

פרק ראשון: הקדמה.

בעבודה זו אעסוק בתחום הגנת הצרכן. בחרתי בתחום זה בראש ובראשונה בעקבות הרלוונטיות שלו שנחשפתי אליה לראשונה במחאה החברתית ב2011. המחאה גרמה לי להתעניין בנושא ולרצות לחקור ולהתעמק בו, בכדי להבין מה גרם למדינה שלמה לצאת ברחובות ולמחות .

סיבה נוספת היא אכפתיות כלפי אזרחי המדינה, בתור צרכן אני לא פעם מרגיש שאני משלם יותר, שאני נתקל בחוסר צדק ושאני חסר יכולת לעמוד כנגדו. ולכן אני חושב שאני צריך ללמוד אותו החל משורשיו במשפט העברי ועד לדין כיום במשפט הישראלי בכדי שאוכל לראות כיצד ניתן לפעול ולשנות על מנת להשיג צדק חברתי לצרכנים ככלל.

פרק שני: מבוא.

העבודה זו עוסקת בנושא הגנת הצרכן, הגנת הצרכן היא עיקרון מהותי בתפיסה של המסחר ותרבות הצריכה בעבר וגם כיום. תכליתה של הגנת הצרכן הינה להגן על הצרכנים בפני פגיעה כמו ניצול או הונאה מצד העוסקים. המדינה כיום מיישמת את העיקרון באמצעות הליכים משפטיים הנותנים גושפנקה לקיום מסחר הוגן, הגינות בשווק ושמירה על האוטונומיה של הצרכן. במשפט העברי, שהוא שם כולל למכלול התורה המשפטית בהלכה ובמקורות עבריים אחרים, כבר החל ממתן תורה עיקרון זה גם כן היה קיים, והוא יושם על ידי איסורים ועונשים על דברים כגון הונאה במחיר וגנבות דעת מסוגים שונים. הוא יושם גם בעזרת דברים כגון פיקוח על מחירים והגבלות מסוימות על רווחים.

בעבודה זו תחילה אסקור את תכלית הגנת הצרכן במשפט העברי תוך התייחסות לנושאים שונים- הונאה במחיר, גנבת דעת ורמאות, פיקוח על מכירים, הגבלת רווחים ושביית צרכנים. לאחר מכן אכתוב על הגנת הצרכן במשפט הישראלי- על ההתפתחות ההיסטורית של דיני הצרכנות, תכלית החקיקה הצרכנית, חוקים מרכזיים בדיני צרכנות. ולבסוף אשווה בין המשפט העברי לישראלי בנושא הגנת הצרכן.

פרק שלישי: הגנת הצרכן במשפט העברי.

בפרק זה של העבודה, אציג את העקרונות של הגנת הצרכן במשפט העברי. אני אכתוב רק על הנושאים המרכזיים ביותר בעיניי, למרות שישנם עוד מספר נושאים חשובים כגון- מידות ומשקלים, הפקעות שערים והגבלת הטיווח במכירת מוצרים חיוניים. במהלך העבודה אני אשתמש במספר מקורות כגון 'הגנת הצרכן במשפט העברי' שנכתב ע"י נחום רקובר, ובעוד מקורות כמו התנ"ך, ספריו של הרמב"ם, הגמרא, הרשב"ם, שו"ע/טור ושו"ת. הנושאים אליהם אתייחס- הונאה במחיר, גניבת דעת ורמאות, פיקוח על מכירים, הגבלת רווחים, שביתת צרכנים ולבסוף אכתוב את הפיקוח על החוק והעונשים על מי שעובר עליו.

פרק שלישי א'-הונאה במחיר:

1. האיסור וההונאה הממונית - במקרא נקבע איסור הונאה בשתי משמעויות שונות. הראשונה היא האיסור¹- "אסור למוכר או לקונה להונות את חברו, שנאמר: 'וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו'² (ויקרא, כ"ה, י"ד)". והמשמעות השנייה היא של זכויותיו של המתאנה כנגד המאנה, במסגרת ממונית³: "ובין שהונה במזיד בין שלא ידע שיש במכר זה הוניה - חייב לשלם".

נובע מקביעות אלה כי החל מבסיסה, ההונאה היא פסולה ומחייבת את המאנה להחזיר את מה שאינה, ויתרה מזאת העסקה כולה עלולה להתבטל⁴. בנוסף נקבע כי כאשר ההונאה היא בשווי של פחות משישית מהרכישה אין תוצאות ממוניות להונאה⁵. אם ההונאה עולה על שישית מהמחיר המתאנה יכול להחזיר את הקנייה, אך המאנה אינו יכול להשלים את העסקה

¹ רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ב, א'. וכן ר' שו"ע חו"מ, סי' רכ"ז, א'

² ספר החינוך, מצוה של"ג (ש"מ- המהדו' שעוועל). וכן ר' שו"ת מהרי"ט, חלק ב', חו"מ, סי' י"ט

³ רמב"ם, שם; שו"ע, שם, ב'.

⁴ רמב"ם, הל' מכירה, פרק י"ב, ה'

⁵ ר' ערוך השולחן, חו"מ סי' רכ"ז ב'. וכן ר' שו"ע חו"מ, סי' רכ"ז, ט"ו. וכן בשו"ת פרת יוסף, חו"מ, סי' י"א

כפי שהייתה ללא ההונאה. יש לציין כי קביעת שיעור של שיטת המוצר הוא לאו דווקא במחירו, אלא בכל קנה מידה אשר נקנה המצרך- מידה משקל או מניין.⁶

2. היקף האיסור:

נקבע כי היקף תחולתו של האיסור אינו זהה להיקף של ההוצאות הממוניות שבהונאה. בעוד שלא נקבעו הוצאות ממנויות קבועות בקרקעות,⁷ ונקבע שאינה הוצאה ממונית בפחות משתות (שישית), עניין האיסור דווקא כן חל גם בקרקעות,⁸ וחלק מהדעות אומרות שגם בפחות משישית.

3. המוכר והקונה

איסור ההונאה חל גם על המוכר וגם על הקונה, דבר זה נלמד במקרא⁹, שם צוין כי האיסורים חלים גם על המוכר וגם על הקונה כאחד¹⁰.

4. מכר ושכירות

כל האיסורים החלים על מכירה, חלים גם על הסכם שכירות, שכן היא הסכם מכירה לכל דבר¹¹. הרמב"ם מציין כי "השוכר את הכלים או את הבהמה, יש להם אוניה, שהשכירות מכירה בת יומה היא"¹², בכך הרמב"ם מעגן בחוק את העובדה שעל המוכר ועל הקונה יש איסור לבצע הונעה גם אם הם רק שוכרים את החייה או את הכלים.

5 הדיספוזיטיביות של דין ההונאה

כעיקרון לא ניתן להתנות על דין ההנאה, כלומר, גם אם המוכר מודיע לקונה שישנה הונאה, או להפך, אין זה פותר אותו מהעונשים הקבועים בחוק על הונאה¹³. אך יש לכך חריג- אם

⁶ ר' פסק דינו של השופט זילברג, ע"פ 224/57, ליברמן נ. היועץ המשפטי, פסקי דין, כרך י"ב, עמ' 668.

⁷ ר' רמב"ם, שם, י"ג, ח'; שו"ע חו"מ, סי' רכ"ז כ"ט

⁸ ר' פירוס הרמב"ן על ויקרא כ"ה, ט"ו; עליות דרבנו יונה, בשיטה מקובצה לב"ב, ע"ז, ב', ד"ה ויש לתמוה; ספר החינוך, מצוה של"ז. ור' סמ"ע לשו"ע חו"מ, סי' רכ"ז, ס"ק נ"א, בשם הרש"ל. ור' להלן הע' 152.

⁹ ר' בבא מציעא, נ"א, א'

¹⁰ ראה למעלה, ליד הערת שוליים מס' 1

¹¹ ר' בבא מציעא נ"ו, ב'

¹² והשוה הגדרת מכירה בסעיף 1 לחוק הפיקוח

¹³ בבא מציעא נ"א, א'

המוכר והקונה אומרים אחד בפני רעהו שישנה הונאה בגובה מסוים, ולמרות שהם מודעים לכך, הם קונים או מוכרים את המוצר העובר על החוק פטור מפיצוי על ההונאה¹⁴.

פרק שלישי ב' - גניבת דעת ורמאות:

1. האיסור וגדרו

גניבת דעת היא האיסור להטעות צרכן בכל דרך שהיא, והחובה לנהוג בתום לב. ההלכה היהודית מתנגדת באופן מוחלט לגניבת דעת ורמאות מכל סוג שהוא, ורואה בחומרה את העוברים על האיסור. כפי שנכתב בתוספתא¹⁵ "שבעה גנבים הם. הראשון שבכולם - גונב דעת הבריות". הרמב"ם מחזק טענה זו ואומר כי "אסור לרמות את בני אדם במקח וממכר או לגנוב את דעתם...; היה יודע שיש בממכרו מום-יודיע ללוקח ואפילו לגנוב דעת הבריות בדברים אסור"¹⁶.

2. דרכי גניבת דעת

ישנם מספר איסורים אשר נקבעו על דרכי המכר, על יסודות האיסור שצוין בסעיף 1. כעת אני אפרט את המרכזיים שבהם:

א. ייפוי מצרך - ישנו איסור לייפות מצרך בצורה שמטעה את הלקוח ותגרום לו לחשוב שהוא טוב יותר ממה שהוא באמת. כפי שטוען הרמב"ם "אין מפרכסין...את הבהמה ולא את הכלים הישנים כדי שיראו חדשים"¹⁷.

ב. ערבוב בין סוגים - עירוב של סוג טוב בסוג רע של מוצר ולמכור הכל הוא מהסוג הטוב מהווה עבירה חמורה. יש לכך חריג והוא במקרה שהדבר ניכר בעיניי הקונה, כי אז לא

¹⁴ ר' רמב"ם שם, ה', וש"ע שם, כ"ז, על"הנושא ונותן באמונה

¹⁵ תוספתא בבא קמא, פרק ז', ח'.

¹⁶ רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ח א'. וכן ר' שו"ע חו"מ, סי', רכ"ח, ו'

¹⁷ רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ח, ב; ור' שו"ע, חו"מ, סי', רכ"ח, ט'

מתבצעת גניבת דעת. כפי שהרמב"ם טוען "ואם היה טעמו ניכר- מותר לערב בכל מקום

מקום, שכל דבר הניכר טעמו מרגיש הלוקח, ולפיכך מותר לערב אותו¹⁸."

ג. הסתרת סכנה בריאותית באמצעות תיאור כוזב- אסור למכור מוצר המהווה סכנה

בריאותית, בלי לציין תכונה זו. דבר זה מהווה תיאור כוזב¹⁹"לא ימכור אדם לחברו סנדל של

בהמה מתה בכלל של חיה שחוטה מפני שני דברים: אחד מפני שמטעהו, ואחד מפני

הסכנה". רש"י מחזק טענה זו וטוען כי "סנדל של עור בהמה שמתה מאליה אין עורה חזק

כשל בהמה שחוטה²⁰", ובנוסף "שמא מחמת נשיכת נחש מתה והארס נבלע בעור²¹."

פרק שלישי ג' - פיקוח על מכירים, הגבלת רווחים ושבייתת צרכנים:

בתלמוד ישנן מספר דעות שונות בנוגע לפיקוח על מכירים, בעוד שההלכה בברייתא²²

קובעת כי יש לפקח על מחירן של מידות²³, ולא צריך לפקח על שערים ("שמעמידים אגרדמין

למידות²⁴ ואין מעמידין אגרדמין לשערים²⁵"). מאוחר יותר התפתחה הדעה כי יש לפתח

אגרדמין, גם למידות וגם על שערים על מנת למנוע רמאות. נושא זה היה לסלע מחלוקת בין

ראש הגולה לחכמים. לפי התלמוד, ראש הגולה היה ממנה אגרדמין על השערים וגם על

המידות²⁶. ולעומתו בתלמוד הירושלמי²⁷ מסופר על האמורא רב, שמינהו ריש גלותא

לאגרמוט, שהיה מעניש על רק על עונשים במידות ולא עונשים בשערים. בסופו של דבר

שראש הגולה כלא את האמורא רב²⁸.

¹⁸ רמב"ם, שם, ה'; ור' שו"ע שם, יא'.

¹⁹ חולין, צ"ד, א'.

²⁰ רש"י לחולין שם, ד"ה סנדל.

²¹ רש"י לחולין שם, ד"ה הסכנה.

²² מאמר של תנאים שנתר מחוץ לסדר המשניות.

²³ על אגרדמין ועל "חשבון"

²⁴ ממונים שיפקחו על כך שהמידות באמת בגודלן המצויין.

²⁵ ממונים שיקבעו טווח מחירים למוצרים מסויימים.

²⁶ בבא בתרא, שם.

²⁷ ירושלמי, בבא בתרא, פרק ה', ה'.

²⁸ ר' בר, שם, עמ' 123 ואילך.

את הדעה שלא צריך למנות אגרדמין לשערים מנמק הרשב"ם שלא צריך להתערב במסחר החופשי²⁹ "דאם זה רוצה למכור ביוקר, אותו הצריך למעות יתן בזול וילכו הלוקחין אצלו ומכור זה בזול על כורחו". מפני שאם מוכר רוצה למכור מוצר ביוקר, הקונים לא יקנו אצלו והוא רק יפסיד מכך, עד שיאלץ למכור במחיר סביר.

את הדעה הנגדית שתומכת במינוי אגרדמין לשערים, בכדי להמנע מרמאות מנמק הרשב"ם- "מפני הרמאין שממתינין עד שימכור אותו בזול ואז מוכרים ביוקר³⁰". הרשב"ם טוען שצריך לנקוב במחיר קבוע מפני שכך לא תהיה לגיטימציה לרמאים לחכות עד שמחירי המוצרים ירדו בעקבות חוסר ביקוש ואז רק לרכוש אותם ולמכור במחיר רגיל. לבסוף הוחלט שכן למנות אגרדמין לשערים.

הגבלת רווחים:

ההלכה בעניין הגבלת הרווחים נקבעה ע"י שמואל³¹ "אמר שמואל.. המשתכר אל ישתכר ביותר משתות", כלומר למוכר אסור להרוויח יותר משישית מעלות המוצר למוכר. הרמב"ם פוסק, שלמרות החריג שהוזכר בחלק א', סעיף 5, אסור שכל אחד ירוויח כרצונו, אלא שישית בלבד, "כבר בארנו, שהנושא ונותן באמונה ואמר: כן ובכך אני משתכר- אין לו הוניה... אבל בית הדין חייבין לפסוק השערים ולהעמיד שוטרין לכך; ולא יהיה כל אחד ואחד משתכר מה שירצה אלא שתות בלבד יפסקו להם בשכרם ולא ישתכר המוכר יתר על שתות³²".

אך על מנת לא להגביל את השוק יותר מדי, ולאפשר לאנשים להתעשר ההגבלה חלה רק על מצרכים חיוניים³³ במה דברים אמורים? בדברים שיש בהם חיי נפש, כגון יינות שמנים וסלתות; אבל העיקרון כגון הקושט והלבונה וכיוצא בהם- אין פוסקין להם שער, אלא ישתכר כל מה שירצה³⁴

²⁹ רשב"ם לב"ב שם, ד"ה ואין מעמידין

³⁰ רשב"ם שם, ד"ה מפני הרמאין.

³¹ בבא בתרא, צ', א'.

³² רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ד, א'. שו"ע, חו"מ, סי' רל"א, כ'.

³³ רמב"ם, שם, ב; ור' שו"ע, שם

³⁴ השה תשוה"ג שערי צדק, חלק ד', שער ו', סי' כ"ח

שביתת צרכנים:

דרך נוספת להגן על הצרכן מפני ספסרות, הייתה התקנת תקנות לפיהן יימנעו צרכנים מלרכוש מוצר מסוים עד שמחירו יוזל. דרך זו הייתה קיימת לפני שהייתה ניתן לאכוף שהספקים ימכרו לפי שער מסוים שנקבע מראש.

ישנן מספר דוגמאות לכך במשנה ובתלמוד, כמו לדוגמה במלחמה של רבן שמעון בן גמליאל בספסרי היונים, שהיו באותה תקופה נחוצות לקרבן³⁵. הוא פתר את הבעיה בכך שקבע הלכה הפוטרת את מקריב הקרבן מלהקריב יונה באופנים מסוימים.

דוגמה נוספת לכך ניתן לראות בכך ששמואל הזהיר את מוכרי הקדרות, שאם לא ימכרו קדרות במחיר אחיד וסביר, יתיר את השימוש בקדרות ישנות לאחר חג הפסח³⁶. בנוסף שמואל הזהיר מוכרי הדסים לחג הסוכות שאם לא ימכרו הדסים בלתי קטומים (חסרי ראש) באותו מחיר של רגילים, יתקין תקנה שגם הדסים קטומים כשרים³⁷.

ניתן לראות מדוגמאות אלה ששביתת הצרכנים הייתה קיימת גם בתנ"ך, והדרך לקיימה הייתה התקנת תקנות ע"י רבנים שמורידות את הביקוש והצורך במוצרים שמספסרים בהם.

פרק שלישי ד' - פיקוח וענישה

כפי שנכתב בעבר, בחלק ג' סעיף 1 (ראה ע"מ 5), שלפי הדין העברי, ישנה קביעה שחובה לפקח גם על המידות וגם על השערים. מהציטוט "ואף על פי שהוא עובר בלא תעשה- אינו לוקה מפני שניתן להשיבון³⁸" ניתן ללמוד כי גם החוטאים בלא תעשה, כלומר חטאים שנגרמים עקב אי עשיית מעשה גם כן מחייבים עונש. לפי הרמב"ם³⁹: "חייבים בית דין להעמיד שוטרים בכל מדינה ומדינה ובכל פלך ופלך שיהיו מחזרין על החנויות ומצדקין את המאזניים ואת המידות, ופוסקין השערים". הרמב"ם טוען כי צריך לפקח בצורה נרחבת

³⁵ משנה כריתות, פרק א', ז'

³⁶ פסחים ל', א'

³⁷ סוכה ל"ד, ב'

³⁸ ר' רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ב, א'

³⁹ רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ח', כ'; וכן ר' הלכות מכירה, פרק י"ד, א', והלכות סנהדרין פרק א', ור' שו"ע חו"מ, סי' רל"א כ"א: "כל המפקיע שערים שמוכר יותר מהראוי רשאים להלקותו לענשו כפי הראוי".

ואבסולוטית על כך שבעלי חנויות לא עוברים על הדין, ע"י שוטרים שישמרו כל הזמן על כך שנעשה צדק במסחר. ובנוסף שוטרים אלה יפסקו את שערי המחיר לכל מוצר, בכדי לוודא שהמחירים הוגנים. "וכל מי שנמצא עמו משקל חסר או מידה חסרה או מאזניים מקולקלין יש להם רשות להכותו כפי כוחו ולקנסו כפי ראות בית דין לחזק הדבר"⁴⁰ לאחר מכן הרמב"ם מוסיף כי מי שימצא עובר על הדין, עלול לשאת בעונש כספי, או במקרים חמורים יוכה על ידי שוטרים ואף יומת.

פרק שלישי ה' - סיכום הפרק

בפרק זה של עבודתי בנושא הגנת הצרכן, הצגתי את עקרונות ההגנה על הצרכן הקיימים במשפט העברי, שנקבעו בנבואת עמוס ואחר כך אצל חכמי התלמוד והמשנה. תחילה הצגתי את נושא ההונאה במחיר. כתבתי אילו איסורים חלים במסגרתו במשפט העברי ומה היקפם. לאחר מכן כתבתי על כך שאיסורי ההונאה במחיר חלים גם על הקונים וגם במקרה של הסכם סחר.

בחלק השני של הפרק, 'גניבת דעת ורמאות', כתבתי על מהי גניבת דעת, מהו האיסור העליה, ועל דרכי גניבת הדעת המרכזיות- ייפוי מצרך, ערבוב בין סוגים ועל הסתרת סכנה בריאותית על ידי תיאור כוזב .

בחלק אחריו, החלק השלישי, הנושא הראשון היה פיקוח המחירים במשפט העברי. הצגתי את המחלוקת שהייתה בנוגע למינוי אגודמין שיפקחו על מחירי המוצרים. מצד אחד את הדעה שלא צריך לפקח על מחירים בכדי לעודד את התחרות, וכל עוד התחרות קיימת המחירים לא יוכלו לעלות, ומצד שני את הדעה שלבסוף נתקבלה, שכן צריך לפקח על מחירים מאחר והדבר יאפשר לסוחרים לא ישרים להתעשר על חשבון הצרכנים. בנוסף, ניתחתי את נושא הגבלת הרווחים בדין העברי, שע"פ דעת שמואל שנתקבלה, אסור למוכר להרוויח יותר משישית מעלות המוצר אך רק במוצרים חיוניים. לאחר מכן כתבתי על

⁴⁰ ור' פנקס מדינת ליטא, תקנה תשמ"א, משנת תל"ט המסמיכה אף להוציא להורג את העברין.

נושא שביתת הצרכנים, שנתקיימה בתנך ע"י נביאים שהתקינו תקנות שהופכות מוצרים מסוימים ללא הכרחיים, במספר מקרים שונים ובכך חסכו לעם חלק מכספם וגם הענישו את הנוכלים.

בחלק האחרון של העבודה הצגתי את העונשים החלים על העוברים על האיסורים שהצגתי בפרקים הקודמים, שבמקרים מסוימים עלולים להיות כרוכים בהוצאה כספית או עונש גופני לרבות מוות.

פרק רביעי: הגנת הצרכן במשפט הישראלי.

פרק רביעי א' - התפתחות דיני צרכנות.

תחילה אציין כי נושא הצרכנות אינו רק נושא משפטי אלא מייצג תפיסת עולם כלכלית ומגשים אינטרסים פוליטיים. פיקוח והתערבות המדינה בנושא הגנת הצרכן התחילו מתוך רצון המדינה להגן על יכולת אנושית לחיות ובנושאים בסיסיים נוספים, כגון: מידות, יחידות משקל, מוצרי יסוד וכדו'. עם התפתחות עולם המשפט, נושא הגנת הצרכן התפתח גם הוא ובא לידי ביטוי בחקיקה הכללית ובאופן של הסדר ספציפי לחוקים הכלליים הקיימים.

דיני צרכנות כנושא עצמאי ונפרד מדינים כלליים או מדיני המשפט המסחרי הם נושא חדש יחסית. דינים אלה מבטאים את הצורך בהסדרת היחסים שבין ספק לצרכן בראייה שונה מזו של חקיקה הכללית, וזאת מתוך הכרה בנחיתותו של הצרכן בעסקאות כאלה. נחיתות זו נובעת מחוסר השוויון בכוח המיקוח וביכולתו המקצועית המוגבלת של הצרכן בניהול משא-ומתן. חוסר שוויון זה עומד בניגוד להנחת היסוד של דינים כלליים בדבר שוויון בין הצדדים בכוח המיקוח. העקרונות של חקיקה כללית אינם מתאימים כאשר הנחת יסוד של עקרונות אלה נסתרת, ולכן יש צורך בחקיקה מאזנת להגנת הצרכן.

בעבר החוק היחיד שהסדיר את הנורמות המשפטיות בישראל בהקשר סחורת ושירותים, היה חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים⁴¹. כאשר בשנת 1981 חוקק חוק הגנת הצרכן⁴², המחוקק יצא מהנחה כי ביחסים בין עוסק לצרכן, העוסק הוא הצד החזק מאחר ולעוסק יש מידע רב יותר לגבי המוצר או השירות שאותו הוא מוכר לצרכן. ולכן, משום שהעוסק הוא הצד

⁴¹ חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, תשי"ח-1957

⁴² חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

החזק, חוק הגנת הצרכן מטיל על העוסק חובות רבים יחסית לצרכן. במשך השנים הבאות נחקקו בישראל עשרות חוקים בנושאים צרכניים, כעת אתייחס לתכלית החקיקה צרכנית.

פרק רביעי ב' - תכלית החקיקה הצרכנית.

התכלית הבסיסית בחקיקה הצרכנית היא צמצום הכוח שבין הצדדים. כלומר, מבנה השוק באופן עקרוני מקנה יתרון מובנה לספק ולכן תכליתה של החקיקה הצרכנית היא בהשלמת הפער בין עקרון השוויון וחוקי היסוד לבין העובדה שהשוויון הזה מופר עקב מבנה השוק. האיזון הנורמטיבי בא לתקן את המבנה הלא שוויוני של השוק. התכלית היא לצמצם פער באמצעות הקניית יתרון לשם ההגנה על הצרכן ובכך בעצם לסגור פער בינו לבין הספק. במילים אחרות, מבנה השוק נותן יתרון לספק כאשר החוק מקנה זכויות לצרכן על מנת לצור איזון בינו לספק, איזון נורמטיבי הבא לתקן את המבנה הכלכלי ולהרים את הצרכן למקום בו נמצא הספק.

בפרשת סופר גז⁴³ עסק בית המשפט בשאלת תכלית ההגנה הצרכנית ובחן את מעמדו של הצרכן העסקי מול המעמד של הצרכן הפרטי-ביתי. בית המשפט דן בדילמה האם זוהי תכלית ראויה להגן על צרכן עסקי בדומה להגנה על הצרכן הפרטי וסבר כי, בשל הנסיבות המיוחדות של שוק מכירות הגז, יש להתייחס לגז כמוצר יסוד ולתת הגנה לצרכן התעשייתי כאילו היה הצרכן פרטי, אולם מכוח החוק ההסדרים ולא מכוח חוק הגנת הצרכן.

תכלית נוספת של חקיקה צרכנית קשורה לשאלה מהו רוחב המידע שיש לספק לצרכן למען חיזוק האוטונומיה של הצרכן. המשפט מכיר בעובדה שרוב המידע נמצא בידי הספק ולא הצרכן ושואף להגן על הצרכן בפני כשל השוק. כך, לדוגמא, בפרשת תנובה בנושא הסיליקון המצוי בחלב עמיד⁴⁴. בית המשפט המחוזי לא הרשיע את חברת תנובה מאחר ולא השתכנע

⁴³ רע"א 2512/90 סופר גז בע"מ נ' תופיני סער

⁴⁴ ע"א 1338/97 תנובה מרכז שיתופי לשווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' תופיק ראבי

כי עצם שתיית סיליקון יכולה להביא לנזק לצרכני חלב. בית המשפט עסק בהוכחת נזק ולא בעובדה כי בחלב מצוי סיליקון בכמות הגבוה מהמותר על פי התקן. בהמשך הוגשה תביעה נוספת באותו הנושא כאשר נטען שהסתרת מידע מלא ע"י הספק מהווה פגיעה בזכות הציבור לדעת מה הוא צורך ובאוטונומיה של צרכנים. מטרת הגשת תביעה בגין פגיעה בזכות היא קבלת פיצויים, בית המשפט התקשה מאוד לכמת פגיעה באוטונומיה ואף נאלץ לקבוע כי יש "תחושה של גועל בטעמו של החלב". בכלים אשר עמדו לרשותו, עסק בית המשפט בשאלת הנזק כאשר מסירת מידע חלקי או שגוי לצרכן ע"י היצרן קשורה בכלל לזכות הצרכן לדעת.

תכלית החקיקה הצרכנית מתייחסת גם למעמדו של הגורם הצרכני אצל מקבלי החלטות ורואה צורך בנציגות אפקטיבית בעלת השפעה של הצרכנים בועדות שמוקמות לעניין חקיקת חוקים בנושאים צרכניים. לדוגמא, ייצוג הולם של גופים ציבוריים הביא לשינוי תפיסתי בנושא איכות הסביבה.

נושא הגנת הצרכן בעולם המשפט קשור גם ליחסים שבין השלטון לאזרחים, לזכות האזרח לרווחה ולזכויות חברתיות. המדינה מספקת לצרכן שירותים רבים, כגון: תחבורה, גז, חשמל וכד', כחלק מאיכות החיים של אזרחיה. בהנחה שקבלת השירותים האלו היא חלק מזכויותיהם של אזרחי המדינה, מכאן שהנושא הצרכני הינו בגדר זכות יסוד. בישראל טרם חוקק חוק יסוד זכויות חברתיות, הצעת חוק זו כוללת זכויות לעבודה, חינוך ודיור. קיום הזכויות הנ"ל מחייב מימון בסדר גודל שאין כעת למדינת ישראל.

ואומנם, חלק מהשירותים מסופקים על ידי המועצות ורשויות מקומיות, אך גם כאן ישנה בעיה תקציבית מצד השלטון המקומי ובעיית העדר חובה חוקית ברמה לאומית. למותר לציין כי המשפט לא מספיק מתערב בכל המתקשר לזכויות לרווחה בטענה שמדובר בשמירה על הפרדה בין רשויות שלטוניות פוליטיות.

תכלית חקיקה צרכנית נוספת מתמקדת בקידום הגינות מסחרית. הגינות מסחרית משפיעה רבות על היכולת של הסוחרים, שכן היא מסייעת לסוחרים לשלוט בשוק באמצעות טקטיקות שיווק שנשענות על אסטרטגיות פסיכולוגיות. אסטרטגיות אלה משכנעות את הצרכן לרכוש מעבר לצרכיו ובנוסף מייצרת יתרון לעוסקים פחות הוגנים. דהיינו, העדר הגינות מסחרית פוגעת בשני הצדדים- הן בסוחר הגון והן בצרכן התמים, וכך פוגעת בשוק עצמו. החקיקה הצרכנית, דוגמת חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים לעניין התחייבות יבואן להחזיק בחלקי חילוף למוצרים המיובאים, באה לקדם הגינות המסחרית כרעיון.

יש לומר כי השוק מעוניין בתחרות עם סוחרים הוגנים, שתהיה הגינות מסחרית, ושמירה על סוחרים הוגנים. תכליתה הנוספת של החקיקה הצרכנית היא האמינות והמוניטין של השוק. כאשר החוק מציב רף הגינות מסחרית מסוים הוא מייצר מוניטין לשוק כולו שישמש את כל הסוחרים. כמו כן, גם לצרכן יש אינטרס לקבל מוצר ברמה גבוהה. מכאן החשיבות הרבה של אמינות השוק ומוניטין השוק כתכלית ראויה של החקיקה הצרכנית אשר באה לידי ביטוי בחוק המכר⁴⁵, חוק העוולות המסחריות⁴⁶ וחוק הגנת הצרכן. כך, לדוגמא, חוק עוולות המסחריות עוסק בתחרות בין הסוחרים ומחבר בין האינטרס של הצרכן לתחרות הוגנת בשוק לבין האינטרס של השוק עצמו בשמירת התחרות הוגנת גם כן.

ועוד, עולם המשפט מתייחס בכובד ראש לשמירה על האמון הציבורי בסדר החברתי הכללי. כאשר הצרכן מתקשה לממש את זכויותיו כפרט, האימון שלו במערכת המשפט מתערער. הקמת בית המשפט לתביעות קטנות באה לעזור לאזרח להתגבר על תחושת הערך הנמוך והעדר יכולת לממש את זכויותיו הצרכניות. מצב שבו נטל הראיה עובר לספק מהצרכן התובע, מקל על הגשת התביעות הצרכניות.

⁴⁵ חוק מכר (דירות), תשל"ג-1973

⁴⁶ חוק עוולות מסחריות, תשנ"ט-1999

פרק רביעי ג' - חוקים מרכזיים בדיני צרכנות.

לאחר שסיקרתי את תכלית החקיקה הצרכנית, אתייחס בקצרה להגנת הצרכן באמצעות חוק הגנת הצרכן אשר מהווה הסדר ספציפי לחוקים הכלליים ולחוק תובענות ייצוגיות⁴⁷ כמכשיר ההגנה על קולקטיב הצרכנים. כפי ציינתי קודם, חוק הגנת הצרכן מסדיר את מערכת היחסים המתקיימת בין הצרכן ליצרן, סוחר, יבואן, מוכר או נותן שירותים. מטרתו היא שמירה והגנה על זכויותיו של צרכן. החוק בא להגן על הצרכן בעידן המודרני כאשר התחרות על ליבו של צרכן היא עצומה, בעקבות אמצעי הפרסום והשיווק שלעיתים מתוחכמים הרבה יותר מיכולת ההבנה של צרכן הממוצע, בין הנתונים והמסרים המועברים לצרכן הפוטנציאלי ישנן הטעיות מכוונות, נתונים ומידעים חלקיים. יתרה מכך, כיום הצרכן הממוצע מוגבל מעבר מיכולתו להבין גם בזמן של עריכת עסקאות.

חוק הגנת הצרכן בא להגן על הצרכן הממוצע בעל מוגבלויות אנושיות של זמן ויכולת הבנה, מוזן בנתונים מגמתיים ומוטעים, ועוסק בנושאים כגון: איסור על הטעיית הצרכן, איסור על אי גילוי או ניצול מצוקה, קביעת כללים בנוגע להצגת מחירו של מוצר או שירות לצרכן, מכירות באשראי ורוכלות, כללים בנוגע לפרסומות המיועדות לקהל יעד של קטינים, כללים בנוגע לגילוי מידע לצרכן ברמה מספקת, נהלים לרכישת יחידות נופש, נהלים לסימון של מוצרים ואחרים.

יחד עם זאת, יש לציין כי חוק הגנת הצרכן אומנם מספק הרבה עילות לתביעה אבל הסנקציות שנקבעו בו הן מינוריות. ובנוסף, חוק הגנת הצרכן הינו חוק פלילי ולכן במידה והוגש כתב אישום בעזרתו, ברובו הוא לא תורם לתובע אשר מעוניין לקבל תרופה. אפשרות לקבל פיצוי או תרופה ניתנת לצרכן מכוח החוק תובענות ייצוגיות על ידי הגשת בקשה להפוך את התביעה לתובענה ייצוגית. מכשיר של תובענה ייצוגית בא לפתור בעיה כאשר לצרכן יש

⁴⁷ חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

עילה להגשת תביעה אך הסכום התביעה נמוך ולא כדאי לצרכן הבודד, אך כאשר מדובר בקבוצת אנשים הנמצאים בסיטואציה שדומה לזו של התובע, החוק מאפשר להם להצטרף בשתיקה ומגדיל בכך את סכום התביעה באופן משמעותי.

את מכשיר התובענה הייצוגית ניתן להפעיל על ידי כל צרכן שסבור כי עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, אחראי כלפיו במעשה או במחדל האסורים כמפורט לעיל לפי חוק הגנת הצרכן. בשנת 2014 הוסיף המחוקק לחוק הגנת הצרכן פרק המאפשר לצרכן לייצג את כלל ציבור הצרכנים אשר נפגעו מאותו מעשה או מחדל של עוסק. במילים אחרות, באמצעות המכשיר של תובענות ייצוגיות יכול הצרכן אשר לא כדאי לו להגיש תביעה פרטית בשל העובדה שהליך המשפטי כרוך בהשקעת זמן ומשאבים העולים בהרבה על הנזק, להגיש תובענה ייצוגית שמייצגת לקוחות רבים אשר נמצאים באותה סיטואציה, נגד החברה עסקית גדולה בדרך כלל.

בשנים אחרונות הדגיש בית המשפט העליון בשורה של פסקי דין את חשיבתה של תובענה ייצוגית כמכשיר יעיל ואפקטיבי למניעת תופעת "תת אכיפה" מצב שבו אין כדאיות לצרכן הנפגע לנקוט בהליך פרטי בשל נזק לא גבוה בהיבט הפרטי ולכן הוראות החוק לא נאכפות.

בחודש אפריל 2016 בפסק דין תקדימי אישרה השופטת בית המשפט המחוזי מרכז אסתר שטמר, תביעה ייצוגית⁴⁸ נגד תנובה על גביית מחיר מופרז עבור קוטג'. התביעה ייצוגית נגד ענקית החלב תנובה הינה תולדה של המחאה החברתית נגד יוקר המחיייה, אישורה התקדימי מאפשר לצרכן הקטן לתבוע מונופול בשם כלל הלקוחות ולקבל פיצוי.

פרק רביעי ד' - סיכום הפרק.

פרק זה עסק בהתייחסות של המשפט הישראלי לנושא הגנת הצרכן. ניתן לראות כי המשפט הישראלי מבין את חשיבות הנושא ומתייצב לצידו של הצרכן ואף מעניק לו הגנה באמצעות

⁴⁸ תביעה ייצוגית נ' תנובה, ת"צ 46010-07-11

חקיקת חוקים פרו-צרכניים. המשפט מזהה את חולשתו האובייקטיבית של הצרכן הממוצע ביחס לעוסק ומנסה לתת לצרכן שורה של זכויות על מנת להתגבר על אי שוויון. בפרק זה סקרתי בצורה מצומצמת את ההתפתחות של החקיקה ותכליתה, מצאתי לנכון לציין ביתר הפירוט שני חוקים מרכזיים בחקיקה ישראלית ופסק הדין בנושא הצרכני אשר ניתן בחודשים האחרונים בשנה הקודמת.

פרק חמישי: השוואה בין המשפט העברי לישראלי בנושא הגנת הצרכן.

בפרק זה אכתוב על נקודות הדמיון והשוני בין מערכות המשפט הישראלי והעברי בהתייחסותן אל נושא הגנת הצרכן.

במשפט הישראלי כמו במשפט הישראלי ישנו איסור על הטעיית הצרכן, במשפט העברי איסור זה הוא איסור על הונאה, בדומה הישראלי שבו האיסור הוא על הטעייה ששניהם הם שמות נרדפים לרמאות או הולכת שולל של אדם אחר.

הן במשפט הישראלי והן במשפט העברי, ישנם חוקים שמטרתם לשמור על המסחר הוגן מפני מניפולציות שמטות את הדעת של הצרכן. במשפט הישראלי הדין מגן על הצרכן בעיקר מפני טקטיקות שיווק שנשענות על אסטרטגיות פסיכולוגיות שגורמות לצרכן לצרוך מעבר לצרכיו. בדומה לו המשפט העברי בעיקר מגן על הצרכן מפני הטעיות דעת פרימיטיביות יותר כגון הטעיית דעת וערבוב בין סוגים. דבר נוסף, פרוגרסיבי במשפט העברי הינו הגנה מפני גנבת דעת שנעשית על ידי תיאור כוזב שמטרתו להסתיר בעיה בריאותית במוצר. בדומה לו המשפט הישראלי רואה בחומרה תיאור כוזב של מוצר כפי שניתן לראות בפרשת הסיליקון המצוי בחלב העמיד של תנובה שכתבתי עליה קודם לכן.

עוד נקודת דמיון ניתן לראות בכך שגם במשפט הישראלי וגם בעברי ישנה התייחסות לשביתת צרכנים, בעוד שבמשפט הישראלי הצרכנים הם המוחים, בעברי המחאה נעשית על ידי הנביאים.

בנושא הגבלת הרווחים, הדין העברי שונה מהישראלי, שכן בעברי קיימת מגבלת רווח של שישית ממחיר המוצר, אם המוצר הוא מוצר חיוני. בשונה ממנו במשפט הישראלי כחלק ממגמת השוק החופשי לא קיימת מגבלה על רווחי המוכר. במקרה של פיקוח מכירים דווקא כן קיימת מגבלה במשפט הישראלי על מוצרי יסוד שמכירם מפוקח על ידי הממשלה כמו בדין העברי שבו מצוין שיש למנות אגרדמין (מפקחים) על מכירי מוצרים.

בנושא הענישה, גם קיים הבדל בין מערכות המשפט, שכן בישראלי הענישה היא מינורית, מפני שלרוב העבירות נעשות בממדים קטנים. ובשונה ממנו במשפט העברי הענישה היא חמורה מאוד יחסית וגוררת עונשים פרימיטיביים ולא מידתיים כגון עונשים כספיים ועונשים פיזיים בחומרות שונות.

ניתן לראות ששיטות המשפט הן בעלות דמיון מסוימים, אך בכל זאת הדין הישראלי הוא מודרני הרבה יותר ופוסק חוקים באופן צודק ומתון יותר. לעומת העברי שבו הדין מתבסס בחלקו על פסיקות דתיות ולא משפטיות. ולכן לעתים החוקים הם אינם צודקים ומידתיים אלא באים לשרת מטרה דתית או באים כאמצעי הרתעה לפושעים.

פרק שישי: סיכום.

בעבודה זו כתבתי על נושא הגנת הצרכן. תחילה סקרתי את תכליתה של הגנת הצרכן במשפט העברי, עסקתי בנושאים המרכזיים בעיניי, כמו הונאה במחיר, גניבת דעת, רמאות, פיקוח על מכירים, הגבלת רווחים ושבידת צרכנים, ולבסוף הסקתי מסקנות מהסקירה. אחר כך בפרק הרביעי, כתבתי על הגנת הצרכן במשפט הישראלי על ידי התייחסות להתפתחות ההיסטורית של דיני הצרכנות, תכלית החקיקה הצרכנית, חוקים מרכזיים בדיני צרכנות. ולסיכום השוותי בין המשפט העברי והישראלי וכתבתי את מסקנותי מהשוואה.

רשימה ביבליוגרפית

משפט עברי:

-רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ב, א', , פרק י"ב, ה', פרק י"ח א', פרק י"ח, ב, פרק י"ד, א'.
וגם רמב"ם, שם, י"ג, ח'; ה, , סי' רל"א כ"א.
וגם רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ח', כ'
-שולחן ערוך חוק ומשפט, סי' רכ"ז, א'; רכ"ז כ"ט; רכ"ז ב'; רכ"ז , ט"ו; רכ"ז, ס"ק נ"א, י"א;
רכ"ח, ו'; רכ"ח, ט'.
וגם שולחן ארוך שם, יא', כ"ז, ב'.
-ספר החינוך, מצוה של"ג.
-שו"ת פרת יוסף, חו"מ, סי', י"א.
-רפירוט הרמב"ן על ויקרא כ"ה, ט"ו;
-ספר החינוך, מצוה של"ז.
-בבא מציעא, נ"א, א', נ"ו, ב.
-תוספתא בבא קמא, פרק ז', ח'.
-חולין, צ"ד, א'.
-רש"י לחולין שם, ד"ה סנד.
-בבא בתרא, שם, פרק ה', ה'.
-ר' בר, שם, עמ' 123 ואילך.
-רשב"ם לב"ב שם, ד"ה.
-רשב"ם שם, ד"ה.
-פסחים ל', א'.
-סוכה ל"ד, ב.
-הלכות סנהדרין פרק א'.
-פנקס מדינת ליטא, תקנה תשמ"א.

משפט ישראלי:

חקיקה-

חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, תשי"ח-1957

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

חוק מכר (דירות), תשל"ג-1973

חוק עוולות מסחריות, תשנ"ט-1999

חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

פסיקה-

2512/90 סופר גז בע"מ נ' תופיני סער

1338/97 תנובה מרכז שיתופי לשווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' תופיק ראבי

תביעה ייצוגית נ' תנובה, ת"צ 46010-07-11

224/57, ליברמן נ. היועץ המשפטי, פסקי דין, כרך י"ב, עמ' 668.

ספרות מחקר:

מאמרים

רקובר נ', 'הגנת הצרכן במשפט העברי', סיני; ירחון לתורה ולמדעי היהדות

ד"ר אורנה דויטש - "מעמד הצרכן במשפט", תשס"ג, בהוצאת נבו הוצאה לאור בע"מ

פרופ' סיני דויטש "דיני הגנת הצרכן – יסודות ועקרונות" (כרך א', תשס"א)

פרופ' סיני דויטש "בית המשפט לתביעות קטנות כמגן לצרכן" עיוני משפט ח' (תשמ"ב) 345 –

381