והרגילים, לטובת עניינו של ציבור הצרכנים למניעת הטעייתו בעניינים מהותיים נוכח מציאות של א-סימטריה של מידע בין ספק לצרכן ולמניעת התקשרויות בעסקאות על יסוד מצוקה של הצרכן המתקשר או התקשרויות שהן פרי של "השפעה בלתי הוגנת" עליו. אלה הם יסודותיה של הגנת הצרכן בדיני הגנת הצרכן: איסור על הטעייה ואיסור על ניצול מצוקה או השפעה בלתי הוגנת.





חלק ב' – חזון, מטרות ומישורי פעילות

חזון הרשות

קידום מסחר הוגן, בכל צורות השיווק והמכירה, בין עוסק לעוסק ובין עוסק לעוסק וכן, קידום מסחר הוגן בין עוסק לעוסק וכל זאת על בסיס האינטרסים הכלכליים של הצרכן ולצורך העצמתו.

מטרות הרשות

התווית התנהגות נורמטיבית של עוסקים וצרכנים.
פיתוח, קידום ויישום מדיניות צרכנות אפקטיבית, שתסייע לצרכנים למלא את תפקידם בהבטחת כלכלה דינאמית, שתהווה גורם חיוני לעידוד התחרות במשק ולצמיחה כלכלית.
פיתוח, קידום ויישום מדיניות המונעת פרקטיקות מסחריות בלתי הוגנות על ידי עוסק.
עידוד רגולציה עצמית, לטובת כלל המשק, לצורך הנעת כלכלה דינאמית והוגנת.

יעדי הרשות

יישום חוקים בתחום הגנת הצרכן באמצעות קיום מנגנונים יעילים ואפקטיביים של הסדרה ואכיפה.
הסברה, הדרכה והעלאת מודעות של הצרכן והעוסק.
עידוד עוסקים להקמת מנגנוני אכיפה עצמאיים.
יצירה ומיסוד בסיס מעשי לשיתוף פעולה עם ארגונים פנים וחץ ממשלתיים משיקים הן בכובעם כעוסקים והן בכובעם כצרכנים.



1. המישור הסטטוטורי

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981
- 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.

חוקים שעתידיים להיאכף ע"י הרשות:

- חוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982
- חוק הפיקוח על הלוואות חוץ בנקאיות, התשנ"ג-1993
- חוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986

2. מישורי פעולה

- אכיפה וחקירות
1. אכיפה יזומה - איתור כשלי שוק ועוסקים לגביהם קיימת סבירות גבוהה להפרת הוראות החוק. ניהול מערך אכיפה בהפרות רוחב, עושק וניצול מצוקה, עוולות צרכניות חוצות גבולות ואכיפה בעברות קצה.
 2. טיפול בתלונות - טיפול בתלונות של ציבור הצרכנים וארגוני צרכנים.





- הנחיות ממונה – פרשנות הממונה להוראות החוק.
- חקיקה - תוך שיתוף גורמים פנים וחוץ ממשלתיים רלוונטיים להרחבת ההגנה על ציבור הצרכנים.
- הסברה, הדרכה והעלאת מודעות של העוסק והצרכן.
- הפעלת מערך פרה רולינג.
- ביצוע מחקרים וסקרים בתחום הצרכנות.
- פעילות בזירה בינלאומית.
- עידוד והכוונת עוסקים להקמת מנגנוני אכיפה עצמאיים.
- יצירה ומיסוד בסיס מעשי לשיתוף פעולה עם ארגונים פנים וחוץ ממשלתיים משיקים לרבות בכובעם כמתקשרים עם גופי עוסקים.





חלק ג' – הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

מבנה הרשות

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן כאמור, הינה רשות אכיפה עצמאית, פנים ממשלתית, בעלת מומחיות המרכזת בלעדית את כל תהליכי האכיפה בתחום הגנת הצרכן במדינת ישראל, תחת קורת גג אחת, ONE STOP. הרשות כוללת יחידת מטה וארבע יחידות מקצועיות: יחידה משפטית, יחידה כלכלית, יחידת חקירות ויחידת מנהל ותקצוב.

יחידות הרשות פועלות כל אחת בתחומה תוך שיתוף פעולה ותאום ביניהן.

1. לשכת הממונה על הרשות

לשכת הממונה כוללת את בעלי התפקידים הבאים:

- **הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן;**

- **מנהלת לשכה** - ניהול והפעלת לשכת ראש הרשות, וסיוע אדמיניסטרטיבי לראש הרשות לקידום ענייני הרשות בהתאם להנחיותיו. ניהול, פיקוח ובקרה על הפעילות התקינה של לשכת ראש הרשות. ניהול תכנית הפעילויות של ראש הרשות. ריכוז והפצת מידע, הנוגע לפעולות והחלטות ברשות;

- **אסטרטגיה ותכנון מדיניות** - 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 המקצועיים. כמו כן, ביצוע מעקב, בקרה, מדידת תפוקות ויישום תכנית העבודה וסיוע בהערכת מדיניות.

- **הדרכת קהילה וקשרי חוץ** - ניהול קשרי החוץ של הרשות מול רשויות זרות וארגונים בינלאומיים כדוגמת OECD ו-ICPEN וייצוג הרשות בפורומים בינלאומיים. אחריות על הדרכת ציבור הצרכנים, על בניית מערכי הדרכה בקהילה ועל פרסומים המיועדים לציבור הצרכנים.

- **פניות ציבור** - בחינה ומתן מענה לכל פניות הציבור המגיעות לרשות.





2. יחידה משפטית

היחידה המשפטית פועלת ללווי משפטי לפעילות הרשות על כל היבטיה, לרבות מתן ייעוץ משפטי בחוקים שעל אכיפתם אמונה הרשות ובכל חוק והוראה אחרת בהתאם לצורך, ייזום חקיקה וקידומה בכנסת, ניהול מערך תביעה.

3. יחידה כלכלית

היחידה הכלכלית ברשות ממונה על איתור נושאים וכשלי שוק וניתוחם, לצורך המלצה על תכנית עבודה ונושאים לפעילות הרשות. לשם כך מבצעת המחלקה סקרים, מחקרים וניתוחי שוק לפי צרכנים, עוסקים, אוכלוסיות, אופן מכירה 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.

4. יחידת חקירות ומודיעין

יחידת החקירות והמודיעין ברשות פועלת לאיתור וחקירה של עוסקים הנחשדים בביצוע עבירות על חוק הגנת הצרכן וחוקי הצרכנות הנוספים עליהם אמונה הרשות. במהלך החקירות נאספות ראיות ובכלל זה תשואול עדים וחקירת חשודים. בהתאם לממצאי החקירה ולנסיבות העניין מוטלים קנסות מנהלים ומוגשים כתבי אישום. מסגרת פעילות היחידה כולל ניהול מערך אכיפה וחקירות בהפרות רוחב, עושק וניצול מצוקה, עוולות צרכניות חוצות גבולות, לצד ביצוע ביקורות בבתי עסק לעמידה בהוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו.

לביצוע תפקידם הוסמכו חוקרי הרשות, לפי סעיפים 20-22 לחוק הגנת הצרכן, וקיימת להם הסמכות 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 סמכויות של קצין משטרה בדרגת מפקח לפי סעיף 2 לפקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות), וסעיף 3 לפקודה האמורה חלות על הודעה שרשמו; על ביקורת ותפיסה לפי סעיף 21(1) חלות הוראות סעיפים 26 עד 28 והפרק הרביעי לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) (נוסח חדש), התשכ"ט-1969





בימים אלה פועלת הרשות להרחבת יחידת החקירות אשר תכלול אגף חקירות לעבירות ליבה, אגף חקירות לעבירות קצה וזרוע מודיעין.

5. מחלקת מנהל תקצוב ובקרה

היחידה אחראית על כל ההיבטים התפעוליים של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ובכלל זה אמונה על ניהול משאבי אנוש, רווחה, מערך ההדרכה, ניהול רכש ומשאבים חומריים, ניהול הספרייה וארכיב הרשות, פיתוח תפעול מערך המחשוב ברמת החומרה והתוכנה, אחריות כוללת לניהול תקציב הרשות ואחריות על מערך הדוברות.

בנוסף קיימת לראש היחידה אחריות מקצועית לייסוד, פיתוח והפעלה של מערך "הפרה רולינג" ברשות והכוונה מקצועית של העוסקים.





חלק ד' – פעילות הרשות בשנת העבודה 2012

אכיפה והסדרה

הרשות פועלת כיום לאכיפה במישור הפלילי ומחויבת בפעולתה החקירתית בסדר הדין הפלילי. במסגרת זאת מבצעת הרשות חקירות בגין חשדות להפרת הוראות החוקים שעל אכיפתם היא אמונה וכן מטילה קנסות מנהליים ומגישה כתבי אישום כנגד עוסקים מפרי חוק בהתאם לממצאים.

לאכיפת עבירות הקצה בתחום הגנת הצרכן, מקבלת כיום הרשות שירותים, על פי החלטת הממשלה, ממערך חוקרי סחר פנים שבמחוזות משרד התמ"ת (תחום עבירות הקצה כולל: החובה להציג מחיר, סימון טובין, הבדל מדף קופה וכן הטעיות נקודתיות של עוסק כלפי צרכן).

לממונה על הרשות קיימות סמכויות נוספות לנקוט בהליכים מנהליים חליפיים, שלא אחת יעילים יותר ומהירים יותר, הן לצורך הרתעה והן לצורך הפסקת התנהגות מעולת. בין ההליכים המנהליים הקיימים:

הודעות ממונה על פי סעיף 21(4)

הליך מנהלי בו נוקט הממונה כדי להעמיד עוסק על חובתו להפסיק באופן מיידי נהגים שיש בהם

לכאורה הפרת הוראות החוק או שלא לחזור אליהם. אי קיום הודעת ממונה תהווה עבירה נמשכת. הליך מנהלי זה אינו בא להחליף ואינו מונע המשך הליכים הננקטים ההליכים הננקטים על פי הצורך.

התחייבויות עוסק על פי סעיף 28

התחייבות הינה הליך מנהלי חליפי להליך פלילי, אשר בסמכות הממונה לנקוט, על פי הצורך.

במסגרת זאת מתחייב העוסק בפני הממונה, בכתב, להימנע ממעשה או מחדל המיוחס לו במפורש בכתב ההתחייבות. ההתחייבות תקפה לתקופה של שנתיים. במסגרת ההתחייבות רשאי הממונה לצוות על העוסק להחזיר כסף או נכס לצרכן, לפרסם מודעה ברבים וכיוצ"ב. ההתחייבות מלווה בערובה בנקאית, המושטת הן על החברה והן על מנכ"ל החברה (באופן אישי). בהתקיים הפרה על הוראות החוק במשך תקופת ההתחייבות הערבות מחולטת כולה או בחלקה, באמצעות בית משפט, בנוסף לפתיחה בהליך פלילי כנגד העוסק. שננקט כלפי העוסק.

הנחיות ממונה

הנחיות ממונה הן פרשנותו של הממונה על הרשות להוראות חוק הגנת הצרכן, המורות על האופן בו יש לקיים את הוראות החוק והאופן בו תתבצע אכיפה במקרה של הפרה. ככל





שמדובר הפרה שעניינה עבירה פלילית מכוונת ההנחיות לחוקרי הרשות ולתובעים. הנחיות אלה מופצות לציבור העוסקים והצרכנים לצורך הכוונת התנהגות נורמטיבית של העוסקים.

תיקון 36 לחוק הגנת הצרכן - עיצומים כספיים מונח על שולחן הכנסת לקריאה שניה ושלישית. הצעת החוק מעניקה לממונה סמכות אכיפה מנהלית של הוראות חוק הגנת הצרכן וכן מסמיכה את הממונה ומי מטעמה לאכיפה בהליך זה גם של הוראות חוק שנקבעו עד כה כהוראות חוק אזרחיות.

מסגרת פעילות ואכיפה לשנת 2012

פניות ציבור

- במהלך שנת 2012 טיפלה הרשות ב – 4144 פניות ציבור
- ב – 3730 פניות ניתן מענה וייעוץ ישיר לפונים.
- 214 פניות העלו חשד להפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, בתחום עבירות הקצה (החובה להציג מחיר, סימון טובין, הבדל מדף קופה וכן הטעיות נקודתיות של עוסק כלפי צרכן).
- 200 פניות עסקו בהפרות רוחב, הפרה כנגד ציבור צרכנים רחב, דפוס הפרה שיטתי, עושק וניצול מצוקה.

נתוני אכיפה

- **214 קנסות מנהליים** על עוסקים;
- הוגשו **58 כתבי אישום** כנגד עוסקים;
- ניתנו **356 התראות** לעוסקים;
- הומצאו **60 הודעות לפי 21(4)** לחברות מפרות, באשר הטעיה, חריגה בגודל אותיות בסייגים בפרסום, הפרה באופן פרסום מחירים, פרסום מבצעים וכיוצ"ב.
- כנגד **10 חברות ננקטו הליכים** הכוללים שימוע, גיבוש התחייבות וחלקם אף נחקר בהליך פלילי מלא.
- הוצאו **9 הנחיות ממונה**,
- הוצאו אל הפועל שני מבצעי אכיפה ארציים באמצעות מחוזות משרד התמ"ת.
- הרשות, כגורם הרגולטורי במשק בתחום הגנת הצרכן, נדרשת לתת התייחסותה המקצועית להסדרי פשרה המתגבשים במסגרת תובענות ייצוגיות בבתי המשפט. במסגרת זאת נתנה הרשות את עמדתה ב **21 תובענות ייצוגיות**.





מן הפסיקה

- קנס בגובה 40 אלף ₪ הוטל על רשת האופנה פיוטה, בגין הטעיית צרכנים. רשת האופנה פיוטה (Payota) ומנהליה הורשעו בהטעיית צרכנים. בית משפט השלום חיפה, גזר על החברה ומנהליה קנס כספי ע"ס 40,000 ₪ והתחייבות להימנע מביצוע עבירות ל-3 שנים בסך כולל של 61,000 ₪. הממונה על הרשות להגנת הצרכן: "להבא, תנקוט הרשות ביד תקיפה ומחמירה במיוחד בכל מקרה של פרסום מטעה הגורם לפגיעה צרכנית נרחבת הפוגעת בכיסו של הצרכן וברווחתו".
- רשת השיווק 'עדן טבע מרקט' הורשעה בהטעיית צרכנים ונקנסה ב 75,000 ₪. הביקורת הובילה לכתב אישום וכתב האישום הוביל להרשעת רשת השיווק בהטעיית צרכנים וקנס של 75,000 ₪. כב' השופט ערן קוטון מבימ"ש השלום בחיפה הרשיע את חברת עדן בריאות טבע מרקט בהטעיית צרכנים ובאי הודעת פרטים במכירה מיוחדת.
- קנס בסך 120,000 ₪ לחברת "הום סנטר" ומנהלה בגין עבירות של הטעיית צרכנים בית המשפט: "תכלית החקיקה היא הגנה על הצרכן, מדובר בעיקרון שחייב להוביל את בית המשפט לשרש תופעות הפוגעות בצרכנים". הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, עו"ד תמר פינקוס: "עם שינוי חוק הגנת הצרכן להגברת האכיפה-עיצומים כספיים, תוחמר הענישה בעבירות מסוג זה מיד עם גילוי ההפרות, וללא צורך בקיום הליכים משפטיים".





חקיקה

רשימת חיקוקים שעברו או נכנסו לתוקף בשנת 2012

1. תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), התשנ"ה – 1995

בפברואר 1995 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), התשנ"ה – 1995 (להלן – התקנות) אשר קבעו הוראות לגבי גודל האותיות בחוזה אחיד וכן לגבי אופן כתיבתן. נקבע כי גודלן המזערי של האותיות בחוזה אחיד יהיה 2 מילימטרים, כמו כן נקבע כלהלן –

- א. האותיות לא תהינה נטויות או מוצרות;
- ב. צבע האותיות יהיה נוגד את צבע הנייר שעליו הן כתובות;
- ג. הרווח בין השורות לא יקטן מגודל האות בשורה;
- ד. האותיות בשורות לא תיגענה אחת בשניה.

ביום 17 ביולי 2011 התפרסם ברשומות תיקון לתקנות שמטרתו לקבוע הוראות לגבי גודל האותיות בתנאי הכלול במידע אחר לצרכן שאינו חוזה אחיד. התיקון לתקנות נכנס לתוקף ביום 1 בינואר 2012 והוא כולל את החידושים הבאים –

- א. התקנות קובעות כי מידע אחר הוא מידע פרסומי היכול להופיע במודעה, שלט חוצות, עלון מידע קטלוג וכיוצא באלה. המידע כאמור יכול להיות מודפס או להופיע במדיה אלקטרונית כגון באינטרנט, במכשיר סלולארי, באי מייל. יודגש כי התקנות אינן חלות על פרסומות המופיעות בטלוויזיה לגביהן קיימת הסדרה ספציפית אחרת מכוח חוק הרשות השניה לטלוויזיה ורדיו, תש"ן – 1990 וחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982.



- ב. התקנות קובעות הסדרה אך ורק לגבי "תנאי הכלול במידע" היינו, הוראה הכלולה במידע, המגבילה, מסייגת או מתנה את האמור בו. עוסקים רבים נוהגים לפרסם את עצמם ואת מרכולתם באותיות גדולות ומושכות את העין, עם זאת את הסייגים לפרסום הם לרוב כותבים בתחתית העמוד ובאותיות קטנות שלעיתים בלתי קריאות.
- ג. מאחר והמידע הפרסומי כאמור יכול להופיע גם במדיה אלקטרונית, קובעות התקנות כי הגודל המזערי של האותיות בסייגים הכלולים במידע כאמור יהיה 30% מגודל האותיות הגדולות ביותר שבמידע האמור, אך לא יותר מגודל האותיות המהוות את תוכן המידע ובכל מקרה (למעט במידע המופיע בתקשורת אלקטרונית), לא פחות מ- 2 מ"מ.

2. תקנות הגנת הצרכן (הצגת מחירי שירותים)

- ביום 2/5/12 פורסמו ונכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (הצגת מחירי שירותים).
ביום 1/5/12 בוטלו צווי פיקוח כאמור להלן –
צו פיקוח על מצרכים ושירותים (מכבסות), התש"ך – 1969;
צו פיקוח על מצרכים ושירותים (מספרות), התשל"ז – 1973;
צו פיקוח על מצרכים ושירותים (בתי אוכל), התש"ם – 1979.

התקנות מחליפות את הצווים לגבי חובת הצגת מחירי שירותים בלבד וכן מוסיפות חובה זו גם לגבי "עינוג" כפי שיפורט להלן.
חובת הצגת מחירים חלה על השירותים שלהלן –

- א. שירות בבית אוכל – מכירה או הגשה של אוכל ומשקה בכל מקום שבו מסופק בתמורה אוכל או משקה באותו מקום, למעט אולם אירועים;
ב. שירות מכבסה – לרבות כביסה, ניקוי, ניקוי כימי, גיהוץ וצביעה של כבסים;
ג. שירות מספרה – טיפול בשערות וכל שירות אחר הניתן במספרה.
ד. שירות עינוג ציבורי – הצגות של תיאטרון או קולנוע, קונצרט, דיסקוטק, מופעי מחול, ריקודים, קברט, קרקס, משחק או ספורט וכל עינוג כיוצ"ב, בין שהם בתמורה ובין שלא בתמורה, למעט הרצאה או ויכוח שמטרתם העיקרית היא חינוכית, אף אם מלווים לצורך הצגת תמונות או השמעת צלילים.

ההוראה הנורמטיבית קובעת כי בעל עסק הנותן שירות כאמור לעיל, יציג במקום עסקו את המחיר הכולל הנדרש בעד כל שירות שהוא נותן או בעד עשייתו. הצגת המחיר הכולל תהיה רק

במטבע ישראלי, במקום הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות. המשמעות של חובת הצגת המחיר בעד שירות (להבדיל מהצגת מחיר של טובין) הוא שהעוסק חייב להציב במקום





העסק שלט המפרט את השירותים שהוא נותן וכן מחירים הכולל ובשקלים בלבד. מחיר כולל – כהגדרתו בסעיף 17 לחוק הגנת הצרכן, קרי, מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה וכן כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה. הפרת ההוראה הנורמטיבית שבתקנות היא עבירה פלילית לפי סעיף 23(ג)(8).

3. תיקון לחוק הגנת הצרכן המסדיר את שוק הזיכויים הניתנים לצרכן בשל ביטול עסקה.

ביום ה – 1 במאי 2012 נכנס לתוקפו תיקון לחוק הגנת הצרכן המסדיר את שוק הזיכויים הניתנים לצרכן בשל ביטול עסקה. התיקון קובע כי הוא יחול גם על שוברי מתנה בהתאמה. יודגש, שהתיקון האמור רלוונטי רק במקום בו אין לצרכן זכות ביטול על פי דין, שכן במקרה שקיימת לצרכן זכות בדין הצרכן זכאי להחזר כספי. מקום בו לצרכן אין זכות ביטול על פי דין, אולם העוסק, כמדיניות, מאפשר לצרכן לבטל את העסקה תמורת זיכוי יחולו הכללים הבאים על הזיכוי שניתן כאמור.

- א. שובר הזיכוי יודפס או ייכתב על נייר שאינו מחיק ואינו דוהה;
- ב. הסכום הנקוב בשובר הזיכוי יהיה הסכום ששולם בעת ביצוע העסקה;
- ג. שובר הזיכוי יהיה תקף לשנתיים לפחות מיום מסירתו;
- ד. מימוש שובר הזיכוי לא יותנה בהצגת החשבונית שניתנה לצרכן בעת ביצוע העסקה ודי להציג רק את שובר הזיכוי;
- ה. לא ניתן להגביל את אפשרות מימוש השובר, לרבות לעניין מימושו במכירה מיוחדת, כלומר לא ניתן לומר לצרכן שאוחז בשובר זיכוי כי הוא לא יכול לממשו בעת מכירה במבצע, מכירת סוף עונה וכיוצ"ב.

עוד קובע התיקון לחוק כי תקופת תוקף שובר הזיכוי וציון האפשרות להשתמש בו בלא תנאים מגבילים (או בסייגים שיקבע שר התמ"ת, אם יקבע) יופיעו על גבי השובר, באותיות ברורות ובהבלטה מיוחדת כפי שנקבע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), התשנ"ה – 1995 כלומר תקופת תוקף שובר הזיכוי המוגבל לשנתיים לפחות וכן סייגים אחרים, אם יקבעו כאלו על ידי השר, חייבים לעמוד בהוראה הבאה –

"הגודל המזערי של האותיות בסייגים הכלולים במידע כאמור יהיה 30% מגודל האותיות הגדולות ביותר שבמידע האמור, אך לא יותר מגודל האותיות המהוות את תוכן המידע. במקרה בו המידע עצמו כתוב באותיות קטנות וה- 30% מגודל האותיות הגדולות ביותר במודעה הינו קטן מ- 2 מ"מ, גודל הסייגים לא יקטן משני מ"מ.

לגבי מתן עודף משובר זיכוי קובע התיקון לחוק, שאם צרכן קנה באמצעות שובר הזיכוי מוצר שמחירו נמוך מהסכום הנקוב בשובר וההפרש לא עולה על 5% מהסכום הנקוב בשובר





הזיכוי או 100 ש"ח, לפי הנמוך מבניהם, יהיה הצרכן זכאי לקבל עודף במזומן ולא בשובר זיכוי בסכום ההפרש כאמור.

4. תיקון מס' 31 לחוק הגנת הצרכן (תעודות אחריות)

ביום 11/8/11 פורסם תיקון מס' 31 לחוק הגנת הצרכן ולפיו עוסק המוכר טובין לצרכן ומוסר לו תעודת אחריות, ידביק או ימסור לו מדבקה לשם הדבקתה על הטובין, שבה יצוין תום תקופת האחריות.

תקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), תשס"ו - 2006 (להלן - תקנות אחריות ושירות) מחייבות את היצרן לצרף לטובין שהם - מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים, לרבות מנגנונים מכניים וחשמליים ברהיטים ובלבד שמחיר הטובין לצרכן גבוה מ - 150 ש"ח, תעודת אחריות.

התיקון לחוק מחייב את העוסק המוסר לצרכן את תעודת האחריות, למסור לו גם מדבקת אחריות עליה יצוין כאמור תום תקופת האחריות.

הכלל הוא, שצרכן המציג לעוסק טובין שמודבקת עליהם מדבקת אחריות תקפה ומקורית, העוסק לא יוכל לדרוש ממנו, כתנאי למתן שירות של תיקון הטובין בתקופת האחריות, את תעודת האחריות שניתנה לו במעמד קניית המוצר.

החוק מקנה פטור ממתן מדבקה כאמור, במקרה הבא :

1. הטובין הנמכרים מזוהים במספר סידורי או במספר זיהוי ייחודי; וכן -
2. העוסק אינו דורש מהצרכן להציג תעודת אחריות כתנאי למתן שירות בהתאם לחיוביו לפי תעודת אחריות, אלא מזהה את הטובין ואת מועד רכישתם לפי מספר סידורי או מספר הזיהוי הייחודי; וכן -
3. העוסק מאפשר לצרכן לבדוק את תום תקופת האחריות בכל עת באתר אינטרנט, בטלפון בשיחת חינם ובאמצעות מסרון, באמצעות המספר הסידורי או מספר הזיהוי הייחודי.

תיקון מספר 31 הסמיך את השר לקבוע הוראות לגבי מדבקת האחריות וכן לקבוע על אילו טובין תחול החובה ובתקנות נקבע להלן -

על אילו מוצרים תחול חובת מתן מדבקת אחריות - חובת מתן מדבקת אחריות תחול לגבי המוצרים עליהם קיימת חובת למתן תעודת אחריות כאמור לעיל.

יודגש כי חובת מתן תעודת אחריות לא תחול על מוצרים ששטח הפנים הפנוי שלהם שווה או קטן לגודל המדבקה הכוללת את הכיתוב המחויב לפי תקנות אילו (כפי שמפורט בהמשך).



סוג המדבקה – המדבקה צריכה להיות מדבקה מקורית שהנפיק יצרן המוצר. המדבקה צריכה להיות כזו שבשימוש סביר במוצר שעליו היא מודבקת, בתקופת האחריות, היא לא תינתק והכיתוב עליה לא יימחק.

האותיות וגודלן – הכיתוב על גבי המדבקה יהיה באותיות וספרות ברורות, עמידות וקריאות, צבע האותיות והספרות יהיה נוגד את צבע הרקע שעליו הן כתובות וגודל האותיות והספרות לא יקטן מגודל גופן של 10 פיקסלים או שני מילימטרים.

תוכן המדבקה – על גבי מדבקת האחריות חובה לכתוב כלהלן –

1. תום תקופת האחריות המלאה. תקופת האחריות המלאה היא תקופת האחריות המחויבת על פי תקנות אחריות ושירות וכן תקופת אחריות נוספת ובלבד שאינה מסויגת.

דוגמה – על פי תקנות אחריות ושירות חובה לתת אחריות בלתי מסויגת לתקופה של שנה. בנוסף, יכול העוסק לתת תקופת אחריות נוספת מסויגת או לא מסויגת על פי בחירתו. תקופת אחריות מלאה היא כאשר לתקופת האחריות כאמור בתקנות נוספה תקופת אחריות בלתי מסויגת בלבד.

הבהרה – תקופת אחריות נוספת מסויגת/מוגבלת היא כאשר ניתנת אמנם תקופת אחריות נוספת מעבר לתקופה המחויבת על פי תקנות אחריות ושירות, אולם ישנם חלפים שעבורם הצרכן צריך לשלם סכום כספי או למשל כאשר ביקור הטכנאי כרוך בתשלום ועוד. תקופת אחריות לא מסויגת/מוגבלת היא כאשר בתקופה זו כל תיקון וכל ביקור טכנאי וכיוצ"ב ניתן חינם.

2. תום תקופת אחריות נוספת שהיא מוגבלת. במדבקת אחריות יש לכתוב בנפרד מתקופת האחריות המלאה (שכאמור אינה מסויגת) גם את תקופת האחריות המוגבלת (המסויגת).

3. כמפורט בתעודת האחריות.





לסיכום, תוכן המדבקה וגודל האותיות צריך להיות כך:

תום תקופת אחריות מלאה – 1/8/13
תום תקופת אחריות נוספת מוגבלת – 1/8/14
כמפורט בתעודת האחריות

יוער כי אין מניעה להוסיף למדבקה פרטים נוספים לפי בחירת היצרן ובלבד שגודל הכיתוב של פרטים אלה לא יעלה על גודל האותיות של הפרטים שחובה לכתוב על המדבקה כאמור להלן.

תחילת התקנות – ההוראות לגבי המדבקה חלות על הטובין –

1. שמחירם הכולל עולה על 10,000 ₪ – מיום 1/6/12

2. שמחירם הכולל עד 10,000 ₪ – מיום 16/8/12.

יודגש כי אי הדבקה או מסירת מדבקה אחריות היא עבירה פלילית על חוק הגנת הצרכן. פרט לכך, צרכן שמבקש לקבל מדבקה אחריות והעוסק או היצרן, לפי העניין, לא מוסר לו מדבקה, זו עילה לתביעת פיצויים לדוגמה כאמור בסעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

5. תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי מוצר מזון בפיקוח)

תקנות הגנת הצרכן (חובת גילוי מוצר מזון בפיקוח) פורסמו ברשומות ביום 21/6/12 והן כוללות שתי חובות עיקריות החלות ביחס למוצר מזון בפיקוח. מוצר מזון בפיקוח הוא מוצר מזון שהוחל עליו בצו חוק הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים, התשנ"ו – 1996 ונקבע לו מכוח החוק מחיר או מחיר מרבי לפי פרק ה' לחוק או הוחל עליו פיקוח לפי פרק ו' לאותו חוק. את רשימת מוצרי המזון בפיקוח ניתן למצוא באתר משרד התמ"ת בקישור הבא -

<http://www.moital.gov.il/cmsTamat/InternalPage.aspx?NRORIGINALURL=%2fNR%2fexeres%2f839F8039-FB90-494F-B0CE-6C6EE0350060%2ehtm&FRAMELESS=false&NRNODEGUID=%7b839F8039-FB90-494F-B0CE-6C6EE0350060%7d&NRCACHEHINT=Guest#a2>

כאמור, תקנות אלו כוללות שתי חובות עיקריות ונפרדות והן:

1. עוסק המוכר מוצר מזון בפיקוח, חייב להציב שלט, ובו לגלות לצרכן את רשימת מוצרי המזון בפיקוח. השלט יוצב בסמוך ככל שניתן למוצר המזון בפיקוח, במקום בולט לעין והכיתוב על השלט יהיה באותיות וספרות ברורות וקריאות. פרט לרשימת מוצרי המזון





בפיקוח יש לציין בשלט גם את מחירו הכולל של כל מוצר כאמור בשלט. יודגש כי הצגת המחיר היא של המחיר הכולל ולא של המחיר בפיקוח.
ככל שהעוסק מוכר מוצר מזון בשיווק מרחוק, כהגדרתו בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), עליו לגלות לצרכן את רשימת מוצרי המזון בפיקוח ואת המחיר הכולל שלהם, למשל באתר האינטרנט, במקום בולט לעין ובאותיות וספרות ברורות וקריאות.
חובה זו נכנסה לתוקף ביום 20/8/12.

2. יצרן של מוצר מזון בפיקוח חייב לגלות לצרכן מהו מוצר מזון בפיקוח באמצעות הכיתוב "מחיר בפיקוח ממשלתי". על הכיתוב הזה להופיע על גבי אריזתו של מוצר מזון בפיקוח. גודל האותיות של הכיתוב לא יפחת מגודל פונט של 12 פיקסלים והכיתוב יהיה תחום במסגרת.
יודגש כי חובה זו לא תחול על מוצר מזון בפיקוח שלא נארז על ידי היצרן למשל, כאשר המוצר נארז על ידי העוסק.
חובה זו נכנסה לתוקף ביום 21/12/12.

הפרת התקנות היא הפרת הוראות לפי סעיף 4 לחוק ומהווה עבירה פלילית לפי סעיף 23(ב)(1).

6. תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012

ביום 12 בדצמבר 2012 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012 (להלן – התקנות).
תקנות אילו הותקנו מכוח סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) הקובע כי עוסק המנוי בתוספת השניה לחוק יספק שירות טלפוני חינם, הכולל גם מענה אנושי, לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים אותם הוא נותן מכוח דין או הסכם. מטרת התקנות לקבוע הוראות בנוגע למתן שירות טלפוני במענה אנושי.

העוסקים עליהם חל סעיף 18ב לחוק וכן התקנות הם כלהלן והם בלבד:

1. בעל רישיון כללי או בעל רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים – כל מי שמספק שירותי טלפון נייח;
2. בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייח, לרבות בעל רישיון כאמור ברשת אחרת – כל מי שמספק שירותי טלפון נייח;
3. בעל רישיון כללי לשידורי כבלים;
4. בעל רישיון לשידורי לוויין;
5. בעל רישיון ספק גז;





6. בעל רישיון לאספקת חשמל;
7. ספק מים (תאגידי המים);
8. בעל רישיון או בעל היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט;
9. עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13 לחוק.

הכללים החלים על מתן שירות טלפוני חינם במענה אנושי, לפניות שעניינן ליקויים או פגמים בטובין או בשירותים הם כלהלן –

1. נקודת המוצא היא כי זמן ההמתנה למענה אנושי הנכלל בשירות טלפוני חינם הוא, לא יותר משלוש דקות.
2. יחד עם זאת, אם פנה הצרכן לעוסק באמצעות הטלפון כדי לקבל מענה אנושי וזמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרות הצרכן לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.
3. אם הצרכן בחר לעבור לשירות השארית הודעה, הוא ישאיר את שמו ומספר הטלפון להתקשרות. במקרה זה על העוסק לחזור לצרכן במענה אנושי לא יאחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה.
4. אם הצרכן בחר להמתין למענה אנושי, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, כמו כן על העוסק להודיע לצרכן כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארית הודעה ואם הצרכן החליט לבסוף לעבור לשירות השארית הודעה, על העוסק לחזור איליו במענה אנושי לא יאחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה, כאמור בסעיף 3 לעיל.

הוראות מיוחדות לעניין זה

1. במקרה בו הצרכן משאיר הודעה לעוסק (כאשר החליט לעבור לשירות השארית הודעה) פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי העוסק לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא של העוסק ולא יאחר משלוש שעות ממועד תחילת ההודעה. ביום שאינו יום עבודה של העוסק, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו. הבהרה – יום עבודה של העוסק הוא סובייקטיבי ותלוי בהחלטת העוסק, כך למשל, יום שישי יכול להיחשב יום עבודה ויכול שלא להיחשב והכל תלוי בקביעת העוסק.
2. אם הצרכן השאיר הודעה כאמור, העוסק חייב לחזור איליו במענה אנושי לא יאחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה, אולם אם העוסק חזר לצרכן והצרכן לא ענה, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה קולית או ב – SMS את טווח השעות





שבמהלכן יחזור שנית לצרכן ובלבד שהמועד שבו יחזור בשנית לצרכן יהיה לא מאוחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון.

עוסק שחזר בשנית לצרכן ושוב לא נענה, העוסק אינו חייב לחזור לצרכן בשלישית אולם, עליו העוסק להודיע לצרכן בהודעה קולית או ב - SMS כי מאחר ולא ענה, עליו לפנות לעוסק מחדש.

חובת מתן מענה מקצועי

יובהר כי חובת העוסק לספק מענה אנושי בשירות טלפוני חנם, משמעה חובה לספק מענה מקצועי לעניין פניית הצרכן שהיא ליקויים או פגמים בטובין או בשירותים כאמור. כך למשל, אם פנה הצרכן לעוסק ובחר להשאיר הודעה והעוסק חוזר איליו על פי המועדים הקבועים בתקנות, על העוסק לחזור איליו במענה אנושי מקצועי לשם תיקון הפגם או הליקוי כאמור ולא במענה אנושי כללי שלא יכול מקצועית לפתור את הבעיה שבגינה פנה הצרכן מלכתחילה.

סייג לתקנות

התקנות לא יחולו במקרה שבו קיים ליקוי או פגם מערכתי כללי באספקת הטובין או השירותים בתנאים המצטברים הבאים :

1. הליקוי או הפגם המערכתי הכללי אינו מאפשר קיום הוראות התקנות;
2. הליקוי או הפגם המערכתי הכללי כאמור הוא לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים;
3. על העוסק להודיע, בהודעה מוקלטת, לכל צרכן הפונה לקבל מענה אנושי כאמור בתקנות, מהו האזור שבו קיים ליקוי או פגם כאמור ומהו המועד המשוער לתיקונם.

הערות

1. התקנות אינן גורעות מזכות צרכן על פי דין אחר, לרבות מכוח רישיון. כך למשל, אם על פי דין או רישיון חובת העוסק לספק מענה טלפוני במועד קצר מהאמור בתקנות יחול לעניין זה האמור בדין או ברישיון.
2. לא נקבעה סנקציה פלילית בחוק להפרת תקנות אילו. יחד עם זאת, לכשיכנס לתוקף תיקון 36 לחוק, הפרת תקנות אלה תהיה הפרה שבגינה ניתן להטיל עיצום כספי.

7. תיקון 33

סעיף 13ב לחוק כנוסחו היום קובע כי בעסקה מתמשכת, שהעוסק מחייב את הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון הבנק או חשבון כרטיס האשראי שלו, העוסק חייב לשלוח לצרכן, אחת לשישה חודשים לפחות את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים





שחלפו, או לשלוח לצרכן העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם בתקופה האמורה (אלא אם כן נשלחו קודם לכן).

תיקון 33 קובע כי נוסף על החובה כאמור, בעסקה מתמשכת (ולא רק כזו שיש לגבי הרשאה לחיוב חשבון או כרטיס אשראי כאמור), חובה על העוסק לשלוח למענו של הצרכן, בחודש מרץ בכל שנה, הודעה ובה פירוט חיובים שנתי.

פירוט החיובים השנתי יכלול את פירוט הסכומים שבהם חויב הצרכן מה – 1 בינואר עד 31 בדצמבר של השנה שחלפה לרבות –

1. פירוט חיובים בשל עסקאות נלוות לעסקה המתמשכת ואת סכומם הכולל (למשל רכישת אפליקציות במסגרת עסקה לרכישת שירותי רט"ן, רכישת מוצר במסגרת שירות גז, רכישת סרטים ב – v.o.d במסגרת עסקה לקבלת שירותי כבלים או לוויין וכו');
2. יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד משלוח ההודעה שבה פירוט החיובים השנתי.

אם העוסק טוען לאחר מכן כי לצרכן חובות נוספים מעבר לאמור בהודעה בדבר פירוט חיובים שנתי כאמור, עליו נטל ההוכחה.

פירוט החיובים השנתי הראשון יישלח למען הצרכן הרשום אצל העוסק. לאחר מכן, העוסק יכול לשלוח את פירוט החיובים השנתי בדרך ממוחשבת, בתנאי שהצרכן נתן לכך הסכמה מפורשת.

יודגש כי החובה כאמור חלה על כל עסקה מתמשכת, היינו כל עסקה של מכירת נכס או מתן שירות באופן מתמשך, ללא חריגים, למעט על עסקה מתמשכת למכירת טובין, שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש (למשל רכישת מנוי לעיתון בסכום קבוע ובלתי משתנה). יחד עם זאת, אם הצרכן ביקש לקבל למענו את הפירוט גם בעסקה מתמשכת למכירת טובין, שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, תחול החובה גם על עסקה זו.

תחילת התיקון לחוק הוא מיום 1/1/13, אולם התיקון לחוק קרי, החובה לשלוח הודעה ובה פירוט החיובים השנתי, יחול גם על עסקאות שנחתמו לפני כניסת החוק לתוקף.

הדו"ח השנתי הראשון אמור להישלח לצרכנים בחודש מרץ 2013 ולהכיל את פירוט החיובים לשנת 2012.

הפרת הוראה זו הינה עוולה אזרחית בלבד.





8. תיקון החוק בעניין גביה בסכום עודף

תיקון נוסף לחוק קובע הוראות בעניין החזר בשל חיוב בסכום עודף וחל על עסקה מתמשכת שבה מחייב העוסק את חשבונו של הצרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס האשראי שלו.

אם הצרכן טען כי העוסק גבה ממנו סכום נוסף על הסכום שהוא רשאי לגבות בהתאם לתנאי ההתקשרות (להלן – סכום עודף), על העוסק לברר את טענתו בתוך 10 ימים. אם העוסק מצא כי הוא אכן גבה מהצרכן סכום עודף, עליו להשיבו לצרכן בתוך 4 ימי עסקים, בתוספת הצמדה וריבית מיום הגביה.

יחד עם זאת, אם סכום ההחזר נמוך מ- 50 ₪, רשאי העוסק לזכות את הצרכן בסכום ההחזר, במועד החיוב הבא (במקום השבת הסכום בתוך 4 ימי עסקים כאמור), ובלבד שהודעת התשלום לעניין אותו חיוב נשלחת לצרכן בתוך 30 ימים מתום התקופה שנקבעה לביור טענת הצרכן (10 ימים כאמור). אם הודעת התשלום נשלחת על ידי העוסק למשל כל 60 ימים, העוסק יצטרך לזכות את הצרכן בתוך 4 ימי עסקים כאמור.

יודגש כי בכל מקרה בו טענת הצרכן נמצאת מוצדקת, על העוסק להוסיף לסכום העודף המוחזר לצרכן סכום של 16 ₪ (המגלם את הוצאות הצרכן בגין החזר הסכום העודף).

העוסק צריך לשלוח לצרכן תשובה מנומקת בכתב על ממצאי ביור טענת הצרכן כאמור, בתוך 21 ימי עסקים מיום פנייתו.

הסכומים כאמור יעודכנו ב- 1 בינואר בכל שנה בהתאם לשיעור השינוי בין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה למועד העדכון, לבין המדד שפורסם בחודש דצמבר בשנה שקדמה לכך.

הפרת הוראות הסעיף הינה הפרה אזרחית וצרכן שטען כי עוסק גבה ממנו סכום עודף והעוסק לא השיב לצרכן את סכום ההחזר המגיע לו לפי ההוראות כאמור לעיל, זכאי להגיש לבית המשפט תביעה לפיצויים לדוגמה לפי הוראות סעיף 31א לחוק. תחילת החוק – 1 בינואר 2013 והוא יחול על פניות צרכנים ממועד זה ואילך.

ניתוח כלכלי

- נעשתה השוואה בין לאומית של תפקיד המחלקות הכלכליות ברשויות דומות בעולם, של הצרכים ברשות הישראלית ושל התרומה והשילוב של המחלקה הכלכלית בעבודת הרשות. המחלקה באיסוף וניתוח תשתית נתונים על ענפי הצריכה במשק על פירמת הכנסה, אופן הקניה ועוד.
- פורסם מכרז למתן שירותי ניתוח כלכלי ועריכת סקרים. הסקרים יסייעו לרשות למקד את עבודתה באוכלוסיות ובענפים בהם יש פגיעה משמעותית בצרכנים.
- פעילות משותפת מול משרד המשפטים להסדרת תחום מכר הקרקעות החקלאיות.



הסברה והעלאת מודעות הציבור

הרשות רואה חשיבות רבה בהעלאת המודעות הן של הצרכן והן של העוסק להוראות החקיקה הצרכנית, גם לצורך עידוד אכיפה עצמית. במסגרת זאת מפעילה הרשות את הכלים הבאים:

- **פרויקט "שולחן עגול"** במסגרתו מקיימת הרשות דיונים עם עוסקים במטרה להבהיר סוגיות מורכבות העולות מהחקיקה הצרכנית עליה אמונה הרשות ומהנחיות הממונה הבאות מכוחן; ללבן השאלות העולות מצד העוסקים; למצוא דרכים למניעת כשלים עתידיים. בשנת 2012 קיימה הרשות את הדיונים הבאים:
 1. שולחן עגול עם בעלי חנויות כלבו (חנויות העוסקות במכירת ריהוט, ריהוט מדף, ומוצרים לבית) במסגרתו נתנה הרשות הכוונה לגבי חובות העוסק ובכללם:
 - דרישות הסימון השונות, אופן הצגת המחירים על גבי מוצרים, אופן הצגה ופרסום מבצעי מכירה, החובות במקרה של ביטול עסקה, ואופן ביטולה
 - הציגה הרשות את ההנחיות המחייבות של הממונה על הרשות וכן את עמדת

- הרשות והפרשנות המחייבת של הרשות לגבי סוגיות לא ברורות לעוסקים מלשון החוק.
2. שולחן עגול עם פורום רשתות – איגוד הטקסטיל והאופנה אכיפה והכוונה בראי הרשות.
3. שולחן עגול עם מנהלי שיווק ולקוחות – אכיפה והכוונה בראי הרשות.
4. פורום פרסומאים – במסגרתו סקרה הרשות את החובות השונות הקיימות בחוק בכל הנוגע לאופן פרסום, גודל האותיות בפרסום, גודל הסייגים, האיסור המוחלט להטעיית הצרכן וכן הציגה הרשות את הנחיית הממונה שיצאה בעקבות פרסום התקנות של גודל אותיות וסייגים בפרסום.



- **פרויקט חינוך לצרכנות נבונה** בבתי הספר באמצעות עמותת תעשידה. במסגרת זאת הועברו 750 סדנאות בנושא צרכנות נבונה 750 סדנאות בנושא צפיה ביקורתית בפרסומות ו 50 קורסי "חשיווקית". בפרויקט זה לקחו חלק 54,250 תלמידים. (סדנאות צרכנות נבונה הועברו ב-178 בתי ספר וסדנאות צפיה ביקורתית ב 134 בתי ספר).

- **קמפיין תקשורתי** – הרשות הוציאה אל הפועל קמפיין טלוויזיוני העוסק בנושאים הבאים:

- **עסקאות במכר מרחוק** – המסר: קבלת מלוא המידע בטרם ביצוע העסקה ולאחר ביצוע העסקה קבלת מסמך המפרט את פרטי העסקה (טופס גילוי נאות) להדגיש את דרך ביטול העסקה. בנוסף להדגיש כי קיימת לצרכן זכות לבטל עסקה תוך 14 יום (ראה חריגים).



- **עסקה מתמשכת** - שני מסרים:

1. בעסקה קצובה חייב העוסק להודיע בכתב לצרכן בין 30-60 יום לפני מועד סיומה ולקבל הסכמה מהצרכן להמשכה.
2. ביטול עסקה מתמשכת צריך להיעשות בכתב או בע"פ (רצוי בכתב) קיימת לעוסק חובה תוך שלושה ימים מיום קבלת ההודעה לבטל את העסקה.

- **מחיר ליחידת מידה + הבדל מוצר קופה** - שני מסרים:

1. קיימת לעוסק חובה להציג מחיר ליחידת מידה בנוסף למחיר המוצר - לעודד את הצרכן לעשות בזה שימוש על מנת להשוות מחירים. צרכנים
2. המחיר הקובע לתשלום הוא המחיר שמופיע על המוצר, קיימת הזכות לצרכן לתביעה פיצוי לדוגמה בבית משפט ללא הוכחת נזק (עד 10,000 ₪) (אנו מבקשים לעודד את הצרכן לפעול בדרך זו).

- **התקשרות בעסקה ללא הסכמה או ללא ידיעה**

המסר: בכל פניה לצרכן באמצעות טלפון או אינטרנט בה לא ברור אם הינך מתקשר בעסקה או לא ברורים כל פרטים ימנע הצרכן למסור כל פרט מזהה כולל פרטי כרטיס האשראי ו/או הקלדת מספר הטלפון בפניה באינטרנט.

- **מכירה מיוחדת** (מבצעים, מכירות סוף עונה)

מסר: בכל מכירה מיוחדת חייב העוסק להבהיר אלו מוצרים כלולים במבצע, להציג את המחיר לפני המבצע ואת מחיר המבצע, מחיר מבצע יכול להגזר רק ממחירו הרגיל של הפריט. מחיר שהיה בתוקף מעל 35 יום הופך להיות המחיר הרגיל.(שממנו ניתן לגזור את מחיר המבצע).

- **הדרכה לקהלים ייעודיים** - ניתנו ע"י הרשות הרצאות לעוסקים, לצרכנים, לקליניקות משפטיות ולסטודנטים לגבי פעילות הרשות, חוק הגנת הצרכן וכו'.

- **יום הצרכן הבינלאומי** - הנשיא ג'ון פ. קנדי קבע ב - 15/3/62 את זכויותיו הבסיסיות של כל צרכן, אשר אושרו ב - 1995 על ידי האו"ם. משנת 1983 מצוין בכל העולם ב - 15 במרץ מדי שנה יום הצרכן הבינלאומי שנועד להגביר את מודעות ציבור הצרכנים לזכויותיו ולעודד צרכנות נבונה ואחראית. הרשות בחרה לקיים את הכנס השנתי שלה ביום הצרכן הבינלאומי. ביום 15.3.12 קיימה הרשות את הכנס השנתי הראשון שעסק בנושא: "הגנת הצרכן לרווחה צרכנית", בכנס לקחו חלק ארגוני צרכני, ארגוני עוסקים, עובקים, אנשי אקדמיה ועוד.



במסגרת הכנס נידונו מספר סוגיות וביניהן: תחרות ורווחה צרכנית- האם די בתחרות כדי להבטיח רווחה צרכנית? אחריותו של הצרכן ומקומה של האכיפה העצמית של העוסק; פרקטיקות בלתי הוגנות מהן? האם הן משפיעות על יוקר המחיה?

- **אתר אינטרנט** המכיל מידע רב ושימושי לצרכן וכן מאפשר לרשות להנגיש עצמה לציבור הצרכנים גם לצורך פניה אליה והגשת תלונה;

תחום בינלאומי

OECD

ב-7 בספטמבר 2010 התקבלה ישראל כחברה מלאה בארגון ה-OECD והרשות הפכה לחברה מלאה בוועדת הצרכנות Committee on Consumer Policy.

מטרת ועדת הצרכנות לסייע לרשויות להגביר את הפיתוח והאכיפה של מדיניות צרכנית אפקטיבית באמצעות עריכת מחקרים וניתוח נושאים בהם יש ענין משותף. כך למשל מדינה יכולה להעלות נושא שמעניין אותה; החלפת מידע לגבי נושאים עדכניים, מגמות עכשוויות; פיתוח קווים מנחים לטיפול בנושאים בעלי חשיבות; בחינת דרכים לשיתוף פעולה באכיפה בין מדינות למשל בטיפול בעבירות חוצות גבולות לעודד החלפת מידע.

במסגרת חברותנו בוועדה משתתפת הרשות בדיוני הועדה המתקיימים פעמיים בשנה ונוטלת חלק בפעילויות שוטפות של הוועדה. הרשות חברה בשתי תת ועדות (גיבוש כללים לרגולציה עצמית; קביעת דירקטיבה לגבי שימוש מעוול בטלפונים סלולריים). הממונה על הרשות השתתפה בשנת 2012 פעמיים בוועדה הצרכנות בחודשים אפריל ואוקטובר.

UNCITRAL



הרשות שותפה בקבוצת העבודה העוסקת בקביעת כללים ומתווה לצורך הקמת מנגנון ליישוב סכסוכים בעסקאות אלקטרוניות חוצות גבולות (On-Line Dispute Resolution) המתקיימת במטה האו"ם בוינה. היועצת המשפטית של הרשות השתתפה בקבוצת העבודה הנ"ל בחודש נובמבר 2012.





ICPEN

באפריל 2011 התקבלה הרשות להגנת הצרכן ולסחר ההוגן כשותפה בארגון ICPEN International Consumer Protection and Enforcement Network ארגון ICPEN הינו ארגון המורכב מרשויות הגנת הצרכן של למעלה מ- 50 מדינות אשר מטרתו הן:

- להגן על האינטרסים הכלכליים של הצרכנים מסביב לעולם.
- שיתוף במידע לגבי פעילויות מסחריות חוצות גבולות אשר עשויות להשפיע על רווחת הצרכנים.
- לעודד שיתוף פעולה גלובלי בקרב רשויות אכיפה.

במסגרת שותפותנו בארגון ICPEN נוטלת הרשות חלק פעיל בפעולות הארגון וביניהן: ICPEN Sweep בפעילות המתקיימת מדי שנה בחודש ספטמבר, אשר מטרתה לאתר אתרים מקוונים בכל העולם המשתמשים בפרקטיקות מעוולות הפוגעות בצרכן. פעילות זו הינה חלק מפעילות רחבה לשיתוף פעולה בין רשויות הגנת הצרכן מכל העולם ובכללן הרשות, במטרה להילחם בהונאות באמצעות סחר אלקטרוני ולחזק את אמון הצרכנים באינטרנט ובעסקאות מקוונות.

עד כה לקחה הרשות חלק בשני סבבי פעילות:

- ספטמבר 2011 אשר עסק בנושא : use (and misuse) of Third Party authority במסגרת פעילות זו, ביצעה הרשות סריקה מקיפה של כ- 150 אתרים ישראלים באינטרנט במטרה לאתר עוסקים ישראלים המשווקים טובין ושירותים תוך הטעת הצרכן, ע"י שימוש שווא בחסותם ו/או המלצתם של גופים, אנשים וארגונים וביניהם ארגונים ממשלתיים, שבפועל אין להם כל קשר לטובין ולשירותים המשווקים.
- ספטמבר 2012 עסק בנושא "מה קניתי" במסגרת זאת התמקדה הרשות בנושא של גילוי נאות בעסקאות מקוונות בתחומים הבאים: תיירות ונופש, מוצרי חשמל וכלי בית, ריהוט וריהוט גן וקופונים.

שיחות ועידה חודשיות, במסגרת קבוצות עבודה שונות ביניהן:

- Best practices steering group במסגרת קבוצת עבודה זו הועברו באמצעות שיחות ועידה הרצאות חודשיות בנושא של העצמת צרכנים ואשר ניתנו ע"י אנגליה, קפריסין, קוסטה ריקה, ברבדוס וישראל.
- קבוצת עבודה בנושא אכיפה במסגרתה אנו לוקחים חלק בפרויקטים הבאים:





1. פעילות משותפת של רשויות אכיפה פליליות להחלפת מידע, בחינת מסגרת סמכויות ודרכי חקירה, שיתוף בבניית כלים וגיבוש מדריך הכשרה Enforcement

Training Manual

2. בחינה ואפיון של כשלי שוק, סוגיות מתהוות ודפוסי הפרה כפי שבאים לידי ביטוי במדינות השונות תוך בחינת המסגרת הנורמטיבית, המשפטית והאכיפתית בכל מדינה וגיבוש פרקטיקות מיטביות להתמודדות עם הפרות אלה. במסגרת זאת נבחנות הסוגיות הבאות: mobile payments, negative options/recurring billing.

- טיפול בבקשות עזרה אשר התקבלו מארה"ב ומצרפת לאיתור והתחקות אחרי עוסקים הפועלים גם מתוך ישראל.
- השתתפות בכנסים וסדנאות לצורך החלפת מידע לגבי פרקטיקות מיטביות באכיפה, כלי אכיפה, הצלבת מידע וגיבוש דרכי פעולה. כמו כן, נבחנת האפשרות לפעולה משותפת מול תאגידים רב לאומיים. הממונה על קשרי החוץ של הרשות השתתפה בכנס השנתי של הארגון באוקטובר 2012.

פעילות במסגרת ועדות מקצועיות:

הרשות לוקחת חלק פעיל בוועדות ובגופים רבים אשר לפעולתם השלכות ישירות על ציבור הצרכנים במדינת ישראל וביניהם:

- הועדה לטיפול בהטעיית הציבור – משרד הבריאות;
- ועדת המזון – הוגשו המלצות בשלב הצעת מחליטים;
- הועדה להורדת מחירי הנופש בישראל – משרד התיירות – הוגשו המלצות בשלב הצעת מחליטים;
- הועדה לצמיחה ירוקה – משרד לאיכות הסביבה;
- מנהלת תו תקן ירוק – מכון התקנים;
- הועדה לשילוב פרסומות מסחריות בבתי ספר – משרד החינוך;
- צוות לבחינת דרכים להגדלת הצריכה של מוצרי מזון בעלי ערך תזונתי גבוה – משרד הבריאות;
- מטה להגנת הצרכן – בראשות שר התעשייה והמסחר;
- קרן למימון תובענות ייצוגיות – משרד המשפטים;
- חטיבת מסחר, שירותים וצרכנות – משרד התמ"ת;
- פורום רגולטורים – משרד התמ"ת





נתוני מנהל ותקצוב

תקציב הרשות - תקציב הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן עמד בשנת 2012 על 9,310 מלש"ח.

התקציב נחלק בין המרכיבים הבאים:

- הוצאות שכר 1,353 מלש"ח,

- הוצאות דיור 500 אלש"ח

- הוצאות תפעול כולל - 7,457 מלש"ח.

כוח אדם - בשנת 2012 עמדה מצבת כוח האדם ברשות על שמונה תקנים ובימים אלו פועלת הרשות לאיוש של 21 תקנים נוספים, לאיוש היחידות המקצועיות.

דיור - במהלך שנת 2012 הועמד דיור לרשות בירושלים אליו תעבור הרשות לאחר סיום ההתאמות במאי 2013.

