



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ב' שבט תשע"ה
22 ינואר 2015
מספרנו : 12-0043-2015

הנחיה בענין תיקון מס' 39 לחוק הגנת הצרכן

ביום 1.1.2015 נכנס לתוקפו תיקון מס' 39 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), שהינו תיקון רחב היקף ומהותי לחוק, שעיקרו הגברה וייעול האכיפה של החוק והתקנות על פיו.

מטרתה של הנחיה זו הינה להביא לידיעת העוסקים את השינויים המרכזיים שהתקבלו במסגרת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 39), התשע"ד-2014, אשר התקבל בכנסת ביום 24.7.2014 (להלן: "התיקון"). למותר לציין כי אין באמור בהנחיה זו כדי לפרוש את כל ההוראות ששוננו במסגרת התיקון, אלא לתאר באופן נוח ותמציתי את עיקרי השינויים. במסגרת הנחיה זו אף שולבו **דוגמאות של הטפסים החדשים** אשר בהם ייעשה שימוש ביישום הוראות התיקון (לחיצה כפולה על הטופס תפתח את הטופס במלואו).

רקע

1. בעקבות הקמת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "הרשות") על פי החוק, מונתה ועדת היגוי שמטרתה הייתה גיבוש תפיסת האכיפה של דיני הגנת הצרכן והסחר ההוגן, אשר תנחה את הרשות בפעולתה. תיקון מס' 39 נועד לעגן בחקיקה את מסקנות הוועדה לגבי הצורך בהגברת האכיפה של החוק.

2. עד לכניסת התיקון לתוקף, מרבית ההפרות של החוק היו עבירות פליליות שרמת הענישה עליהן חולקה לשלוש מדרגות, בהתאם לחומרת המעשה. בעקבות מסקנות הוועדה הנזכרת לעיל, נקבע כי המפתח לקיומה של אכיפה יעילה, הוא מתן סמכות לממונה על הרשות לעשות שימוש גם בכלי אכיפה חלופית, קרי – **האכיפה המינהלית**. כך, האכיפה הפלילית תמוקד בהפרות החמורות יותר של החוק, שלגביהם מוצדק לתייג את המפר באופן שלילי וליצור הרתעה של הכלל.

3. אחד החידושים המהותיים של התיקון הוא אימוץ המודל של האכיפה המינהלית במסגרת הוספת פרק ה'1 לחוק. האכיפה המינהלית כוללת את כלי האכיפה כלהלן:

(א) **עיצום כספי** (סימן א' לפרק ה'1 לחוק);

(ב) **התראה מינהלית** (סימן ב' לפרק ה'1 לחוק);

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



א. העיצום הכספי (סעיפים 22ג עד 22יב לחוק)

1. בחוק קיימים שני מדרגים של עיצום כספי אשר נקבעו לפי חומרת ההפרות שבוצעו. העיצום הכספי הבסיסי הינו 22,000 ₪ בגין כל הפרה המנויה בסעיף 22ג(א) לחוק, ואם העוסק אינו תאגיד - סכום של 7,000 ₪.
בשל כל הפרה של ההוראות המנויות בסעיף 22ג(ב) לחוק, שהינן **חמורות יותר** מההפרות המנויות בסעיף 22ג(א) לחוק - סכום העיצום הכספי הינו 45,000 ₪, ואם העוסק אינו תאגיד – סכום של 25,000 ₪.
2. להלן העבירות המנויות בסעיף 22ג(א) לחוק, אשר בגין הפרתן רשאי הממונה, או מי מטעמו שהוסמך לכך בהתאם להוראות החוק (להלן: "הממונה") להטיל על העוסק עיצום כספי, בסכום של 22,000 ₪ ואם העוסק אינו תאגיד – 7,000 ₪:
 - 2.1. הודיע או הציב שלט המודיע שאין הוא אחראי לכל נזק גוף העלול להיגרם לצרכן בתחום העסק או בחצריו, בניגוד להוראות סעיף 2(ב1) לחוק;
 - 2.2. הודיע שאין לצרכן זכות לבטל עסקה או לקבל חזרה את כספו, ולא סייג את הודעתו בהתאם להוראות סעיף 2(ב2) לחוק;
 - 2.3. לא גילה לצרכן פרט מהותי שהיה עליו לגלותו, בהתאם להוראות לפי סעיף 4(א)(3) לחוק;
 - 2.4. לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4א(1) לגבי אותיות בחוזה אחיד או בתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן;
 - 2.5. לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4א(2) לעניין ההבלטה ואופן הניסוח של תנאים מהותיים בחוזה אחיד או לעניין צירוף מסמך נפרד לגביהם;
 - 2.6. לא גילה לצרכן את שמו ואת מספר הזהות שלו בהתאם להוראות סעיף 4ב לחוק;
 - 2.7. לא השיב לצרכן את התמורה שקיבל ממנו, בניגוד להוראות סעיף 4ג(ב) או (ג) לחוק;
 - 2.8. לא קיים את ההוראות לפי סעיף 4ד לחוק לעניין הקצאת שטח מכירה ייעודי למצרכי מזון בפיקוח;
 - 2.9. לא ערך חוזה בכתב עם הצרכן בהתאם להוראות לפי סעיף 5(א) לחוק או לא נתן לצרכן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה או לא מסר לו עותק כאמור בסעיף 5(ב) לחוק;
 - 2.10. קבע מחיר באשראי בעסקה עם צרכן, בלי שמסר לצרכן הודעה מראש בהתאם להוראות לפי סעיף 9 לחוק;
 - 2.11. לא הודיע לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות בהתאם להוראות סעיף 13א(ב) לחוק;
 - 2.12. לא שלח לצרכן פירוט תשלומים או העתקי חשבוניות בהתאם להוראות לפי סעיף 13ב(א) לחוק;
 - 2.13. לא שלח לצרכן הודעה ובה פירוט חיובים שנתי בהתאם להוראות סעיף 13ב(ב) לחוק;
 - 2.14. לא הציע לצרכן לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום בהתאם להוראות סעיף 13ב1 לחוק;



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- 2.15. לא גילה לצרכן פרטים שהיה עליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 13ג(ב);
- 2.16. לא כלל את הפרטים האמורים בסעיף 13ג(ב) במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב) או בחוזה שנחתם עם צרכן, או שלא מסר לצרכן מסמך בכתב הכולל את הפרטים האמורים, בהתאם להוראות, או בחשבונית, קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן, לפי סעיף 13ג(ג) ו- (ה)1 לחוק;
- 2.17. לא פרסם באתר האינטרנט שלו את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת ואת הפרטים האמורים בסעיף 13ג(ב)4 או בסעיף 4ב, בהתאם להוראות סעיף 13ג(ה)2 לחוק;
- 2.18. עשה עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה בלי שהתקיימו התנאים לפי סעיף 13ה(ב) לחוק;
- 2.19. גבה מצרכן עמלה לגבי שירותים או טובין מפוקחים, בניגוד להוראות סעיף 13ח(ב) לחוק;
- 2.20. לא אפשר לצרכן לשלם בעד שירותים או טובין מפוקחים, בעסקה מתמשכת באחת הדרכים המנויות בסעיף 13ח(ג) לחוק;
- 2.21. בעסקה ברוכלות, לא מסר לצרכן פרטים שהיה עליו למסרם בהתאם להוראות לפי סעיף 14(ד) לחוק;
- 2.22. עשה עסקה בעניין רכישה של יחידות נופש, בלי שהתקיימו התנאים לפי סעיף 14א(א) לחוק;
- 2.23. חייב לקוח, בניגוד להוראות סעיף 14ב לחוק;
- 2.24. לא גילה לצרכן פרטים שהיה עליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 14ג(א) לחוק;
- 2.25. לא סיפק לצרכן מסמך בכתב בהתאם להוראות סעיף 14ג(ב);
- 2.26. לא החזיר לצרכן את התמורה ששילם בהתאם להוראות לפי סעיף 14ו לחוק;
- 2.27. לא נתן לצרכן שובר זיכוי או שובר מתנה (בסעיף זה – שובר) בשל ביטול עסקה בהתאם להוראות סעיף 14ז(א) או (ד) או לא אפשר לצרכן לממש את השובר בהתאם להוראות אלה;
- 2.28. לא ציין על גבי השובר את הפרטים האמורים בסעיף 14ז(ב) לחוק;
- 2.29. לא נתן לצרכן שמימש שובר עודף במזומן בהתאם להוראות סעיף 14ז(ג) לחוק;
- 2.30. הנפיק תו קנייה בניגוד להוראות סעיף 14ח(ב) ו- (ג) לחוק;
- 2.31. לא אפשר שימוש בשובר זיכוי שניתן כעודף בשל מימוש תו קנייה בהתאם להוראות סעיף 14ח(ד) לחוק;
- 2.32. הודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת ולא הבהיר את הפרטים או התנאים האמורים בסעיף 15(א) או שלא החזיק מלאי סביר של טובין בהתאם להוראות סעיף 15(ב) לחוק;
- 2.33. הודיע ברבים על מכירה מיוחדת ולא כלל בפרסום את הפרטים שהיה עליו לכלול בו בהתאם להוראות לפי סעיף 15(ב) לחוק;



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- 2.34. המשך לפרסם ברבים או במקום העסק הודעה שפרסם על מכירה מיוחדת, בניגוד להוראות סעיף 15(ב3) לחוק;
- 2.35. לא כלל בהודעה על מכירה בהנחה או במחיר מיוחד, את סיבת ההנחה או המחיר המיוחד, בניגוד להוראות סעיף 16 לחוק;
- 2.36. לא סימן על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם, פרטים בהתאם להוראות לפי סעיף 17 לחוק;
- 2.37. לא הציג על גבי טובין או על גבי אריזתם את מחירם הכולל בהתאם להוראות סעיף 17(א), (ב) ו- (ג);
- 2.38. חייב צרכן במחיר הגבוה מהמחיר המחייב של טובין, בניגוד להוראות סעיף 17(בד);
- 2.39. לא הציג, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, משקל או נפח, בהתאם להוראות לפי סעיף 17(ה) לחוק;
- 2.40. לא הציג את המחיר הכולל הנדרש בעד מתן שירות או עשייתו בהתאם להוראות לפי סעיף 17 לחוק;
- 2.41. פרסם או נקב מחיר של נכס או שירות שלא בהתאם להוראות סעיף 17ד לחוק;
- 2.42. לא כלל במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה של מס, אגרה או תשלום חובה בהתאם להוראות סעיף 17ה;
- 2.43. קבע מחיר במטבע ישראלי לנכס או לשירות כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שמחירו הוצג, פורסם או נקב במטבע חוץ, שלא לפי שער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה, בניגוד להוראות סעיף 17ז(ב) לחוק;
- 2.44. מכר או החזיק למטרת מכירה, טובין שלא קוימה לגביהם חובה מכוח פרק ד', בניגוד להוראות סעיף 18 לחוק;
- 2.45. לא נתן לצרכן שירות או תעודת אחריות, או לא הדביק או לא מסר מדבקת אחריות, בהתאם להוראות לפי סעיף 18א לחוק;
- 2.46. לא סיפק שירות טלפוני חנם בהתאם להוראות לפי סעיף 18(א1) או (ב) לחוק;
- 2.47. לא גילה לצרכן פרטים שעליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 18(א2) לחוק;
3. להלן העבירות המנויות בסעיף 22(ב) לחוק, שהינן חמורות יותר, אשר בגין הפרתן רשאי הממונה או מי מטעמו שהוסמך לכך, להטיל על העוסק עיצום כספי בסכום של **45,000 ₪** ואם העוסק אינו תאגיד - **25,000 ₪**:
- 3.1. עשה דבר העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה, בניגוד להוראות סעיף 2(א) או (ג) לחוק;
- 3.2. מכר, ייבא או החזיק נכס שיש בו הטעיה, או השתמש בנכס כאמור למתן שירות, בניגוד להוראות סעיף 2(ב) לחוק;
- 3.3. הפעיל השפעה בלתי הוגנת כאמור בסעיף 3(ב), למעט פסקה (7) שבו;



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- 3.4. לא גילה לצרכן פרטים שעליו לגלותם בהתאם להוראות סעיף 4(א)(1) או (2) לחוק ;
- 3.5. פרסם פרסומת מטעה בניגוד להוראות סעיף 7(ג) לחוק ;
- 3.6. פרסן פרסומות או נקט דרך שיווק אחרת שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 7א לחוק ;
- 3.7. מתקיים בו אחד מהתנאים המפורטים בסעיף 7(ב) והוא הציג או פרסם את עצמו, במישרין או בעקיפין, כמי שמטרתו היחידה היא להגן על הצרכן או לייעץ לו, או קרא או כינה את עצמו בשם שמשמע ממנו כי הוא פועל למטרה כאמור, בניגוד להוראות סעיף 7(א) לחוק ;
- 3.8. המשיך לחייב צרכן בתשלומים, בניגוד להוראות סעיף 13א(ג) לחוק ;
- 3.9. לא אפשר לצרכן לבטל עסקה לתקופה קצובה מהסוג המנוי בתוספת הרביעית, בדרך ובתנאים המפורטים בה, בניגוד להוראות סעיף 13א1 או סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 37), התשע"ד-2014 ;
- 3.10. המשיך לחייב צרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול, בניגוד להוראות סעיף 13ד(ג) לחוק ;
- 3.11. לא השיב לצרכן סכום עודף בחיוב עסקה מתמשכת בהתאם להוראות סעיף 13ד1(א) לחוק ;
- 3.12. התקשר עם צרכן לתקופה העולה על שנה, בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה שהיא עסקה לתקופה קצובה, בניגוד להוראות סעיף 13ה(ה) לחוק ;
- 3.13. גבה מצרכן דמי ביטול, בניגוד להורות סעיף 13ו(א)(1) או (2) לחוק ;
- 3.14. לא השיב לצרכן חלק ממחיר העסקה או לא ביטל את חיובו של הצרכן בהתאם להוראות סעיף 13ז לחוק ;
- 3.15. לא השיב לצרכן את התמורה ששילם בהתאם להוראות סעיף 14(ב) לחוק ;
- 3.16. לא החזיר לצרכן את התמורה ששילם בהתאם להוראות סעיף 14(ה) לחוק ;
- 3.17. הפר תנאי מהתנאים הנוספים שנכללו בכתב התחייבות שהגיש לממונה, שעליו לעמוד בהם בהתאם להוראות סעיף 22טז(ג) לחוק.

4. אם לממונה היה יסוד להניח כי עוסק הפר הוראה מההוראות המפורטות לעיל **בנסיבות מחמירות**, ניתן להטיל על המפר עיצום כספי שיהיה בשיעור **פי אחד וחצי** מהסכום המקורי שניתן להטיל בשל אותה הפרה. הפרה בנסיבות מחמירות היא הפרה הנוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים. סעיף 22ד(ב) לחוק קובע חזקה, לפיה הפרה שנעשתה ע"י עוסק ביותר מסניף אחד או ביותר מנקודת מכירה המופעלות על ידו, היא הפרה הנוגעת למספר רב במיוחד של צרכנים, כלומר – היא תהיה בנסיבות מחמירות וניתן יהא להטיל בגינה עיצום כספי בשיעור מוגדל (פי 1.5), כמפורט לעיל.

אופן הטלת העיצום הכספי (סעיפים 22ה עד 22יב לחוק)



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



5. אם לממונה יסוד סביר להניח כי עוסק הפר הוראה מהוראות החוק המפורטות לעיל, בגינה ניתן להטיל עצום כספי, ובכוונת הממונה להטיל על המפר עיצום כספי, על הממונה למסור למפר **קודם** להטלת העיצום הכספי הודעה על כוונה להטיל עיצום כספי (להלן: "הודעה על כוונת החיוב"). הודעה על כוונת החיוב תכלול: (1) את המעשה או המחדל המהווה את ההפרה (2); סכום העיצום הכספי והתקופה לתשלומו; (3) זכותו של המפר לטעון את טענותיו לפני הממונה; (4) שיעור התוספת על העיצום הכספי בהפרה נמשכת או חוזרת, ככל שהוטל, לפי העניין.

להלן דוגמא של הודעה על כוונת החיוב:

מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
אגף הקידום והדרכה

16/11/14

לכבוד: לחן כן להגנת סקסט, ב"ר פריס; לחן כן להגנת סקסט.
 כותבו: לחן כן להגנת סקסט.
 מספר הלוח: לחן כן להגנת סקסט. מספר שובר: לחן כן להגנת סקסט.

הודעה על כוונת חיוב כספי בעיקר 22 לחן כן להגנת הצרכן, התשע"א – 1981

1. בתיק מסכומי ימי טעין 22 לחן כן להגנת הצרכן, התשע"א – 1981 (להלן: "התיק"), הוציא לדין את מוסד להטיל על לחן כן להגנת סקסט, ב"ר פריס, לחן כן להגנת סקסט, עיצום כספי בסך לחן כן להגנת סקסט. שקלים בשל הפרת הוראות המנויות ב"ר פריס.
2. המעשה או המחדל המהווה את ההפרה ומטען ביצועו: עיפוס ב"ר פריס, ב"ר פריס, לחן כן להגנת סקסט, כפירת בסמך או המצורף וההוראה חלק בלתי מפרד מהודעה זו.
3. חן רשאית לאנון את סמכותה, ככתב, לפי החלטת מנהל העניין הכוונה להטיל עיצום כספי ולמניין סכום בתוך 45 ימים ממועד מסירת הודעה זו. טעון למניין הסכום, כולל שיתופים עם למסכות החיטה כאמור בתקנות הגנת הצרכן והפחתה של סכום העיצום הכספי, התשל"ד – 2014.
4. חן רשאית להגיש בקשה להארכת מועד ההגנה להשמעת טענות, שלא תעלה על 45 ימים.
5. החליט הממונה שלא לקבל את טענותיך, ומסור לך דרישת תשלום.
6. אם תישא את טענותיך בתוך 45 ימים, עלך לישלם את סכום העיצום הכספי בתוך 90 ימים מיום מסירת הודעה זו, וירא הדיוקן זו כדרישת תשלום שבמסגרת לך במעמד האמור.
7. אם ישלם עיצום כספי במעמד, ייחלסמו עלך לתקנות המפורטות המסדה וריבית, כהדרתם בחוק סמיקת רבית והגנת, התשכ"א – 1961, על לתשלומך.
8. לידעתך:
 - א. בעל הורה מנשכח, ייחלסמו על הענינם הכספי, החלק התמימיים שיל לכל יום בו מנשכח ההפרה.
 - ב. בעל הפרה חוזרת, ייחלסמו על הענינם הכספי שהוא מנון להטיל בעלה אלה היתה הפרה הראשונה, מנשכח הסכום השווה העיצום הכספי כאמור.
9. הסכום הכולל לתשלום: _____.
10. ניתן לערער על דרישת התשלום במניי בית משפט העליון שבן יושב שניא בית משפט העליון, תוך 45 ימים מיום מסירת דרישת התשלום.
11. אם ברצונך לעיין באיות המנויות בסיס לחלטה מעיינך עלך לעשות, ככתב, להוציא באמצעות קסטודיאלי מספר _____.

6. מפר שנמסרה לו הודעה כאמור, רשאי לטעון את טענותיו בפני הממונה בכתב, הן לעניין **עצם** הכוונה להטיל עליו עיצום כספי והן לעניין **סכומו, לרבות נסיבות הפחתה**, בתוך **45 ימים** ממועד מסירת ההודעה על כוונת החיוב.

7. הממונה רשאי להאריך את התקופה, לבקשת המפר, בתקופה נוספת שלא תעלה על 45 ימים. להלן דוגמא של טופס בקשה להארכת המועד לטעון טענות בפני הממונה לעניין ההודעה על כוונת החיוב:



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
אגף התיירות המסוייגת

טופס בקשה להארכת המועד לתגובה בשל חידעה על כוונת חיוב

פרטים:

שם: _____ ת"ד/ח.ב.ח.פ.: _____
 כתובת: _____ דוא"ל: _____
 טלפון: _____ סלפון נייד: _____
 סטטוס: _____ תאריך אחרון למשלום: _____
 מספר הליך: _____ מספר שובר: _____

הריני מבקש להאריך את מועד תגובתי ב- _____ ימים (לא יעלה על 45 ימים) מאחר:

הבהרות:

1. בקשה להארכת מועד לתגובה בשל חידעה על כוונת חיוב פועדה למפר להאריך את המועד אשר ניתן להגשת התגובה על כוונת החיוב בתקופה שלא תעלה על 45 ימים נוספים.
2. את הבקשה יש להגיש בכתב ומסומנת, תוך 45 ימים ממועד בקבלת החידעה על כוונת חיוב כאחת מהדרכים הבאות:
 - א. באמצעות דואר רשום עם אישור מסירה לכתובת: הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, מחלקת עיצושים, רחוב בית הדומסט 12, בניין השניב אגף B, ירושלים.
 - ב. באופן מקוון באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ככתובת: <http://www.motlat.gov.il/CmsTamat/Brcr/Rashut/Rashut.html>
 - ג. בדואר אלקטרוני: itumim.cpf@economy.gov.il (נכנסים לפס, דפ, PDF).
3. המסמך על העיצושים הכספיים ושאי להאריך את מועד על פי שיקולי זמנו.

את ההחלטות והתגובות הנוגעות בנושאי אבקש לקבל באמצעות (יש לבחור אחת מהשתיים):

דואר ישראל לכתובת: _____

בדואר אלקטרוני לכתובת: _____

שם מלא _____ תאריך _____ חתימה _____

בית הסנהג, בנין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
 cpfta@motlat.gov.il | דואר אלקטרוני: קריית הממשלה, בנין ג' רח' 1 בנין ישראל 5 ירושלים 9195021

8. הממונה ימסור את החלטתו בדבר בקשת הארכה כאמור, שתוגש ע"י המפר, ככל שתוגש.

9. אם החליט המפר לטעון את טענותיו לפני הממונה, יחליט הממונה, לאחר ששקל את הטענות שנטענו, אם להטיל על העוסק עיצום כספי וכן הוא רשאי להפחית את הסכום. להלן דוגמת טופס בקשת טיעון, אשר ימולא ע"י המפר ככל שהוא מבקש לטעון את טענותיו:

מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
אגף התיירות המסוייגת

טופס בקשת טיעון

פרטים:

שם: _____ ת"ד/ח.ב.ח.פ.: _____
 כתובת: _____ דוא"ל: _____
 טלפון: _____ סלפון נייד: _____
 סטטוס: _____ תאריך אחרון למשלום: _____
 מספר הליך: _____ מספר שובר: _____

הריני מבקש:

להחזיר את סכום העיצום הכספי; (יש לסמן את הסעיף/שע"מ רלוונטיים)

מספר	תיאור	הערות
1	העיצום הכספי לא הורחב כל הורחב מורחאת החוק או לפי חוקש העתים שקדמו להפירה - 20%	<input type="checkbox"/>
2	לא הורחב את אזהרת הורחב בשלום העתים שקדמו להפירה - 10%	<input type="checkbox"/>
3	העיצום הכספי לא הורחב מורחבת דידוח עלילת הממונה - 30%	<input type="checkbox"/>
4	העיצום כפי שחילט הממונה להפירה וההקטנת רבוק, להגשת דעתו של הממונה - 30%	<input type="checkbox"/>
5	העיצום הממונה, לכל מפר שרואה חיד, שהורחב מועדו בשל מסיבות אישיות המבדירות הפחתה של העיצום הכספי או שהתקיימו מסיבות אישיות קשות המבדירות שלא למנות את הדיו על המפר, רשאי הוא להפחית למפר את סכום העיצום הכספי בשיעור של 35%.	<input type="checkbox"/>
6	מבא הממונה שסכום העיצום הכספי עולה על 20% ממחזור העסקאות הכולל של המפר, רשאי הוא להפחית את הסכום ל- 20% ממחזור העסקאות הכולל של המפר, ואולם מפר שמחזור העסקאות שלו אינו עולה על 10 מיליון שקלים, רשאי הממונה להפחית את סכום העיצום הכספי ל- 7% ממחזור העסקאות.	<input type="checkbox"/>

לטעון כנגד החידעה על כוונת חיוב.

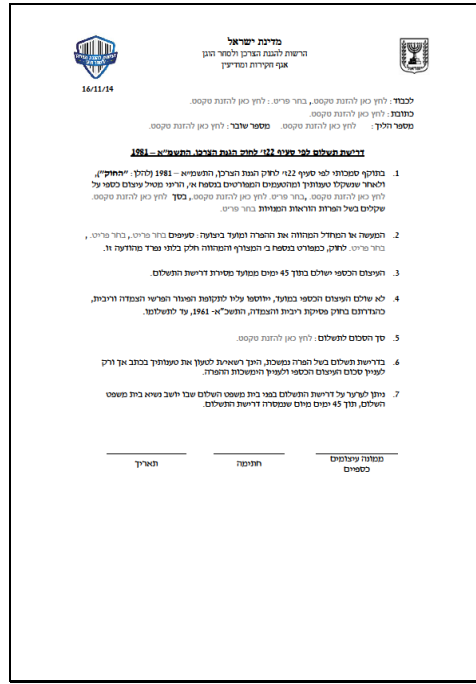
בית הסנהג, בנין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
 cpfta@motlat.gov.il | דואר אלקטרוני: קריית הממשלה, בנין ג' רח' 1 בנין ישראל 5 ירושלים 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



10. החליט הממונה, לאחר בחינת טענות המפר, להטיל עיצום כספי - ישלח למפר דרישה לשלם את העיצום הכספי ובה יציין את נימוקי החלטתו, את סכום העיצום הכספי המעודכן ואת התקופה לתשלומו (להלן: "דרישת התשלום"). להלן דוגמא לדרישת התשלום:



11. החליט הממונה שלא להטיל עיצום כספי, ימסור הודעה על כך למפר ויפרט בה את נימוקיו.

12. בדרישת התשלום או בהודעה על ביטול הכוונה להטיל עיצום כספי, יפרט הממונה את נימוקי החלטתו.

13. אם לא ביקש המפר לטעון את טענותיו בתום התקופה הנוכרת בסעיף 6 לעיל או בתום התקופה המוארכת הנוכרת בסעיף 7 לעיל, ככל שהייתה כזו, יראו את ההודעה על כוונת החיוב כדרישת תשלום שנמסרה למפר במועד האחרון להגשת טענותיו (כלומר לאחר 90 ימים מיום מסירת ההודעה על כוונת חיוב במקרה של הארכת המועד).

הפחתת העיצום הכספי

14. הממונה רשאי (בעקבות פניה של העוסק) להטיל עיצום כספי הנמוך מהעיצום הכספי הקבוע בחוק לכל הפרה, בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), תשע"ה-2014 (להלן: "תקנות הפחתה") אשר נקבעו על ידי שר הכלכלה, בהסכמת שר המשפטים ובאישורה של ועדת הכלכלה של הכנסת. תקנות הפחתה קובעות נסיבות ושיקולים שבשלהם ניתן להטיל עיצום כספי בסכום נמוך מהקבוע בחוק, כמפורט להלן:

14.1. הממונה רשאי להפחית למפר את העיצום הכספי, בשיעורים להלן, אם התקיימה אחת או יותר מנסיבות אלה:

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- 14.1.1. המפר לא הפר **כל הוראה** מהוראות החוק או לפיו **בחמש השנים** שקדמו להפרה – 20% ; לא הפר את **אותה הוראה בשלוש השנים** שקדמו להפרה – 10% ;
- 14.1.2. המפר הפסיק את ההפרה מיוזמתו ודיווח עליה לממונה – 30% ;
- 14.1.3. המפר נקט פעולות למניעת הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק, להנחת דעתו של הממונה – 30%.
- 14.1.4. ראה הממונה, לגבי מפר יחיד, שההפרה נגרמה בשל נסיבות אישיות המצדיקות הפחתה של העיצום הכספי או שהתקיימו נסיבות אישיות המצדיקות שלא למצות את הדין עם המפר – רשאי להפחית את העיצום בשיעור של 35% ;
- 14.2. אם התקיימו באופן מצטבר מספר נסיבות מהמתוארות לעיל, רשאי הממונה להפחית מסכום העיצום את השיעורים במצטבר, ובלבד ששיעור ההפחתה לא יעלה על 75% מסכום העיצום הקבוע לאותה הפרה.
- 14.3. אם מצא הממונה שסכום העיצום הכספי עולה על 20% ממחזור העסקאות הכולל של המפר, רשאי הוא להפחית את הסכום ל- 20% ממחזור העסקאות הכולל שלו. מפר שמחזור העסקאות שלו אינו עולה על 10 מיליון שקלים חדשים, רשאי הממונה להפחית את סכום העיצום הכספי שלו ל- 7% ממחזור העסקאות הכולל. האמור בסעיף זה יחול בין אם הופחת העיצום לפי הנסיבות המתוארות לעיל ובין אם לאו.

הפרה נמשכת וחוזרת

15. כאשר מדובר **בהפרה נמשכת**, ייווסף על העיצום הכספי הקבוע לאותה הפרה, **החלק החמישים שלו**, כלומר – 1/50 מסכום העיצום הכספי הבסיסי שניתן להטיל בגין ההפרה, **לכל יום** שבו נמשכת ההפרה.
16. הפרה נמשכת מוגדרת כהפרה של הוראה מהוראות החוק לאחר שנמסרה לעוסק דרישת תשלום לגביה, התראה מינהלית (אשר תידון להלן) שלא בוטלה, או במקרה של התחייבות להימנע מהפרה (אשר תידון להלן).
17. כאשר מדובר **בהפרה חוזרת**, ייווסף על סכום העיצום הכספי שהיה ניתן להטיל בשל אותה הפרה אילו הייתה הפרה ראשונה, סכום השווה למחצית העיצום הכספי כאמור. הפרה חוזרת היא הפרת הוראה מהוראות החוק בתוך שנתיים מההפרה הקודמת של אותה הוראה שבשלה הוטל על המפר עיצום כספי או שבשלה הורשע, למעט בנוגע לעבירות המפורטות בסעיף 22ג(37) או (38) (הצגת מחיר והבדל מדף קופה) לחוק לגביהן התקופה הינה 9 חודשים.
18. העיצום הכספי ישולם בתוך 45 ימים מיום מסירת דרישת התשלום כאמור, ואם לא שולם עיצום כספי במועד, ייווספו עליו בתקופת הפיגור, הפרשי הצמדה וריבית כהגדרתם בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, עד לתשלומו.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



פריסה לתשלומים

19. לאחר קבלת הודעה על כוונת החיוב או דרישת תשלום רשאי המפר להגיש בקשה לפריסת תשלומים. הבקשה לפריסה תתקבל במשרדי הרשות ותועבר למרכז לגביית קנסות אגרות והוצאות (להלן: "המרכז לגביית קנסות") לשם קבלת החלטה בעניין, הואיל והקנסות ייגבו באמצעות המרכז לגביית קנסות. להלן דוגמת טופס בקשה לפריסת תשלומים של סכום העיצום הכספי:

מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן אגף הקצרות והסדר				
טופס בקשה לפריסת תשלומים של סכום העיצום הכספי				
מטרה:	הצגת בקשה לפריסת תשלומים של סכום העיצום הכספי			
שם:	ה"ח.מ.כ.מ.צ.:			
כתובת:	דוא"ר:			
טלפון:	טלפון נייד:			
סמל:	המרחק אחרון לתשלום:			
מספר הילן:	מס' שובר:			
<p>הרשו פתוחים להגיש את התשלום המעט המספיק להחלפתם לאחור ודוגמת מודל לסיכוי אבטח למוכר את תיקי ביות העיצום הכספי למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות טרם הפעול האחרון לתשלום.</p> <p>דודו לרוב הפעול המספיק לאחור המבטח התיק, יחבטען שיעודת אל מול המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.</p> <p>במידה ולא אמנודו המספיק להחלפתם שייקבע על ידי המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, יחבטען העיצום הכספי לפריסת מודל במוסמט המספיק מודלם בטיח.</p>				
<table border="0"> <tr> <td>שם סמל</td> <td>המרחק</td> <td>החטיבה</td> </tr> </table>		שם סמל	המרחק	החטיבה
שם סמל	המרחק	החטיבה		
<p>הבהרות:</p> <ol style="list-style-type: none"> הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "הרשות") אינה מבטעת הסדר פריסת התשלומים, ולא תפריט לביות קנסות, אגרות והוצאות לתיק "המרכז" עם קבלת הבקשה לתשלומים, ביות העיצום הכספי ובקשת תכנית פריסת התשלומים המופיע על דף הסוכר. אישור קבלת הבקשה, והחברת המספיק למרכז יחיל מסמך הרשות. הודעה על הפעול המספיק המספיק מוטעם המרכז. את הבקשה יש להגיש תוך 45 ימים מיום קבלת ההודעה על ביות חובותיהם תשלום באחת מהדרכים הבאות: <ol style="list-style-type: none"> באמצעות דואר רשום עם אישור מספיק להחברת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, שילוח מסמכים, רחוב בית הדואר 11, בנין השרון אק 8, ירושלים. באתר האינטרנט של הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן בכתובת: http://www.mof.gov.il/Complaints/Request.aspx בדואר אלקטרוני: cpfta@economy.gov.il (סוכר אק 8, ירושלים). 				
<p>ביות והגנה, ביות 5 ר' ביות 12 גבעת שאול, ירושלים טלפקס: 02-6662590 פקס: 02-5672032 ביות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ביות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ביות להגנת הצרכן ולסחר הוגן ביות להגנת הצרכן ולסחר הוגן cpfta@mof.gov.il מען למכתבים: קריית הממשלה, בנין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021</p>				

עדכון סכומי העיצום הכספי

20. העיצום הכספי יהיה לפי הסכום המעודכן במועד מסירת דרישת התשלום, ולגבי מפר שבחר שלא לטעון את טענותיו לפני הממונה כאמור לעיל – הסכום המעודכן ביום מסירת ההודעה על כוונת החיוב.

21. כמו כן, במקרים שבהם מוגש ערעור לבית המשפט כפי שיפורט להלן, ובית המשפט הורה על עיכוב תשלומי של העיצום הכספי, יהיה סכום העיצום הכספי – הסכום המעודכן ביום ההחלטה בערעור.

22. קיים מנגנון אוטומטי לעדכון סכומי העיצום הכספי ב- 1 בינואר בכל שנה, בהתאם לשיעור שינוי מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הידוע ביום העדכון, לעומת



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



המדד שהיה ידוע ביום העדכון בשנה הקודמת. הממונה יפרסם ברשומות הודעה על סכומי העיצום הכספי המעודכנים כאמור.

פרסום החלטות הממונה בדבר העיצום הכספי (סעיף 22כא לחוק)

23. הממונה יפרסם את החלטותיו בדבר הטלת עיצום כספי, באתר האינטרנט של הרשות, וכן בדרך נוספת ככל שהחליט על כך. פרסום זה הוא כלי שתכליתו היא הבטחת שקיפות ביחס להפעלת שיקול הדעת של הממונה, אשר בידיו מסור כלי רב עוצמה. לפיכך, וכדי להבטיח כי השימוש בכלי של העיצום הכספי יעשה באופן שוויוני וענייני, הממונה יפרסם את החלטותיו בדבר הטלת העיצומים הכספיים, סכומיהם ושיעורי ההפחתה, אם נתנו. הפרסום יכלול את הפרטים הבאים:

(1) דבר הטלת העיצום הכספי; (2) מהות ההפרה שבשלה הוטל העיצום הכספי ונסיבות ההפרה; (3) סכום העיצום הכספי שהוטל; (4) אם הופחת העיצום, הנסיבות שבשלהן הופחת העיצום הכספי ואחוז ההפחתה; (5) פרטים אודות המפר; (6) שמו של המפר – אם המפר הוא תאגיד.

יודגש, כי ככל שהפרסום כאמור יעשה באמצעים אלקטרוניים באתר האינטרנט של הרשות, הדבר יעשה לאחר התקנת תקנות ע"י שר המשפטים, בהתייעצות עם השר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, בהן תקבענה הוראות לעניין אופן הפרסום באינטרנט כמפורט לעיל, כדי למנוע, ככל הניתן, את העיון בפרטים שפורסמו והנזכרים לעיל, לפי העניין, בתום תקופת הפרסום כאמור בסעיף 27 להלן. אם טרם יותקנו תקנות אלו במועד הפרסום, יפרסם הממונה באינטרנט את הפרטים המנויים לעיל, לפי העניין, באופן שימנע ככל הניתן את זיהויו של המפר. יצוין, כי ככל שהפרסום יעשה בדרך אחרת, שלא באמצעים אלקטרוניים, לא חלות הדרישות הספציפיות בנוגע לפרסום באינטרנט (למעט הגבלת זמן הפרסום כאמור בסעיף 27 להלן).

24. למרות האמור, הממונה רשאי לפרסם את זהותו של מפר שהוא יחיד אם קיים צורך להזהיר את הציבור מפניו, וזאת לאחר שנתן לאותו מפר הזדמנות לטעון את טענותיו לעניין זה בפני הממונה.

25. הממונה לא ימסור פרטים שהם בגדר מידע שרשות ציבורית מנועה מלמסור לפי סעיף 9(א) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ורשאי שלא לפרסם פרטים שהם בגדר מידע שרשות ציבורית אינה חייבת למסור לפי סעיף 9(ב) לחוק האמור.

26. פרסום כאמור יהיה לתקופה של 4 שנים ובנוגע ליחיד – שנתיים.

ב. התראה מינהלית (סעיפים 22ג עד 22טו לחוק)

1. המצאת התראה מינהלית משמעותה ויתור על הטלת סנקציה כספית רק בגין מעשה ההפרה המקורי ומעניקה למפר הזדמנות לתקן את ההפרה. מעבר לכך התראה מינהלית היא כלי אכיפה



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



הזהה במשמעותו לעיצום הכספי ובהשלכותיו על המפר. המצאת התראה מנהלית מאפשרת לרשות מחד למחול למפר על ביצועה של הפרה בנסיבות מסוימות ומאידך להחמיר את הענישה כלפי מפר אשר ממשיך בהפרותיו, כאילו הוטל עליו עיצום כספי מלכתחילה. אי לכך, ביצוע הפרה לאחר המצאת התראה מנהלית, תיחשב כהפרה נמשכת או כהפרה חוזרת ותאפשר לרשות להטיל על המפר עיצום כספי בסכומים מוגדלים בהתאם להוראות המנויות בחוק. ודוקי סכומים אילו שווים ערך לסכומים אותם ניתן היה להשית בגין הפרה חוזרת או הפרה נמשכת, אילו היה מוטל עיצום כספי בגין מעשה ההפרה המקורי מלכתחילה.

הרשות קבעה נוהל המתווה את הנסיבות בהן תתאפשר המצאתה של התראה מינהלית במקום הטלת עיצום כספי, ואשר מובא להלן (הנוהל יפורסם גם באתר האינטרנט של הרשות):

מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

נוהל המצאת התראה מנהלית חלף עיצום כספי

א. כללי

תיקון 39 לסיק הגנת הצרכן, (חש"ח: 1981 (להלן: "החוק") אשר נכנס לתוקפו ב-1 בינואר 2015 העניק לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "הרשות") את הסמכות לפעול בהליכי מנהלי כוחם לנזון רחב של הפרות המנויות בסעיף 22.

האכיפה בהליך המנהלי תבוצע בעיקרה על ידי האגף לעיצום כספי. עם זאת, קיימים כיום מסלולי המינימום מועדפת האכיפה המנהלית וזם ההתראה המנהלית וההודעה להימנע מביצוע הפרה. שימוש בכלים אלו במקום הטלת עיצום כספי ותאפשר במקרים מסוימים בהם מתקיימות נסיבות מסוימות.

במסגרת זה יפורט הנסיבות המשותפות בין תוכלי הרשות לביצוע המצאת התראה מנהלית חלף הטלת עיצום כספי. אין במהלך זה כדי לרצות מחולל הרשות לעיין מחדש בין חלקי פלילי להליך מנהלי.

ב. משמעות ההתראה המנהלית

התראה מנהלית היא כלי אכיפה המטיל עם המפר במונח זה עליו אין קיומה של תשתית ראוייה מספקת לביצועה שמשמעותה הפרה, בחזית הרשות שלא להטיל עיצום כספי בגין ביצוע הפרה המפורטת, אלא מתירה בפני המפר על ביצוע הפרה, על מנת שימנע מביצוע הפרה נמשכת, וזאת ללא הטלת סנקציה מסתתרת בגין ההפרה שביצעה.

התראה מנהלית למפר משמעותה קביעה של הרשות כי ביצוע הפרה, ובמקרה שתלוצע הפרה חוזרת או שהמפר ימשיך לכבד את אולתה ההפרה, הוא יחויב בעיצום כספי מוגבר. בגין הפרה נמשכת או הפרה חוזרת, בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק.

ג. נסיבות להמצאת התראה מנהלית

הרשות תשלה התראה מנהלית במקום הודעה על כוונת חיוב בהתקיים אחד או יותר מאלה:

- הנאכזר**
הוראה חדשה - ההפרה היא הפרה חוזרת או איסור חדש שנקבע בחוק או פקודת, למיין זה יחידה חדשה או איסור חדש וזכה או איסור שלא חלף שלושה חודשים ממועד כניסתו לתוקף.
- שילוי מועדפת**
מסגרת הרשות הודעה עליו לביצוע על שילוי מועדפת האכיפה ביחס למצאת התראה מסוימת - תכריז בדריעה המאורה על שכן תקופת ההגבלות בה השלה התראה מנהלית בגין הפרה לביה עשה שילוי מועדפת אכיפה. תקופת ההגבלות לא תעלה על שלושה חודשים.
- התקופה בה נבדלה דבר מרשמת חובה התקופה חלף או איסור**
קבעה הרשות כי בדקה הפרה של הוראת החוק, והודעה המשפטית של הרשות חידה ועלו בכובד כי קיימת אפשרות של מוחלפת כזה בביצוע דבר הפרשת המשפטית ליישמה.

הודעה זו נכרה לציבור
ליצאה ממועדה | תאריך פרסום
בית השנה, ב' 8 ח' 12 דרספ 12 בעת שאל, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בנין ג' 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021

2. אם היה לממונה יסוד סביר להניח כי עוסק הפר הוראה שניתן להטיל בגינה עיצום כספי, והתקיימו הנסיבות המנויות בנוהל שהורה עליו הממונה, הוא רשאי, במקום להמציא למפר הודעה על כוונת חיוב, להמציא לו התראה מנהלית. בהתראה מנהלית יפרט הממונה מהו המעשה המהווה את ההפרה, יודיע למפר שעליו להפסיק את ההפרה וכי אם ימשיך בהפרה או יחזור עליה, יהיה צפוי לעיצום כספי בשל הפרה נמשכת או הפרה חוזרת וכן יציין הממונה גם את זכותו של המפר לבקש את ביטול ההתראה, בהתאם להוראות שיפורטו להלן (להלן: "התראה מינהלית").

להלן דוגמת הודעה על התראה מינהלית:



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מדינת ישראל
רשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

16/11/14

לכבוד: לחן כן להגנת סקסט, "כחיר פריס", לחן כן להגנת סקסט
מסובב: לחן כן להגנת סקסט
מספר הסך: לחן כן להגנת סקסט

ההתראה מוגבלת לפי סעיף 22 לחוק הגנת הצרכן, תשס"א-1981

- בתוקף סמכותי לפי סעיף 22 לחוק הגנת הצרכן, תשס"א-1981 (להלן: "החוק"), רשאי להגנת סקסט, בעמדתו כמנהל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, להגן על הצרכנים ולבטל את ההגנה המוגבלת במועד זה.
- המטרה או המטרות המוצהרות של המפרט במסמך א המפורט בהקדמה לחלק בלוח מפרט מודפעת זו:
- עליו להשיג את המטרות המוצהרות בסעיף 2. באם יתברר על המפרט או המפרטין את המטרות, יחולק עליו עיטום כספי בעל החרגה חריגה או נכשלת, כאמור בסעיף 22 לחוק.
- לדיוקתן: (א) בעל המטרות המוצהרות, יחולק על העמדתו המוצהרת, ויחולק המעמדות שלו (ב) בעל המטרות המוצהרות, יחולק על העמדתו המוצהרת של אלו שהמוכרים בהם: אלו המפרט או המפרטין המוצהרות, סוכים שהולח להעמדת העמדת המכסר.
- הגן רשאי להגן על המטרות המוצהרות בכפוף לבקשה להגן על המטרות המוצהרות, בתוך 45 ימים מיום קבלת הבקשה. המטרות המוצהרות של אלו שהמוכרים בהם: א. לא יבטל את המטרות. ב. המטרה שביצע, המפרט בו המטרות, או מטרות המטרות.
- מטעם הוצאתו, תוך 45 ימים מיום קבלת הבקשה המוצהרת בבקשה להגן על המטרות המוצהרות המוצהרות.
- אם ברצונך לקבל מידע נוסף או להגיש בקשה להגן על המטרות, נא ליצור קשר עם: **מנהל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**

מנהל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
מספר: 16/11/14

שם המפרט

3. מפר שנמסרה לו התראה מינהלית, רשאי לפנות לממונה בתוך 45 ימים, בכתב, בבקשה לבטל את ההתראה המינהלית מהטעמים האלה **בלבד**: המפר לא ביצע את ההפרה או שהמעשה שביצע המפר, המפורט בהתראה, אינו מהווה הפרה. להלן דוגמת טופס בקשה לביטול התראה מינהלית:

מדינת ישראל
רשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

טופס בקשה לביטול התראה מוגבלת

המבקש:

שם: _____ ת.ד.פ.ח.ג.:

מסובב: _____ דוא"ל: _____

טלפון: _____ מסלון דוא"ל: _____

מספר הסך: _____ מפי המטרה: _____

על מי המפורט בסעיף 22 לחוק הגנת הצרכן, תשס"א-1981, רחמי מבעש לבטל את ההתראה המוגבלת במועד זה:

אי ביצע המטרות.

המטרה המפורטת בהתראה המוגבלת אלו מהווה הפרה.

ההגנות:

- בבקשה לבטל את ההתראה המוגבלת יש לפרט:
 - מוסדות ככתב - רחמי (ע"פ מודעות)
 - אסמסלול המוצהרות בבקשה - ככל שיש, חובה
 - הבקשה תוגש על 45 ימים מיום קבלת ההתראה המוגבלת
- את הבקשה ניתן להגיש:
 - במסגרת דואר רשום עם אישור מסירה למסובב. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, תחילת עיסוקים, רחמי בית הדואר 11, בנין חורבן א"ג 8, ירושלים.
 - באופן מסווג אס"ר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן מסובב: <http://www.mof.gov.il/Consumer/Request/Request.html>
 - בדואר אלקטרוני: cpfta@economy.gov.il (כותרת: שם, ת.ד. 1981).

את ההגנות וההגנות המוצהרות בבקשה לכלל באמצעות (יש לפרט את המטרה):

דואר ישראל לכתובת: _____

דואר אלקטרוני לכתובת המייל: _____

שם סלח: _____ תאריך: _____ חתימה: _____

בית הדין: בנין 11 רחמי בית הדואר 11, בנין חורבן א"ג 8, ירושלים | טלפון: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
 e-mail: cpfta@economy.gov.il | דואר אלקטרוני: cpfta@economy.gov.il | בנין 11 רחמי בית הדואר 11, בנין חורבן א"ג 8, ירושלים | טלפון: 02-6662590

4. הממונה רשאי לבטל התראה מינהלית או לדחות את הבקשה לביטול כאמור ולהותיר את ההתראה המינהלית על כנה. החלטה זו תינתן למפר בכתב בצירוף נימוקי החלטה.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



5. נמסרה למפר התראה מינהלית כאמור והוא המשיך להפר את ההוראה שבשלה נשלחה לו ההתראה, ימסור לו הממונה או מי מטעמו שהוסמך לכך, דרישת תשלום בשל הפרה נמשכת. כמו כן, אם נמסרה למפר התראה מינהלית והוא חזר והפר את ההוראה שבשלה נשלחה לו ההתראה, בתוך שנתיים מיום מסירת ההתראה (למעט בהפרות בנוגע לסעיפים 22ג(37) ו- (38) בגינם התקופה תהא 9 חודשים), יראו את ההפרה הנוספת כהפרה חוזרת והממונה ימסור לו הודעה על כוונת חיוב בשל ההפרה החוזרת. יודגש, כי בשל הפרה נמשכת כאמור, תימסר דרישת תשלום, כאשר מסירתה אינה גורעת מזכותו של המפר לטעון כאמור בסעיף 22 לחוק ברם רק לעניין גובה העיצום הכספי ולעניין הימשכות ההפרה (ולא לעצם ביצוע ההפרה) ויחולו הוראות סעיפים 22 ו-22 לחוק בשינויים המחוייבים בהתאם לכך. ואילו, בשל הפרה חוזרת תימסר הודעה על כוונת חיוב, והמפר יהא רשאי לטעון את טענותיו (גם לעצם ביצוע ההפרה החוזרת) לפני הממונה ויחולו סעיפים 22 ו-22, בשינויים המחוייבים.

הערעור על הטלת עיצום כספי או התראה מינהלית (סעיף 22כ לחוק)

1. הדרישה לתשלום עיצום כספי או התראה מינהלית, לפי העניין, תהיה נתונה לערעור לפני לבית משפט השלום שבו יושב נשיא בית משפט השלום. מהות הליך הערעור הוא תקיפתה של החלטה מינהלית.
2. ערעור כאמור יוגש בתוך 45 ימים מיום מסירת דרישת התשלום למפר או מיום שנמסרה החלטת הממונה בבקשה לביטול התראה מינהלית.
3. אין בהגשת ערעור על דרישת תשלום כדי לעכב את תשלום העיצום הכספי, אלא אם כן הסכים לכך הממונה או אם בית המשפט הורה על כך.
4. אם הוגש ערעור על דרישת תשלום, הממונה יפרסם את דבר הגשת הערעור ואת תוצאותיו באותו אופן שבה פרסם את דבר הטלת העיצום הכספי.
5. אם בית המשפט החליט לקבל ערעור על דרישת תשלום, והורה על החזרת העיצום הכספי ששולם או על הפחתת העיצום הכספי, לאחר ששולם העיצום הכספי, יוחזר העיצום הכספי או כל חלק ממנו אשר הופחת בידי בית המשפט, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום תשלומו עד יום החזרתו.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ג. התחייבות להימנע מהפרה (סעיפים 22טז עד 22טיט לחוק)

1. במסגרת התיקון, נוסף הסדר של מתן התחייבות של עוסק להימנע מעבירה בשלה ניתן להטיל עיצום כספי, המהווה תחליף להטלת עיצום כספי.
2. 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, במקום הטלת עיצום כספי. יחד עם זאת ניתן לדרוש מהמפר להתחייב לתנאים נוספים שעליו לעמוד בהם בתקופת ההתחייבות, כפי שיפורט להלן. הענקת האפשרות של מתן התחייבות להימנע מהפרה משמעותה ויתור על הטלת סנקציה כספית רק בגין מעשה ההפרה המקורי (ככל שהמפר מסכים להתחייב כנדרש) ומעניקה למפר הזדמנות לתקן את ההפרה. מעבר לכך התחייבות להימנע מהפרה היא כלי אכיפה הזהה במשמעותו לעיצום הכספי ובהשלכותיו על המפר. ביצוע הפרה בתקופת ההתחייבות להימנע מהפרה, תיחשב כהפרה נמשכת או כהפרה חוזרת ותאפשר לממונה להטיל על המפר עיצום כספי בסכומים מוגדלים בהתאם להוראות המנויות בחוק.
3. לכתב ההתחייבות יצרף המפר עירבון כספי. סכום העירבון ייקבע ע"י הממונה ויהיה זהה לסכום העיצום הכספי שניתן להטיל על המפר בשל אותה הפרה, לאחר הפחתת הסכום ככל שתתקיימנה נסיבות המצדיקות להפחתת עיצום כספי, אילו היה מוטל, בשינויים המחויבים, כאשר סוג העירבון יקבע ע"י הממונה. סכום זה יוחזר למפר בתום תקופת ההתחייבות במידה ולא ביצע הפרה של כתב ההתחייבות.

אופן הצעת ההתחייבות

4. אם היה לממונה יסוד סביר להניח כי אדם הפר הוראה מההוראות לפי החוק, שניתן להטיל בשלה עיצום כספי, והתקיימו נסיבות המנויות בנוהל שהורה עליו הממונה, הוא רשאי, במקום להמציא למפר הודעה על כוונת חיוב על עיצום כספי, להמציא לו הודעה שיש באפשרות המפר להגיש לממונה כתב התחייבות ועירבון, כפי שייקבעו בנוהל, וזאת במקום שיוטל עליו עיצום כספי. בכתב ההתחייבות המפר יתחייב להפסיק את ההפרה ולהימנע מהפרה נוספת של אותה הוראה בתוך תקופה שיקבע הממונה ושתחילתה ביום מסירת ההודעה, ובלבד שהתקופה האמורה לא תעלה על שנתיים, למעט בנוגע לסעיפים 22ג(א) (37) או (38) לחוק (שם התקופה המוגבלת ל 9 חודשים).

הרשות קבעה נוהל כאמור לעיל, המתווה את הנסיבות בהן תתאפשר הצעתה של התחייבות למפר במקום הטלת עיצום כספי ואשר מובא להלן (הנוהל יפורסם גם באתר האינטרנט של הרשות):



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

החל התחייבות להימנע מהפרה חף עיצום כספי

א. מכלל
הפרת 97 סעיף העבר העביר, לעומת 1981 לחוק "המסחר הוגן" אשר נכנס לתוקף ב-1 ספטמבר 2023, תעניף לפרט המפר סכום של 100 ש"ח וסכום של 100 ש"ח לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן על הפרת המסחר בסעיף 97.

האכיפה בחוק התבצע בתגובה למכתב ביקורת על ידי הרשות בעניינים מסוימים. עם זאת, קיימים כיום מספרים המסוימים בעילות האכיפה והחלטה בהם הרשות החליטה להחייב את התחייבות בעניינים מסוימים. שימוש במילים אלו במקום האות המציינת סעיף המסחר המפרים מספקים בהם מתייחסות לפרט המפרים.

במסגרת זו שולח הרשות מכתב ביקורת על התחייבות להימנע מהפרה חף העיצום כספי.

ב. משמעות ההתחייבות
התחייבות להימנע מהפרה היא דרישה מפורטת כי תחייב בכניס לפרט את ההפרה המסוימת והתחייב להימנע מהפרה נוספת על אותה הרשות תעניף לפרט סכום העיצום המסוימת. כדי להתחייב מהפרה מסוימת, ניתן לדרוש מהמפר להציג לרשות נתמכת עילוי לעמוד בהם בתקופת ההתחייבות, לדוגמה:

- החזרת סכום או כנס לפרט או לפרט נרשם, ודף פרט וכן מוסים,
- פרסום מודעות ברבים מפרט ומפרט ככתב התחייבות, ודף פרט וכן מוסים,

התחייבות עובדת בהתחייבות של המפר, הרשות המפר ראשית לקבוע תנאים וסכום עיצום שמתאימים לתקופת ההפרה או בקיום מעילות לפגיעה הישגית. לכתב ההתחייבות ידף המפר יערוך כספי, כאשר סכום העיצום יהיה זהה לסכום העיצום המסוימת המיועד להטיל על המפר. ככל שאותו המפר יערוך סכום זה ויחזיר למפר בהם העניין ההתחייבות מפורט ולא כיצד המפר של כתב ההתחייבות.

התחייבות להימנע מהפרה היא כלי אכיפה המיועד עם המפר בתוך 30 יום של אף לפרט על הפרתו הראשית מסוימת לקבוע עניינים מסוימים. חובות הרשות של האות עיצום כספי ככל ברוב ההפרה המפורטת בו בפרט. ידף עם אלה, במקרה של הפרת התחייבות מכלול הרשות את העיצום. וכן ניתן יהיה להטיל על המפר עניין כספי מסוימת. בנוסף, ידף כלל שירותיה היא הרשות משיבת. אם עשתה הפרה מסוימת, ניתן יהיה להטיל על המפר סכום מנוול לרשות המסוימת בין הפרה חוזרת, בהתאם להנחיות המסוימת בסעיף 97 לחוק.

ג. נסיבות להקטנה למפר להנחת התחייבות
המפרה יבין למפר להנחת התחייבות להימנע מהפרה חוזרת. במקום משולח הדף על חוות הדבר, במקרה בו מפרתו בפרט של הרשות את מפר מכלול האות המסוימת להנחת את האות מפורט ולא בענין הפרה של ידף הדף.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

* ידף פרט 100 ש"ח
* ידף פרט של הכנסת המסוימת מסוימת הישגית לר 97 לחוק

לשכת הממונה | תמר פינקוס
ת. 02-6662590 | פ. 02-5672032 | מ. 02-6662590 | י. 02-6662590 | ג. 02-6662590 | ב. 02-6662590 | א. 02-6662590
cpfta@economy.gov.il | מ. 02-6662590 | ב. 02-6662590 | א. 02-6662590 | ג. 02-6662590 | ד. 02-6662590 | ה. 02-6662590 | ו. 02-6662590 | ז. 02-6662590 | ח. 02-6662590 | ט. 02-6662590 | י. 02-6662590

5. הממונה רשאי לדרוש כי המפר יכלול בכתב ההתחייבות תנאים נוספים, במטרה להקטין את הנזק שנגרם מההפרה או למנוע את הישנות ההפרה, ובכלל זה: החזרת כסף או נכס לצרכן או לציבור צרכנים, פרסום מודעה ברבים בעניין ההפרה ובעניין כתב התחייבות.
 6. העירבון שיופקד יהיה בגובה העיצום הכספי שהממונה היה רשאי להטיל על המפר בשל אותה הפרה, בהתחשב בנסיבות הפחתת העיצום, ככל שתהיינה קיימות.
 7. אם הגיש המפר לממונה כתב התחייבות ועירבון כאמור, בתוך 45 ימים מיום שנמסרה לו הצעת הממונה כאמור לעיל, לא יוטל עליו עיצום כספי בשל אותה ההפרה. אם לא הגיש המפר לממונה כתב התחייבות ועירבון בתוך 45 ימים כאמור, הממונה ימציא לו הודעה על כוונת חיוב בשל אותה הפרה.
- הגיש המפר לממונה כתב התחייבות ועירבון כאמור והפר תנאי מתנאי ההתחייבות, יחולו ההוראות הבאות:
- 7.1. אם המפר המשיך להפר במהלך תקופת ההתחייבות את ההוראה שבשל הפרתה נתן כתב התחייבות – הממונה יחלט את העירבון וימציא למפר דרישת תשלום בשל הפרה נמשכת;
 - 7.2. אם המפר חזר והפר במהלך תקופת ההתחייבות את ההוראה שבשל הפרתה נתן את כתב ההתחייבות – הממונה יחלט את העירבון וימציא למפר הודעה על כוונת חיוב בשל הפרה חוזרת.
 - 7.3. אם המפר הפר תנאי מהתנאים הנוספים שקבע הממונה בכתב ההתחייבות – יודיע הממונה למפר על כוונתו לחלט את העירבון. במקרה זה, המפר רשאי לטעון את



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



טענותיו לעניין זה, בכתב, בתוך 45 ימים מיום הודעת הממונה והממונה רשאי, לבקשת המפר, להאריך תקופה זו בתקופה נוספת שלא תעלה על 45 ימים.

8. לעניין ההתחייבות האמורה, יראו בחילוט של העירבון כהטלת עיצום כספי על המפר בשל ההפרה שלגביה ניתן העירבון.

9. אם הופר תנאי מתנאי ההתחייבות כאמור לעיל, לא יאפשר הממונה למפר להגיש כתב התחייבות נוסף בשל הפרה נוספת שלגביה ניתן כתב ההתחייבות.

10. אם עמד המפר בתנאי כתב ההתחייבות כאמור לעיל, יוחזר לו, בתום תקופת ההתחייבות, העירבון שהפקיד בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום הפקדתו עד יום החזרתו, למעט אם היה ערבות בנקאית.

שמירת אחריות פלילית (סעיף 22כב לחוק)

1. תשלום עיצום כספי, המצאת התראה מינהלית או מתן כתב התחייבות ועירבון לפי פרק ה' לחוק, לא יגרעו מאחריותו הפלילית של אדם בשל הפרת הוראה מהוראות החוק המנויות בסעיף 22ג הנזכר לעיל, שהיא עבירה (פלילית) לפי החוק.

2. אם נמסרה למפר הודעה על כוונת חיוב, התראה מינהלית, או אם המפר הגיש כתב התחייבות ועירבון, לא יוגש נגד המפר כתב אישום בשל הפרה כאמור, אלא אם כן נתגלו עובדות או ראיות חדשות, המצדיקות זאת.

3. עם זאת, אם הוגש נגד עוסק כתב אישום בשל הפרת הוראה כאמור, לא ינקוט נגדו הממונה בהליכים המינהליים. אם המפר שילם עיצום כספי או הפקיד עירבון והוגש נגדו כתב אישום לאור עובדות או ראיות חדשות, יוחזר לו הסכום ששילם או העירבון שהופקד, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום תשלומו או הפקדתו עד יום החזרתו, למעט אם האמור בערבות בנקאית.

27. על מעשה אחד המהווה הפרה של הוראה מההוראות המאפשרות הטלת עיצום כספי וכן של הוראה מההוראות לפי חוק אחר, לא יוטל יותר מעיצום כספי אחד.

ד. צו מינהלי לשמירת טובין במקום העסק (סעיף 21ב לחוק)

1. אם נוכח הממונה או מפקח מטעמו שהוסמך כדין (להלן: "המפקח"), כי עוסק לא סימן טובין בהתאם להוראות סעיף 17 לחוק, הממונה רשאי לתת צו כי לא ייעשה כל שימוש בטובין והם יישמרו במקום העסק ובאופן שיקבע הממונה, לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים. הממונה רשאי



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



להתיר לעוסק להוציא את הטובין כדי לאפשר את סימונם במקום אחר. לענין זה, מקום העסק - רבות מחסן של העוסק, לפי בחירת העוסק.

2. אם העוסק הודיע לממונה כי הטובין סומנו, הממונה או המפקח יבדקו את הטובין, לא יאוחר מ- 7 ימי עסקים ממועד הודעת העוסק, ואם נוכח לדעת שהטובין סומנו, הממונה יבטל את הצו.

ה. צו מינהלי להפסקה או למניעה של הפעלת השפעה בלתי הוגנת (סעיף 21ג)

(לחוק)

1. סעיף 3(א) לחוק ייאכף בהליך פלילי רק לאחר מתן צו מינהלי להפסקה או למניעה של השפעה בלתי הוגנת. הפרת הצו תהיה עבירה פלילית.

2. לממונה ניתנה סמכות להוציא צו מינהלי להפסקה או למניעה של השפעה בלתי הוגנת על צרכן. צו מינהלי זה הוא ייחודי להפרת הוראות סעיף 3(א) לחוק בלבד.

מאחר שסעיף 3(א) לחוק, שעוסק באיסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת, מנוסח באופן רחב, סעיף זה לא ייאכף בהליך אכיפה מינהלי, ואכיפתו בהליך פלילי תתאפשר רק אם ניתן צו מינהלי להפסקה או למניעה של ההפרה והצו הופר בידי העוסק. אשר על כן, כאשר נוכח הממונה כי עוסק הפעיל השפעה בלתי הוגנת בניגוד להוראות סעיף 3(א) לחוק, הוא רשאי לצוות על העוסק להפסיק את ההפרה האמורה או לצוות עליו לבצע פעולה הדרושה למניעת אותה הפרה.

3. אם נתן הממונה צו בטרם נתנה לעוסק הזדמנות לטעון את טענותיו, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפו של הצו. אולם, העוסק רשאי לטעון את טענותיו בפני הממונה, בכתב, בתוך שבעה ימי עסקים מיום הוצאת הצו.

בקשה לביטול צו לשמירת טובין או צו להפסקת השפעה בלתי הוגנת (סעיף 21ד)

(לחוק)

מי שרואה את עצמו נפגע על ידי צו שהוצא כאמור לפי סעיף 21ב או 21ג לחוק (המפורטים בסעיפים ד' ו-ו' ה' לעיל), יהיה רשאי לבקש את ביטולו בבית משפט השלום המוסמך לדון בעבירה לפי חוק זה. הגשת בקשה לביטול הצו אינה מתלה את תוקפו של הצו, כל עוד לא החליט בית המשפט אחרת. אם החליט בית המשפט להתלות את תוקפו של הצו במעמד צד אחד, תידון הבקשה במעמד הצדדים בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מתום שבעה ימים מיום ההחלטה. בית המשפט רשאי לבטל את הצו, לאשרו או לשנותו.

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



שינויים מרכזיים נוספים שנקבעו במסגרת התיקון

- שינוי והרחבת סעיף 3 לחוק** - במהלך השנים, אכיפת סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן היתה מועטה ובעיקר התרכזה בניצול אי ידיעת השפה שבה נקשרה העסקה. ברוח דירקטיבה אירופאית שהתקבלה, ועדת ההיגוי המליצה לנסח מחדש את סעיף 3 לחוק, תחת הכותרת של **איסור השפעה בלתי הוגנת**. לאחר התיקון, סעיף קטן 3(א) קובע נורמה כללית שעניינה איסור על עוסק לעשות דבר העלול לפגוע ביכולתו של הצרכן לקבל החלטה מושכלת אם להתקשר בעסקה באופן שיש בה שלילה או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות של צרכן. סעיף קטן 3(ב) קובע רשימה של נהגים אשר ייחשבו כהתנהגויות שיש בהן השפעה בלתי הוגנת. יראו עוסק שביצע מעשה מן המעשים שיפורטו להלן כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת:
 - 1.1. הגביל את יכולתו של צרכן לעזוב מקום או יצר בפני צרכן את הרושם שהוא מוגבל ביכולתו לעזוב מקום;
 - 1.2. מנע מצרכן את האפשרות להתייעץ לגבי ההתקשרות בעסקה או לגבי תנאיה;
 - 1.3. ערך ביקורים חוזרים ונשנים בבית צרכן כדי לשכנעו לקשור עמו עסקה, אף שהצרכן הביע, במפורש או במשתמע, את רצונו כי יימנע מכך;
 - 1.4. ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך;
 - 1.5. ניצל מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן, כשהוא יודע או היה עליו לדעת על קיומה של מוגבלות כאמור;

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



1.6. ניצל את העובדה שצרכן אינו יודע את השפה שבה נקשרת העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה;

1.7. איים או נקט אמצעי הפחדה כלשהו כלפי צרכן או כלפי בני משפחתו;

1.8. סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן;

1.9. יצר רושם כי צרכן זכה או יזכה בפרס או בהטבה אחרת, אף שאין פרס או הטבה כאמור או שנדרש תשלום מהצרכן או תנאי אחר כדי לקבל את הפרס או את ההטבה ואלה לא פורסמו מראש;

1.10. מנע מצרכן להביא למקום העסק או מקום אחר המנוהל על ידי עוסק (בפסקה זו – מקום) מזון או שתייה מאותו סוג שהעוסק מוכר במקום, אלא אם המקום במהותו הוא בית אוכל; הוראות פסקה זו לא יחולו אם המשטרה או ממונה ביטחון כהגדרתו בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, הורו על מניעה כאמור מטעמי ביטחון הציבור.

2. **שינוי בחלק מהעבירות הפליליות** - אחת ממסקנות ועדת ההיגוי הנזכרת בפתח הנחיה זו, הייתה שאין להפעיל את המנגנון הפלילי על כל הפרות החוק, לפיכך נמחקו מרשימת העבירות הפליליות חלק מהעבירות המנויות בסעיף 23 לחוק כנוסחו לפני התיקון, כך שהפרה של הוראות אלה תהווה הפרה מינהלית ולא עבירה פלילית.

רצ"ב **כנספח א'** להנחיה זו, טבלה המפרטת אילו עבירות על פי החוק מהוות רק עבירות פליליות לאחר התיקון, אילו מהוות רק הפרות מינהליות ואילו הן פליליות ומנהליות (כאשר בהתייחס לקבוצה אחרונה זו יחול נוהל ניתוב שבין הליך פלילי לבין הליך מנהלי בנסיבות העניין, אשר יפורסם באתר הרשות באינטרנט לאחר גיבושו הסופי).

3. **החמרת עונשים פליליים** - סעיף 23א לחוק קובע ענישה מחמירה כאשר העבירה נעברה בנסיבות מחמירות. במסגרת התיקון **הוחמרה הענישה**, כך שבמקום מאסר שנתיים או קנס פי עשרה מהקנס כאמור בסעיף 61(א)(4) לחוק העונשין, נקבע כי אם העבירה נעברה בנסיבות מחמירות, העונש יהיה מאסר **שלוש שנים** או קנס פי עשרים מהקנס כאמור בסעיף 61(א)(4) לחוק העונשין. כמו כן, הורחבה הגדרת ה"נסיבות מחמירות" כך שהוספו נסיבות מחמירות: אם העבירה נעברה או הייתה מכוונת כלפי קשישים, חסרי ישע או קטינים, או כלפי ציבור של צרכנים הנתונים במצב של חולשה שכלית, נפשית או גופנית, או כלפי מי שאינם יודעים את השפה שבה נקשרה העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה; אם נעברה עבירה לפי סעיף 23(א)(1) תוך טענת עובדה אשר הטוען אותה יודע שאינה אמת או שאינו מאמין שהיא אמת.

4. שינוי סעיף 28 לחוק – לפני התיקון, סעיף 28 לחוק קבע כי הממונה רשאי, באישור היועץ המשפטי לממשלה, חלף הגשת כתב אישום, לקבל התחייבות מעוסק להימנע ממעשה או מחדל שפורטו בכתב ההתחייבות, אשר לדעת הממונה מהווה עבירה לפי החוק, בסכום שלא יעלה על הקנס הקבוע בסעיף 23(א) לחוק, ולתקופה שלא תעלה על שנתיים. במסגרת התיקון נקבע כי ניתן יהיה לקבל התחייבות כאמור רק מאדם ולא מתאגיד.



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



בכבוד רב,

תמר פינקוס, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

נספח א'

מנהלי + פילי	רק מנהלי	רק פילי
2(א)	2(ב1)	3(ב7)
(עשיית דבר, במעשה או במחדל, העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה)	(הצבת שלט או הודעה שאין העוסק אחראי לכל נזק גוף בתחום עסק)	(הפעלת השפעה בלתי הוגנת כאמור בסעיף 3(ב), בדרך של איום או נקיטת אמצעי הפחדה כלשהו כלפי צרכן או כלפי בני משפחתו)
2(ב)	2(ב2)	10
(מכירה, ייבוא או החזקה לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה)	(פרסום מדיניות ביטל עסקה או הזכות לקבל את הכסף ששולם בחזרה ללא הסייגים הנדרשים)	(הפרת ההוראות לעניין תשלום הסכום הנמוך בנקיבת הפרש כוזב בין מחיר מזומן למחיר באשראי)
2(ג)	4(א1)	13
(איסור הטעיה בפרסומת)	(אי קיום ההוראות לגבי אותיות בחוזה אחיד או בתנאי הכלול במידע	(הפרת ההוראות לעניין קבלת מקדמות וערובות על חשבון רכישת נכס או שירות)

לשכת הממונה | תמר פינקוס

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפקס: 02-6662590 | פקס: 02-5672032
cpfta@economy.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



	אחר המיועד לצרכן)	
3(ב)(1-6,8-10) (הפעלת השפעה בלתי הוגנת)	4א(2) (אי קיום ההוראות לעניים ההבלטה ואופן הניסוח של תנאים מהותיים בחוזה אחיד או לעניין צירוף מסמך נפרד לגביהם)	14ג(ה)
4 (אי גילוי לצרכן של הפרטים הנדרשים)	4ב (אי גילוי לצרכן שמו ומספר הזהות של העוסק)	17 הפרת הוראות לעניין חובת הצגה או פרסום של מחירי נכסים ושירותים
5 הפרת הוראות בדבר עריכת חוזה, העיון בו ומסירתו)	4ג(ב), 4ג(ג) (אי פרסום מדיניות החזרת טובין שלא עקב פגם או אי השבת התמורה לצרכן)	21 הפריע לאדם הפועל כדין לפי חוק זה מלבצע את סמכויותיו, או סירב, בלי הצדק סביר, להתייצב לפני אדם כאמור, או למסור מידע או דבר אחר לפי דרישתו, בניגוד להוראות סעיפים 21 ו-22
7ג) (פרסום פרסומת מטעה)	7ד (אי קיום הוראות לענין הקצאת שטח מכירה ייעודי למצרכי מזון בפיקוח)	21ג הפר צו מנהלי שניתן בהתאם להוראות סעיף 21 ג; (צו מינהלי להפסקה של השפעה בלתי הוגנת בניגוד להוראת ס' 3 א).
7א (פרסום של פרסומת או נקיטת דרכי שיווק אחרות המכוונות לקטינים בניגוד להוראות)	9 (קבע מחיר באשראי עם צרכן, ללא מסירת הודעה מראש לצרכן כנדרש)	22 הפריע לאדם הפועל כדין לפי חוק זה מלבצע את סמכויותיו, או סירב, בלי הצדק סביר, להתייצב לפני אדם כאמור, או למסור מידע או דבר אחר לפי דרישתו, בניגוד להוראות סעיפים 21 ו-22;
7ב (שימוש בשם שמשמע ממנו כי מטרתו הינה הגנה על הצרכן בניגוד להוראות)	13א(א) (אי מתן אפשרות לצרכן לבטל עסקה לתקופה קצובה מהסוג המנוי בתוספת הרביעית)	



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



13ה(ב)	13א(ב)	(אי מתן הודעה לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות)
13ה(ה)	13א(ג)	(אי הפסקת חיוב בתשלומים)
13ו(א)(1)-(2)	13ב(א)	(אי משלוח פירוט תשלומים או העתקי חשבוניות לצרכן)
13ז	13ב(ב)	(אי משלוח לצרכן הודעה ובה פירוט חיובים שנתי)
14(ב)	13ב	(אי מתן הצעה לצרכן לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום)
14(ד)	13ג(ב)	(אי גילוי פרטים לצרכן שהיה על העוסק לגלותם בעסקה מתמשכת)
14א(א)	13ג(א), 13ג(ה)(1)	(אי מסירת מסמך לצרכן הכולל את הפרטים הנדרשים, או בחשבונית, קבלה או הודעת תשלום)
14ג(א)	13ג(ב)(4), 13ג(ה)(2)	(אי פרסום באתר האינטרנט של העוסק את הדרכים לביטול עסקה מתמשכת ואת הפרטים הנדרשים)
14ג(ב)	13ד(ג)	(המשך חיוב צרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד ביטול העסקה)



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ה14 (אי קיום הוראות בדבר ביטול עסקה ע"י צרכן עקב פגם או אי התאמה, אי אספקה או הפרה אחרת בידי העוסק)	1713א) (אי השבת סכום עודף בחיוב עסקה מתמשכת)
17ב(א-ד) (אי מילוי ההוראות בדבר סימון המחיר על טובין ואי חיוב על פי המחיר המוסמן על הטובין בהבדל מדף-קופה)	13ח(ב) (גביית עמלה מצרכן לגבי שירותים או טובין מפוקחים)
17ג (אי הצגת המחיר בעד עשיית שירותים)	13ח(ג) (אי מתן אפשרות לצרכן לשלם בעד שירותים או טובין מפוקחים בעסקה מתמשכת באחת הדרכים המנויות)
17ד (נקיבת מחיר של נכס או שירות שאינו המחיר הכולל או שאינו במטבע ישראלי)	14ב (חיוב לקוח בניגוד להוראות)
	14ו (אי החזרת תמורה ששולמה ע"י הצרכן כנדרש)
	14ז (אי מתן שובר זיכוי או שובר מתנה לצרכן בשל ביטול עסקה או אי מתן אפשרות לצרכן לממש את השובר בהתאם להוראות)
	14ז(ב) (אי ציון הפרטים הנדרשים על גבי השובר)
	14ז(ג) (אי מתן עודף מזומן לצרכן שמימש שובר)
	14ח(ב) (הנפקת תו קנייה בניגוד להוראות)
	14ח(ד) (אי מתן אפשרות להשתמש בשובר זיכוי שניתן כעודף בשל מימוש תו)



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



קנייה
15(א), 15(ב2) (אי הבהרת הפרטים או התנאים הנדרשים לאחר מתן הודעה ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת לפי סעיף 15(א), או אי החזקת מלאי סביר של טובין לפי סעיף 15(ב2))
15(ב1) (מתן הודעה ברבים על מכירה מיוחדת ואי הכללת הפרטים הנדרשים בפרסום)
15(ב3) (המשך פרסום ברבים או במקום העסק הודעה על מכירה מיוחדת בניגוד להוראות)
16 (אי הכללת סיבת ההנחה או המחיר המיוחד, בהודעה על מכירה בהנחה)
17 (אי סימון על גבי טובין המיועדים לצרכן או במצורף להם, את הפרטים הנדרשים)
17ב(ה) (אי הצגה, נוסף על המחיר הכולל או במקומו, את המחיר ליחידת מידה, יחידת משקל או נפח)
17ה (אי הכללה במחיר המוצג את שיעור ההגדלה או ההפחתה של מס, אגרה או תשלום)
17ז(ב) (קביעת מחיר במטבע ישראלי לנכס או לשירות כמפורט בחלק ב' של התוספת הראשונה, שמחירו הוצג, פורסם או נקב במטבע חוץ, שלא לפי



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



שער החליפין הקבוע בתוספת הראשונה)
18
(מכירה או החזקה למטרת מכירה, טובין שלא קיומה לגביהם חובה מכוח פרק ד' לחוק)
18א
(אי מתן שירות או תעודת אחריות לצרכן או אי הדבקת או מסירת מדבקת אחריות בהתאם להוראות סעיף 18א
18ב
(אי הספקת שירות טלפוני חינם או אי גילוי הפרטים הנדרשים בעניין)
22טז(ג)
(הפרת תנאי מהתנאים הנוספים שנכללו בכתב התחייבות שהוגש לממונה)

בכבוד רב

תמר פינקוס

תמר פינקוס, עו"ד
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן