



אכיפה עצמית על בסיס וולונטרי – תיירות

הרגולציה הוולונטרית עשויה להיות מרכיב משלים לרגולציה הממשלתית ובעלת יתרונות רגולטוריים לעוסקים, כאשר היא מוכרת על ידי הרשות המוסמכת לאכיפת החוק ובהתאם לתנאים שהיא קבעה לכך.

על עוסקים וחברות שבחרים להצטרף לאכיפה עצמית באופן וולונטרי לעמוד בהנחיות והדרישות המפורטות במסמך זה.

המסמך מתווה הנחיות עבור הפעלה של אכיפה פנימית וולונטרית מפוקחת, שהיא אכיפה המבוצעת על ידי גורמים פנים ארגוניים ומפוקחת על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן "הרשות"), שהינה הרגולטור הבלעדי בתחום הגנת הצרכן והסחר ההוגן. האכיפה העצמית מבוססת על עקרונות "התנדבותיים" שהעוסק בוחר ליישמן ולצד זה לזכות בהקלות רגולטוריות. הפרת הכללים, שלקח על עצמו העוסק, עשויה להיות כרוכה באובדן ההקלות הרגולטוריות המתלוות להן.

קצין ציות

- א. "קצין ציות" הוא מנהל בארגון שתפקידו לפקח על הציות של הארגון ועובדיו לחוקי הצרכנות השונים ויישום של תוכנית האכיפה העצמית ע"י גיבוש מדיניות ציות, וביצירה ובהטמעה של נהלים שנועדו להבטיח את הציות הנדרש. כמו כן, הינו אחראי לדיווח לגורם המבקר מטעם הרשות.
- ב. כל עוסק ימנה קצין ציות שיהיה אחראי על פיקוח ויישום תכנית האכיפה העצמית.
1. קצין הציות יהיה בעל תפקיד בכיר בכפיפות ישירה למנכ"ל, כמו כן הוא יהיה בעל גישה ישירה לכל מנגנון או עובד בארגון.
 2. לקצין ציות ידע, ניסיון והכשרה המתאימים בתחום התיירות, בהתאם להיקף ומורכבות העסק.
 3. קצין הציות יעודכן לגבי החלטות בעלות השפעה מהותית על סיכוני הפרות בתחום הצרכנות, כגון כניסה לתחום פעילות חדש וכדומה. קצין הציות יבחן את החלטות כאמור ובמקרה הצורך ימליץ להנהלה על צעדים נדרשים על מנת לוודא ציות להוראות הדין.
 4. ב. קצין ציות לא יועבר מתפקידו כקצין ציות ללא אישור מוקדם של הדירקטוריון (במקום שקיים דירקטוריון) ו/או ע"י החלטת ההנהלה.
 5. ב. במקום שהוחלט על העברת קצין הציות מתפקידו תישלח על כך הודעה לרשות.
 6. ב. קצין ציות המבקש להפסיק את מינויו כקצין ציות, יגיש למנהלו הכללי של בית העסק ו/או ליו"ר הדירקטוריון הודעה בכתב על הנסיבות והסיבות להפסקת תפקידו. העוסק יעביר עותק ההודעה לרשות בהקדם.
 7. ב. על ההנהלה להעמיד לרשות קצין הציות את כל המשאבים החומריים ואת מלוא הסמכות הנדרשים למילוי תפקידו.



על העסק לקיים בהובלת קצין הציות את הפעולות הבאות:

1. ניהול סיכונים

- א. "ניהול סיכונים" (Risk Management) – תהליך רב-שלבי מובנה ושיטתי לזיהוי, להערכה ולבקרת סיכונים, במטרה לבטלם או לצמצמם לכדי סיכונים קבילים.
- "גורם סיכון" (Hazard) – מקור, מצב או פעולה שעשויים להביא לפגיעה צרכנית או לסחר לא הוגן (למשל: אופן הצגת השירות באתר של העוסק בצורה שאינה ברורה דייה, פרסום, פעולת שיווק וכדומה).
- "סיכון" (Safety Risk) – שילוב של ההסתברות לפגיעה צרכנית או לסחר לא הוגן עם החשיפה לגורם או לגורמי סיכון (למשל: אתר האינטרנט חשוף למספר רב של צרכנים לכן ההסתברות שצרכנים יוטעו עקב אי בהירות הינה גבוהה).
- "זיהוי גורמי סיכון" (Hazard Identification) – חיזוי, איתור ותיעוד גורמי סיכון.
- "ניתוח סיכונים" (Risk Analysis) – מיצוי תרחישי מאורע מסוכן אפשרי, לאחר זיהוי נוכחותם של גורמי סיכון; הערכה של הסבירות להתרחשותו עקב קיומם של גורמי הסיכון; הערכה של תוצאות המאורע המסוכן, אם יתרחש.
- (לדוגמא: ביקוש גבוה במועדים מסוימים, כגון בחגים או בחודשי הקיץ, הינו גורם סיכון שעלול לגרום לסוכנים לבצע הטעיות במעשה או במחדל)
- "בקרת סיכונים" (Risk Control) – בחירה והפעלה של אמצעים לביטול סיכונים או להפחתתם.
- (לדוגמא: בתקופה של החגים וחודשי הקיץ יש לשים בקרה יתרה, כגון האזנה לשיחות, דגימה של עסקאות ובחינתם, הדרכות צמודות לתאריכים ועוד)
- ב. כל עוסק ינהל מערך של "ניהול סיכונים" הכולל "בקרת סיכונים" באמצעות קצין הציות ומערך ניהול איכות (management system) מותאמת על ידו בהתחשב במבנה ובגודל העסק.
- ניהול סיכונים יבוצע בדרך של ארגון לומד, באופן שוטף מדי שנה וכן לאחר אירועים חריגים, בהסתמך גם על ההערכות הקודמות.
- ג. קצין הציות יערוך דוח המסכם את תוצאות כל התהליך ויגיש אותו לרשות או מי מטעמה.

2. נהלי עבודה והטמעתם

- א. העוסק יכתוב נהלי עבודה אשר ייתנו ביטוי לקיום הוראות החוק, וכן פירוט של התוספות שלוקח על עצמו העוסק מעבר להוראות החוק, כגון ביטול עסקה גם לאחר 14 יום וללא דמי ביטול הגבוהים מאלו המותרים בחוק בתקופה בה קיימת זכות ביטול חוקית.
- ב. צעדים מנחים כלפי עובדי הארגון – העוסק יקיים הדרכות שוטפות להגברת מודעות העובדים להוראות הדין, הפצת עדכוני חקיקה/תקנות/נהלים. ניתן יהיה לעשות זאת בהתייעצות עם הרשות.

החקיקה והתקנות שיילמדו במסגרת ההדרכה הן אלה:

- חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 ותקנותיו (תקנות רלוונטיות)
- הנחיות הממונה על הגנת הצרכן
- חוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976
- תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003



- חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012
- חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973
- חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979
- חומרים רלבנטיים נוספים שיועברו על ידי הרשות ככל שתמצא לנכון

אחת לתקופה (כפי שתקבע הרשות) יימסר לרשות דיווח על מערכי ההדרכה שהועברו לעובדים וראיה כי כל העובדים לקחו חלק בהדרכה. ראיה כאמור יכול שתהיה רשימה של העובדים, הכוללת את חתימתם ופרטי התקשרות, או תוצאות מבחן במידה ונעשה.

3. בקרה ונקיטת צעדים

א. קצין הציות יקיים בקרה כלהלן -

- יבצע בדיקות מדגמיות סדירות של ציות בפועל בכל תהליכי העבודה, אמצעי הפרסום וכן כל פונקציה אחרת בארגון אשר דרכה עלולה להתבצע הפרה.
- יבצע בדיקות מדגמיות מתוך כלל העסקאות בארגון, תוך שימת דגש על עסקאות אשר בוצעו עם אוכלוסיות פגיעות ומחלשות.
- יקיים תהליכי הפקת לקחים בארגון בשיתוף הנהלת הארגון.
- ינהל מעקב אחר הפרות פוטנציאליות, בעקבות שינויי מדיניות/נהלים/טכנולוגיה.
- יהיה אחראי לסקירת אתר האינטרנט או כל מדיה נוספת בה מתבצע שיווק ו/או מכירה ובכלל זה התקנונים, אופן הצגת המחיר, הצגת המחיר הכולל, פירוט כל תנאי העסקה (בדגש על המהותיים), פרסום תמונות של מקומות האירוח אשר משקפות את המציאות וכדומה.
- יבצע מעקב ובקרה אחר עסקאות טלפוניות- יש לבקר באופן תדיר את העסקאות אשר מתבצעות בטלפון, לוודא כי הנציגים אינם נותנים מידע מוטעה לצרכן, מפעילים לחץ בלתי סביר לסגירת עסקה וכדומה.
- יבצע מעקב אחרי תלונות ופניות המופנות לעסק ואחר אופן הטיפול בהן לפי המתווה המפורט בסעיף 4 להלן.
- קצין הציות יבצע בקרה שוטפת אחר נהלי עבודה ההולמים את דרישות חוק הגנת הצרכן ויעדכנם לפי הצורך ויעדכן בכך את הנהלת הארגון.

ב. נקיטת צעדים על ידי העוסק בעת הפרה -

- מצא קצין הציות כי אירעה הפרה של חקיקה/תקינה צרכנית – יידע את הנהלת העסק.
- העוסק יפעל מידית לתיקון ההפרה, השבת הכספים וביטול העסקאות לפי העניין.
- העוסק ינקוט צעדים משמעותיים נגד עובדים אשר הפרו את הוראות הדין או הנהלים שנועדו להבטיח ציות כפי שיקבע, יבצע תיקון מידי של ההפרה, יחדד נהליו כדי להימנע מהפרה נוספת וינקוט צעדים אל מול הצרכן הנפגע במידה וקיים וידווח עליה במסגרת הדוח שיימסר לרשות בהתאם לסעיף 5.



4. טיפול בתלונות ובפניות ציבור ו/או בכל מקרה שעולה חשש לפגיעה בצרכן

ארגון/עוסק שיבקש להצטרף לתכנית האכיפה הפנימית יציג מתווה לטיפול בפניות הציבור בעניין הפרות חקיקה/תקינה צרכנית, שיכלול לפחות את כל אלה:

- ידוע הצרכנים בדבר האפשרות לפנות לעוסק בתלונה ודרכי ההתקשרות עם קצין הציות.
- אופן הטיפול בפניה.
- הגדרת משך זמן הטיפול בפניה מרגע קבלתה. ניתן להציג הערכות שונות המשקפות את מורכבות הפניה.
- יידוע הצרכן בדבר סטטוס הפניה.
- מדיניות ואופן הפיצוי במקרה שהפניה תמצא מוצדקת.
- ככל שהפיצוי לא יהיה מוסכם על הצרכן, יציע העוסק לצרכן כי יפנו ביחד לגישור בארגון (הארגון יקבע בהמשך), שיוצע עבורם ללא כל השתתפות כספית מצד הצרכן.
- אין בסירוב הצרכן לקבל את הפיצוי או בסירוב לגישור או בגישור שלא צלח כדי לפגוע בזכות הצרכן לפנות לערכאות משפטיות.
- במקום בו העוסק מגיע למסקנה, לאחר בירור מעמיק של הפניה, כי הוא אינו יכול להגיע להסדר עם הפונה, מכל סיבה שהיא, יציע העוסק לצרכן כי יפנו ביחד לוועדה שחבריה יכללו בין היתר נציג עוסקים ונציג צרכנים לצורך הליך גישור. הליך הגישור יהיה ללא כל השתתפות כספית מצד הצרכן.
- הרשות תעביר לקצין הציות פניות ציבור שמתקבלות ברשות, שהיא מוצאת לנכון שיטופלו על ידי העוסק, עוד טרם אכיפה, והעוסק יטפל בהן בהתאם למתווה כאמור.

5. בקרה מטעם הרשות

הרשות תבצע התקשרות עם גופי בקרה בלתי תלויים בעוסקים – להלן "מבקרים". המבקרים יפעלו מטעם הרשות ויבצעו כלפי ארגון שהצטרף לתכנית האכיפה העצמית את האמור להלן:

- מבקר יקיים בארגון בקרה שוטפת במהלך השנה, לרבות ביקורי פתע, לפי תכנית עבודה מאושרת על ידי הרשות, הלוקחת בחשבון, בין היתר, התנהלות קודמת של המשרד וגורמי הסיכון של הארגון.
- הארגון יחתום על מסמך הסכמה לכניסת המבקר לעסק בכל עת, עם או בלי תאום מראש, יאפשר לו גישה לכלל העובדים בבית העסק ויחשוף כל מסמך וראיה רלוונטיים לביצוע הביקורת.

בסיום כל תקופה, שתקבע בהתאם לגודל העסק, יעביר קצין ציות למבקר דו"ח של הממצאים בעסק שיכללו:

- פירוט ההדרכות וראיות לקיומן והשתתפות העובדים.
- דרכי ההטמעה.
- דו"ח בדבר הבקורות שנעשו.
- ממצאים בדבר הפרת חוק/תקנות/נהלים.
- נקיטת צעדים כנגד עובדים מפריים.



• דו"ח פניות שהגיעו אליו בדבר הפרה צרכנית שיכלול:

- תאריך הפניה
- משך הטיפול בפניה
- נושא הפניה – מהות ההפרה הנטענת
- סטטוס הפניה
- ככל שהסתיים הטיפול בפניה – תוצאותיו

סירוב לעשות כן משמעותו יציאה מתכנית האכיפה הפנימית.

היתרונות הטמונים בהנהגת תכנית אכיפה פנימית:

יישום מלא של תכנית אכיפה פנימית אפקטיבית יבטיח:

- מזעור הסיכוי לכך שתתרחש בעסק הפרה / עבירה של חוקי הצרכנות.
- מודעות מוגברת של העובדים והמנהלים בבית העסק להוראות החקיקה הצרכנית.
- התראה מוקדמת להנהלת העסק באשר לפעילות העלולה להפר את הוראות חוקי הצרכנות, תקטין את הנזק שעלול לצמוח מכך.
- הרחקת תביעות אזרחיות לרבות תובענות ייצוגיות (קיום החוק ירחיק את העילות שקמות לתביעות אלו).
- הקטנת פגיעה בתדמיתו של העוסק הנגרמת כתוצאה מפרסומים שליליים.
- הרחקת האכיפה המתבצעת ע"י הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. קיום מנגנון אכיפה עצמית אצל העוסק יכנס למכלול השיקולים הקובעים את סדרי העדיפות באכיפה.
- העברת הפניות, המתקבלות ברשות, לטיפול העוסק טרם העברתן לאכיפה.
- פרסום באתר הרשות, רשימה של העוסקים אשר בחרו לקיים מנגנון אכיפה עצמית.
- הרחקת הענישה מנושא מישרה בהליך הפלילי.

ההקלות שניתנות ע"י הרשות ומדיניות האכיפה של הרשות תבחנה בהתחשב במהות ההפרה, תפקידו של המפר, היקף ההפרה, הישנות אירועי ההפרה, גילוי ההפרה, טיפול במניעת הישנות התרחשותה, הנזק שנגרם או שהיה יכול להיגרם.