



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ה' אב תשע"ה
21 יולי 2015
מספרנו : 114-0043-2015

נוהל אכיפה – עיצומים כספיים

הנחיות מנהליות הן הכללות נורמטיביות לא פורמליות, גמישות, המאפשרות לרשות המנהלית לקבוע לעצמה את האופן בו יופעלו סמכויותיה והמאפשרות לה לסטות מהן שעה שבה בפניה מקרה מיוחד שנסובותיו מצדיקות סטייה מהכלל (ראו לעניין זה "דו"ח פרסום הנחיות מנהליות" משפט וממשל ג' תשנ"ו עמ' 457).

רצ"ב מסמך המפרט את הכללים המנחים את הרשות להגנת הצרכן בהטלת עיצום כספי.

אי הצגת מחיר -

ככלל, ביקורת הצגת מחיר נעשית על כלל המוצרים בבית העסק. על פי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) כל מוצר שאין עליו הצגת מחיר מהווה הפרה בפני עצמה.

יחד עם זאת, כאשר ממצאי הביקורת מעלים כי אי הצגת מחיר נובע "מטעות אנוש" לא יוטל עיצום כספי בגין ההפרה. שאלת "הטעות" תיבחן לאור פריסת ההפרות בבית העסק במועד הביקורת, כמות הפריטים לגביהם קיימת ההפרה ביחס לכמות הפריטים לגביהם לא קיימת הפרה, גודל בית העסק, האם ההפרה חוזרת על עצמה במגמה קבועה במגוון מוצרים, למשל אותן מס' הפרות על מוצרים שונים.

זאת ועוד, לגבי הפרה של אי הצגת מחיר בבית עסק לו מגוון ומספר רב של מוצרים, מאחר והביקורת נעשית על כלל המוצרים, ככלל הרשות תצמצם את הפרות שנמצאו, למשל לפי מק"ט או לפי קטגוריות. הקטגוריות ומספרם ייקבעו למשל על פי סוג בית העסק, גודלו, המוצרים הנמכרים בו.

הצגת מחירי מבצעים בבית עסק –

הצגת מחירי מבצעים תהיה בהתאם להנחיית הממונה מאפריל 2013 (בעניין פרסום והצגת מחירי מבצעים) ובהתאם לחוות דעת היועצת המשפטית לרשות מיום 27/4/15 ובכפוף להקלות בהצגת מחיר של מבצע כפי שפורטו בטבלה שצורפה לחוות הדעת. על פי החוק כאשר הצגת המחיר של מבצע היא בשלט סמוך לפריטי המק"ט כאמור בתקנות, הטלת העיצום על אי הצגת מחירי מבצע תהיה פר מק"ט.

הרשות תשקול במקרים מסוימים לצמצם את ההפרות על פי העיקרון המנחה לעניין אי הצגת מחירים רגילים (למשל על פי קטגוריות).

הבדל מדף קופה (הטעיה במחיר) –

ביקורת הבדל מדף קופה (הטעיה במחיר) נעשית כבדיקה מדגמית של מס' מסוים של מק"טים, בהתאם לסל ממוצע ו/או בהתאם לגודל החנות. על פי החוק כל פריט של אותו המק"ט שיש לגביו הבדל מדף קופה מהווה הפרה נפרדת.

כאשר ממצאי הביקורת מעלים שיש הפרה של הבדל מדף קופה (הטעיה במחיר) והיא נובעת "מטעות אנוש" לא יוטל עיצום כספי בגין ההפרה. שאלת "הטעות" תיבחן לאור פריסת ההפרות בבית העסק במועד

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



הביקורת, כמות הפריטים מאותו מוצר לגביהם קיימת ההפרה ביחס לכמות הפריטים מאותו מוצר לגביהם לא קיימת הפרה, גודל בית העסק, האם ההפרה חוזרת על עצמה במגמה קבועה במגוון מוצרים, למשל אותן מסי הפרות על מוצרים שונים.

לגבי הפרה של הבדל מדף קופה (הטעיה במחיר), ככלל תפעל הרשות לצמצום הפרות למשל עיצום כספי על כל מק"ט בו נמצאה הפרה (אלא אם כן ההפרה נופלת במסגרת של טעות אנוש כאמור לעיל).

העדר שילוט – מוצרי מזון בפיקוח –

על פי החוק יש להציב שלט המגלה לצרכן את רשימת המוצרים בפיקוח הסמוכים לשלט. כך, באזור הלחם יש להציב שלט לגבי הלחם בפיקוח ובאזור מוצרי החלב יש להציג שלט לגבי מוצרי החלב שבפיקוח וכו'. אשר על כן, על פי החוק בכל מקום שבו לא מוצג שלט בסמוך למוצר בפיקוח קיימת הפרה נפרדת. כמו כן, ככל שמוצג שלט אך השלט אינו במקום בולט לעין ו/או באותיות וספרות ברורות וקריאות ו/או השלט אינו תקין, הדבר מהווה הפרה של אי הצגת שלט.

העדר שלוט יכול להיות מלא כלומר, בית העסק לא הציב אף שלט (או השלטים אינם תקינים) או חלקי כלומר, בית העסק הציב מחצית ומטה מהשלטים שהיה עליו להציב (או מחציתם ומטה אינם תקינים).

יחד עם זאת, מבחינת הטלת העיצום הכספי –

בביקורת ראשונה בבית העסק – העדר שילוט מלא יהווה הפרה אחת. אותה הפרה של העדר שילוט מלא בסניף נוסף של הרשת תהווה הפרה בנסיבות מחמירות. יודגש כי על פי חוק ההפרה בנסיבות מחמירות תיחס לכל סניף בו נמצאה ההפרה. יחד עם זאת, בביקורת ראשונה, העדר שילוט חלקי לא יהווה הפרה שבגינה יוטל עיצום ובמקרה זה תשקול הרשות לנקוט בהליכי אכיפה חלופיים.

בביקורת שניה בבית העסק – העדר שילוט מלא יהווה הפרה חוזרת. אותה הפרה של העדר שילוט מלא בסניף הנוסף של הרשת תהווה הפרה החוזרת בנסיבות מחמירות. יודגש כי על פי חוק ההפרה החוזרת בנסיבות מחמירות תיחס לכל סניף בו נמצאה ההפרה.

לגבי העדר שילוט חלקי – בביקורת שניה יוטל עיצום כספי בגין העדר שילוט גם אם הוא חלקי. האמור לעיל לגבי נסיבות מחמירות יחול גם לעניין הפרה בגין העדר שילוט חלקי.

פרסום מבצעים –

בפרסום ברבים של מבצעים יכולות להתגלות מספר הפרות – על פי סעיף 15 לחוק יש לפרסם את הטובין והשירותים המוצעים במבצע, מחיר לפני הנחה ושיעור הנחה (או מחיר לאחר הנחה), תנאי המבצע, מספר מזערי של פריטים במבצע. כמו כן, על פי סעיף 4 לחוק יש לעמוד בהוראות לעניין גודל האותיות של התנאים למבצע. (בנוסף, תיתכן הטעיה במבצע למשל כאשר התנאים למבצע אינם כפי שהם מוצגים בפרסום. הטעיה במבצע קרי, הטעיה בפרסום תידון בפסקה הבאה).

ככלל, ביקורת מבצעים בבית העסק תיעשה על פי מדגם בהתאם לגודל בית העסק.

כמו כן, ביקורת תיעשה באופן שוטף גם לגבי פרסומי מבצעים בעיתונות, באתרי האינטרנט וכו'.

הטלת העיצום הכספי תתבצע לפי מספר ההפרות שנמצאו בפרסום כך, אם בפרסום לא צוין מחיר קודם ולא צוין המספר המזערי של הפריטים המוצעים במבצע יוטלו שני עיצומים כספיים (מדובר בהפרות נפרדות כאמור בסעיף 22 לחוק). במקרה בו תנאי המבצע מוצגים בגודל אותיות שהינו בניגוד להוראות סעיף 4 לחוק, יוטל עיצום כספי נוסף.

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



בכל מקרה, הטלת העיצום תהיה לפי מסי' ההפרות שהתגלו בפרסום, גם אם הפרסום וההפרות מתייחסים למוצרים שונים בבית העסק או בעיתון וכו'. ההפרות כאמור תמיד יהיו בנסיבות מחמירות ולגבי פרסום בבית העסק, ככל שהפרסום בבית העסק היה גם בסניף נוסף של הרשת, ההפרות בכל סניף יהיו בנסיבות מחמירות.

הטעיה בפרסום –

המדיניות לגבי הטעיה בפרסום היא שונה מהאמור לעיל, שכן הטעיה בפרסום היא הגרעין הקשה של הפרות חוק הגנת הצרכן. במקרה זה תבדוק הרשות כמה הטעיות יש בפרסום אחד, שכן פרסום אחד יכול להכיל מספר הטעיות שונות במהותן, למשל לגבי מהות וטיב הנכס או השירות, לגבי תנאי ביטול העסקה, לגבי המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של הנכס וכו'.

להבדיל מהפרות על הוראות סעיף 15 ו- 4 לחוק, כאשר מדובר בפרסום מטעה, תבדוק הרשות את פריסת פרסומים, היינו היכן פורסמה המודעה המטעה ברזולוציה של סוגי עיתונים, באיזה תחנות טלוויזיה ורדיו, סוגי אתרי אינטרנט, החברות השונות שמפעילות שלטי חוצות וכו' (להלן – מקורות פרסום).

הטלת העיצום הכספי תהיה על פי מספר ההפרות ועל פי מקורות הפרסום.

הטעיה לעניין גודל האריזה (הקטנת מוצרים) –

כאשר מוקטנת התכולה באריזה והיצרן לא שינה את האריזה באופן מהותי עליו לסמן על גבי המוצר כי כמות המוצר הופחתה ובאיזה שיעור (באחוזים/במשקל ולחלופין תוך ציון משקל קודם). מוצר שאינו מסומן כאמור נחשב כמוצר שעלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה (במקרה דנן, לגבי העובדה כי הכמות באריזה הוקטנה). על פי החוק, כל מוצר שיוצר ושוקק ללא הסימון האמור מהווה הפרה. יחד עם זאת, הרשות תצמצם הפרות, למשל על פי מחזורי ייצור של המוצר, כך שיוטל עיצום כספי אחד על כל מחזור ייצור (למשל מחזור ייצור שבועי או מחזורי הייצור האמתיים של המוצר).

** בנוהל זה ישנה התייחסויות ספציפית לסוגית הנסיבות המחמירות לעניין הפרות מסוימות. אין בהתייחסות הספציפית כאמור כדי לגרוע מתחולת ה"נסיבות המחמירות" על פי החוק גם על הפרות אחרות.

בכבוד רב

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

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