



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ב'//כסלו/תשפ"א  
18 נובמבר, 2020

## קול קורא- החלת הגנות חוק הגנת הצרכן על עסקים שהם עובד יחיד או מעסיקים מספר מצומצם של עובדים ובעלי היקף מחזור קטן (להלן – "עסקים קטנים מאד")

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן שוקלת להחיל את הגנות חוק הגנת הצרכן על עסקים קטנים מאד (בדומה לצרכנים). לפיכך, הרשות מבקשת את התייחסות הציבור לשאלות בדבר גודל העסק עליו יחולו ההגנות, אופי העסקאות, סעיפי החוק אשר יחולו על עסקים קטנים מאד והנטל הרגולטורי שעלול להיות מושת על העסקים הגדולים והקטנים כתוצאה מהשינוי המוצע

### רקע

מטרתו של חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, היא להגן על הצרכן בשל פערי הכוחות ופערי המידע הקיימים בשוק בין הצרכן לעוסק. פערים אלו מהווים הצדקה לדרוש חובות גילוי, לאסור הטעיה ולקבוע הוראות שונות שמטרתן להגן על הצרכן מפני ניצול של פערי כוחות כאמור.

אשר על כן, החוק מגדיר את הצרכן, הרשאי להגנות לפי החוק, באופן הבא: "צרכן – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי". לפיכך, הגנות חוק הגנת הצרכן חלות אך ורק על צרכן פרטי.

הנחת המחוקק בקביעת הגנות החוק לצרכנים בלבד הייתה כי בעסקאות הנעשות בין עוסק לעוסק, פערי המידע והכוח מצטמצמים באופן משמעותי. עם זאת, ברור לכל שהאבחנה בין עוסק לצרכן בהקשר זה אינה דיכוטומית, והיא נמצאת על ציר. בצדו האחד של הציר נמצאים משקי הבית, ובקצהו השני נמצאים העסקים הגדולים, המעסיקים עורכי דין וצוותי רכש, והם בעלי כוח שוק ויכולת בזמן ובמשאבים לנהל משא ומתן.

במובנים רבים, עוסק קטן מאד קרוב יותר במאפייניו לצרכן ביתי. כמו לצרכן הביתי, גם לעסק הקטן מאד קיים חוסר במומחיות ברכישת מוצר או שירות, העסק הזעיר סובל מאותה מגבלת זמן כמו הצרכן הביתי וכן הוא בעל כוח מיקוח חלש, בדומה לצרכן הביתי. גם העוסק הקטן מאד עשוי להיות חשוף להטיות הקוגניטיביות המעוותות את שיקול הדעת שלו כמו צרכן רגיל.

תכנון ואסטרטגיה | בית'ה גוטל

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396001

Bitiag@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ישנן דוגמאות רבות לדמיון הקיים בקשיים הצרכניים בין עסק קטן מאד לצרכן רגיל. כך לדוגמא, לשרברב המעסיק עובד בודד, אין יתרון על צרכן פרטי בבואו לרכוש מכשיר סלולרי וחבילת תקשורת לעסק שלו. באופן דומה, לגנן העוסק בטיפוח גינות אין ידע רחב יותר לעומת צרכן ביתי בבואו לרכוש רכב למטרות עבודתו. יתר על כן, אפילו קבלן, הרוכש מקדחה שהיא לשימוש בבית העסק שלו, עלול להיות חשוף לפגיעות צרכניות כגון אי ביטול עסקה, הטעיה בזהות העוסק וכדו'.

ברשות להגנת הצרכן התקבלו במהלך השנים האחרונות פניות ותלונות מעסקים קטנים, בנושאים הנוגעים לבעיות צרכניות ביחסים שבין עוסק לעוסק. מאחר וחוק הגנת הצרכן לא חל על יחסים אלו, היתה הרשות מנועה מלסייע לעסק הקטן.

גם האיחוד האירופי מכיר במורכבות זו. לכן, למרות מהלך רחב להרמוניה במרבית החוקים ברחבי האיחוד האירופי, דירקטיבות האיחוד האירופי האחרונות בתחום זה (UCPD ו-CRD) מאפשרות להרחיב את החוק מעבר לצרכנים בודדים ברמה הלאומית, למשל למלכ"רים, סטארט-אפים או חברות קטנות ובינוניות, לפי שיקול דעתן של המדינות החברות<sup>1</sup>.

**לאור האמור, שוקלת הרשות אפשרות לתקן את חוק הגנת הצרכן כך שההגנות המיוחדות הניתנות לצרכן בחוק הגנת הצרכן, תינתנה גם לעסקים הקטנים מאד, כאילו הם צרכנים.**

**הרשות מבקשת אפוא את התייחסות הציבור ובעלי העניין לשאלות הבאות:**

- **גודל העסק** - מה גודל העסק הזקוק להגנה, בדומה לצרכן, על פי חוק הגנת הצרכן: עצמאיים ללא עובדים, עסקים זעירים (המעסיקים עובד עד 4 עובדים), עסקים קטנים (המעסיקים 5-19 עובדים) או עסקים קטנים מאד בגודל שיוגדר באופן מיוחד לעניין שלפנינו. כמו כן, ניתן להציע הגדרה לעסק קטן מאד לעניין זה בהתחשב בהיקף המחזור.
- **סוג ההגנות** - אילו מן ההגנות הקבועות בחוק הגנת הצרכן צריך להחיל על עסקאות עם עוסקים קטנים מאד. האם את כולן/את חלקן, ומדוע (פירוט ההגנות החוק מופיע בסוף המסמך)?
- **עסקאות עליהן תחולנה ההגנות** - האם יש להחיל את ההגנות גם במקרה שהעסק הקטן מאד רוכש מוצרים לצורך מכירתם?

<sup>1</sup> CONSUMER RIGHTS DIRECTIVE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

UNFAIR COMMERCIAL PRACTICES

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>

תכנון ואסטרטגיה | בית'ה גוטל

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396001

Bitiag@fta.gov.il | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- **מוצרים** - באיזו מידה העובדה כי העוסק רוכש מוצר אשר הוא בתחום מומחיותו משליכה על שאלת החלת ההגנות עליו?
- **נטל רגולטורי** - האם החלת הגנות החוק על עסק קטן מאד מהווה תוספת לנטל הרגולטורי, ובאיזה אופן.

**לצורך המענה, להלן הסעיפים המרכזיים בחוק אשר החלתן על עסקאות עם עוסק קטן מאד עשויה להיות רלוונטית-**

- איסור הטעיית צרכנים- איסור לעשות מעשה או מחדל אשר עלולים להטעות צרכן בפרט מהותי בעסקה.
- איסור השפעה בלתי הוגנת: איסור מעשה או מחדל שיש בהם כדי לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו.
- חובות גילוי: החובה לתת מידע מהותי לצרכנים לגבי המוצר או השירות ולגבי תנאי העסקה.
- זכות ביטול של עסקאות (לדוגמא: מכירה פרונטאלית, מכירה ברוכלות, מכר מרחוק, עסקה מתמשכת ורפואה דחופה)
- אחריות ושירות- חובה לתת אחריות לצרכן עבור מוצר חשמלי ששוויו מעל 150 ₪.

את ההתייחסות יש להעביר לכתובת המייל: [bitiag@fta.gov.il](mailto:bitiag@fta.gov.il) עד ליום ה- 9.12.2020.