

נושא העבודה

## הגנת הצרכן

תאריך: ינואר 2017

# העבודה מוגשת החסות העמותה של נוער שוחר משפט עברי

## הגנת הצרכן

מאת  
גיא כהן

## הקדמה אישית:<sup>1</sup>

נושא "הגנת הצרכן" הוא נושא רחב ומגוון המכיל בתוכו זכויות רבות ואיסורים רבים, הן לבעלי העסקים השונים והן למגוון הצרכנים השונים בשוק המסחר.

כל אדם הקונה פריט מסוים או כל המקבל שירות מסוים- מוגדר כצרכן בשוק המסחר. ישנם מקרים רבים בהם הצרכנים השונים מנוצלים בגלל חולשתם, לעיתים מוטעים ואף נפגעים מטעם כוחם ועמדתם של בעלי העסקים השונים. על מנת שזכויות ציבור הצרכנים לא יפגעו יש צורך להגן עליהם, יש ליצור שוק מסחרי הוגן ושווה המגן על זכויותיהם, למנוע ניצול עסקים שונים את הקונים השונים בהם- הצרכנים השונים.

לשם כך נחקק "חוק הגנת הצרכן".

נושא זה מעניין אותי מאוד ומעורר בי רצון לחקור לעומק, לגלות ולהבין מה מאפשר הגנה על זכויות הצרכן השונות. אשמח לחקור נושא זה ולהבין את מקורותיו מהמשפטים השונים, העברי והישראלי. ארצה להכיר פסקי דין שונים בעניין זה ואת הכרעתם ולגלות על הנושא בהרחבה.

לכן בחרתי בנושא זה לעבודת הפרויקט (הגנת הצרכן). מקווה שאצליח לחקור ולהבין את הנושא בצורה הטובה ביותר ובהרחבה.

חשוב לזכור גם שכל אחד הוא צרכן, המבצע עסקאות על בסיס יומי ולכן בנוסף לכל זאת אני חושב שכדאי לחקור את הנושא לשם הגנה על עצמנו ועל סובבנו.

---

<sup>1</sup> "הגנת הצרכן- דעו את זכויותיכם", מאת מערכת משפטי, (07.06.2010), [www.mishpati.co.il/article/476](http://www.mishpati.co.il/article/476)

## תוכן עניינים:

2	הקדמה אישית	פרק ראשון
4	מבוא	פרק שני
5	גישת המשפט העברי	פרק שלישי
10	גישת המשפט הישראלי	
14	השוואה בין גישת המשפט העברי לבין גישת המשפט הישראלי	
18	סיכום	פרק רביעי
19		ביבליוגרפיה

## מבוא:2

ישנם הבדלי כוחות גדולים ופערים ברורים בין הצרכן לעוסק, בזמן שבתי העסק והחברות מחזיקים בכוח מידע גדול ועצום לגבי שירותים, הצרכן הפשוט המבקש לשקיפות והגינות מחזיק במידע מצומצם ולעיתים נוצר ניצול מצד בתי העסק השונים והחברות השונות. המערכת המשפטית דוגלת ביצירת איזון בעולם בין החזק לחלש ולכן דורשת כמו כן להעניק את ההגנה לצרכן באמצעות מערכת דינים ברורה ומקיפה שתיצור שוויון ואיזון בין העסקים והחברות הגדולות אל מול הצרכן. החקיקה היא חשובה ונדרשת בעניין הגנת הצרכן.

איסורים שנועדו על מנת להגן על הצרכן היו קיימים עוד במשפט העברי<sup>3</sup>: "וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך, אל תונו איש את אחיו"<sup>4</sup> וכמו כן איסורים שנועדו על מנת להגן על הצרכן קיימים גם במשפט הישראלי<sup>5</sup>:

דוגמא (סעיף 4 א' לחוק הגנת הצרכן):<sup>6</sup>

4" (א)  
– עוסק חייב לגלות לצרכן  
(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;  
(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

כולנו צרכנים, בכל עסקה קטנה ועד לגדולה, ולכן לעיתים רבות יכולים להיגרם מעשי עושק וניצול מצד בעלי עסקים שונים שלהם יש עמדת כוח חזקה ביחס לצרכנים השונים. ולכן החקיקה בנושא חשובה ואף נדרשת כפי שהיה צורך בעבר, לפי המשפט העברי. בעבודה זאת נושא הגנת הצרכן יוצג תוך התייחסות רחבה לפסקי הדין השונים בנושא, והשוואה בין גישות משפט שונות והחקיקות המרובות בנושא.

<sup>2</sup> יפעת ניר כץ, "הרחבת סמכויות האכיפה בידי הגנת הצרכן- מבולבלים?", (2008), [zag-law.com/he/events/1958/](http://zag-law.com/he/events/1958/),  
<sup>3</sup> נחום רקובר, "הגנת הצרכן במשפט העברי" (תאריך: לא מופיע), [www.daat.ac.il/daat/kitveyet/sinay/haganat-4.htm](http://www.daat.ac.il/daat/kitveyet/sinay/haganat-4.htm),

<sup>4</sup> ויקרא, פרק כ"ה, פסוק י"ד.

<sup>5</sup> חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

<sup>6</sup> סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981. להלן החוק;

## 1. גישת המשפט עברי:

מכלול התורה המשפטית המופיעה בהלכה ובמקורות עבריים שונים מוגדרת כמונח מודרני "משפט עברי". על פניו של מקורות המשפט העברי נמנים בעיקר התלמוד, המשנה, הפסיקה וספרות השאלות והתשובות. המושג המכונה "הגנת הצרכן" לא נמצא במשפט העברי, אבל למרות זאת ישנה הגנה שמתבטאת בשתי דרכים:

1. מחיר- המוכר יקבל תמורה מספיקה ושווה למוצר.
  2. טיב- שהקונה/הצרכן יקבל מצרך שהוא טוב ואינו פגום.
- בחלק זה, אדון בחלק מהנושאים המשתקפים במקורות העבריים בהתאם לנושא הגנת הצרכן וזאת על מנת להבהיר את היסודיות בסוגיה:

### תת נושא ראשון: גניבת דעת ורמאות:

- האיסור: גניבת דעת ורמאות במקח וממכר. ההלכה העברית רואה בזאת חומרה רבה. כך מפציר הרמב"ם: "אסור לרמות את בני אדם במקח וממכר או לגנוב את דעתם... היה יודע שיש בממכרו מום – יודיעו ללוקח. ואפילו לגנוב דעת הבריות בדברים אסור"<sup>7</sup>. בנוגע למקור איסור זה דעות חלוקות ורבות- יש הסוברים כי מקורו בתורה, ויש הסוברים כי מקורו מדרבנן.
- דרכי גניבת הדעת: נקבעו מספר איסורים בדרכי מקח וממכר על בסיס העובדה שאסור לרמות ולגנוב דעת הבריות, להלן חלק מהם:
  - ⇐ תיאור כוזב: חל איסור חמור לתת למוצר תכונה שלא קיימת אצלו: "ואין מוכרין בשר נבלה לנוכרי בכלל שחוטה, אע"פ שהנבלה אצלו כשחוטה"<sup>8</sup>.
  - ⇐ עירוב סוגים: חל איסור לערבב סוג טוב של מוצר בסוג רע של מוצר ולמכור את הכל תחת הכותרת כסוג טוב. וזאת למעט במקרים אחדים כאשר אין מקרה של

<sup>7</sup> הלכות מכירה פרק י"ח, הלכה א'.  
<sup>8</sup> רמב"ם, שם, ג'; ור' שו"ע שם, ו'.

גניבת דעת, כך למשל קורה בתעשיית היין, כאשר לעיתים נעשה ערבוב יין במין יין אחר על מנת לשפר את טעם היין ללקוח.

← שינוי בציון מקור: שינוי בציון המקור של המצרך נכלל בגניבת דעת "אונאה בגוף הסחורה עצמה שמוכר אותה בחזקת סחורה טובה ממקום פלוני ובאמת היא סחורה ממקום אחר"<sup>9</sup>

### **תת נושא שני: מידות ומשקלות חסרים:**

- האיסור ומקורו: שימוש במידות ומשקלות חסרים. איסור זה נתפס כחמור ביותר בעיניהם של הפוסקים, בדברי חז"ל והן בפסוקי המקרא. בנוגע לנושא הלכות גניבה, הרמב"ם דן בעניין של מידות ומשקלות ומציין את מקור ההלכות במקרא: "השוקל לחברו ממשקלות חסרות מן המשקל שהסכימו עליו בני אותה מדינה, או המודד במידה חסרה מהמידה שהסכימו עליה- הרי זה עובר בלא תעשה, שנאמר 'לא תעשו עוול המשפט במידה במשקל ובמשורה'"<sup>10</sup> - על פי הרמב"ם אסור לרמות במדידת משקל מצרך מסוים שעליו הסכימו שני הצדדים בעסקה, שהרי זה עובר בלא תעשה וגורם לעוול.
- השהיית מידות ומשקלות חסרים: אסור להשאיר בבית מידה חסרה, גם אם הוא לא משתמש בה וגם אם אין לו צורך בה. ומי שעובר על כך עובר על בלא תעשה, שנאמר: "לא יהיה לך בכיסך וגו'" - הכוונה באיסור זה היא למנוע מצב בו האדם המחזיק מידה חסרה, יעשה שימוש משום הקרבה שלו אליה והזמינות התמידית שלה.
- קביעת תקן למידות ולמשקלות: אין לקבוע תקן במידות ומשקלות, אלא יש לקבוע הבדל ניכר בין מידה למידה בכדי שיהיה אפשר להבדיל ללא מאמץ כלל בין מידה למידה. על כך חז"ל אמרו שיש לעשות מידות באופן שיכירו אותם כולם יכירו

<sup>9</sup> ערוך השולחן, חו"מ, סי' רכ"ז, א'.  
<sup>10</sup> רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ז', א'.

אותם כולם לפי טביעת העין ובקלות, על מנת שלא יגרם מצב של הטעיה. במקרים בה מדובר במשקלים גדולים בעלי הפרשים גדולים זה מזה הצדדים לא יחליפו ביניהם- "אמרו חז"ל שצריכין לעשות המידות באופן שיכירו אותם בטביעת עין שלא יטעו בהן להחליפן, ושיערו חז"ל כיצד עושין מידות מסאה וחצי סאה (יחידות מידה גדולות), שיש הפרש רב ביניהם ולא יחליפו זה בזה".<sup>11</sup>

- חומרת האיסור: העונש: כל מי שכופר במצוות המידות נחשב ככופר ביציאת מצריים שהיא תחילת הציווי.

לעומת זאת כל מי שמקבל עליו את מצוות המידות נחשב כמודה ביציאת מצריים שהיא גרמה לכל הציוויים.<sup>12</sup>

### תת נושא שלישי: הונאה במחיר:

- האיסור: איסור ההונאה הינו גם על המוכר וגם על הקונה, זאת נלמד כבר מהמקרא. להונאה שבמקרא יש שתי משמעויות שניתנו בהלכה. משמעות אחת, היא האיסור, לפייה<sup>13</sup> "אסור למוכר או לקונה להונות את חברו, שנאמר: וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו"- לפי משמעות זאת חל איסור חמור על הקונה או המוכר להשפיע חברתית ולשנות התנהגותו ואו תפיסתו של אדם אחר. ולפי המשמעות השנייה, שהיא בעניין השפעת ההונאה על זכותו של המתאנה אל מול המאנה בתחום הממוני: "ובין שהונה במזיד בין שלא ידע שיש במכר זה הוניה- חייב לשלם"<sup>14</sup>- לפי משמעות זאת, מי שהונה בכוונה ו/או לא בכוונה אדם מסוים חייב לשלם על כך. בתורה לא מוזכרים איסורים לגבי הגבלת

<sup>11</sup> ערוך השולחן, חו"מ סי' רל"א, ד"ו וכן ר' שם, ט'.

<sup>12</sup> רמב"ם, שם, י"ב; ור' שו"ע שם, י"ט.

<sup>13</sup> רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ב, א'.

<sup>14</sup> רמב"ם, שם.

רווחים של העוסק, אך למרות זאת קיים איסור בקשר לאונאה במחיר. הלכה זאת מבטיח כי המחיר בשוק אכן יהיה הוגן ולא יגרום לפגיעה בציבור הצרכנים.

- **חומרת האיסור:** לפי המשפט העברי, מוכר המאנה את חברו עומד בפני סיכון שכן יתבע להחזיר את מה שאינה ממנו. להונאה 3 דרגות, כך נקבע: בהונאה שהיא יותר מ<sup>15</sup> שישית, המוכר עלול להיות נתון לביטול העסקה. להונאה הקטנה משישית אין תוצאות ממוניות ונחשבת כהונאה שניתן למחול עלייה. ולהונאה של שישית בדיוק ניתנת האפשרות לצד המרומה לתבוע את החזרת ההפרש. בנוסף לכל זאת לפי הרמב"ם ההונאה היא לא רק במכירה של מצרכים אלא גם בשכירות, כאשר השכירות בת יומה "השוכר את או את הבהמה יש להם אוניה, שהשכירות בת יומא היא".

למרות כל זאת, לפי המשפט העברי קיימים מקרים בהם אין אונאה. מקרים לדוגמא:

- כאשר המוכר בזול לשם צרכיו הפרטיים ומצוקתו הכספית המיידית.
- מקרים הקשורים לעבדים, שטרי חוב, קרקעות והקדש.

### **פיקוח וענישה על פי המשפט העברי:**

**ענישה:** העובר על הוראות אלו והוראות נוספות הקיימות במשפט העברי בנושא זה, צפוי לעונש- לקנס כספי ואפילו לעונש החמור מכך.

**פיקוח:** לפי לשון הרמב"ם: "חייבים בית הדין להעמיד שוטרים בכל מדינה ומדינה ובכל פלך ופלך שיהיו מחזרין על החנויות ומצדקין את המאזניים ואת המידות ופוסקין

---

<sup>15</sup> שישית: שני פירושים:

א. לפי חז"ל העריכו כי השיעור של שישית הינו הגבול/המחיר שעד אליו מוכן הקונה לסלוח.  
ב. על פי המציאות בימי חכמי התלמוד, שבה חילוק במטבעות התחלק ל6, ומכיוון שאין מטבע להחזרת עודף ההונאה הייתה נסלחת.



השערים. 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. וכל מי שמפקיע את השער ומוכר ביוקר- מכין אותו וכופין אותו ומוכר בשער השוק<sup>16</sup>- הרמב"ם מפציר כי יש להעמיד שוטרים במקומות רבים, על מנת שידאגו לפיקוח ולעשיית צדק, וכל מי שמחזיק באמצעים פסולים כדוגמת משקל חסר- לשוטרים יש את הזכות להכות אותו או לקנסו אותו בהתאם. בנוסף השוטרים רשאים להכיר לשוק את האדם שמוכר ביוקר ומפקיע אותו.

מלבד נקודות אלו (גניבת דעת ורמאות, מידות ומשקלות חסרים) שהוזכרו בנוגע לנושא הגנת הצרכן, קיימות עוד נקודות שונות ומרובות בנושא, כדוגמת פיקוח על מחירים ועוד נקודות רבות אחרות שלא הוזכרו. מכאן אפשר להבין כי הנושא "הגנת הצרכן" מוזכר במשפט העברי בצורה נרחבת ומפורטת מאוד. נקודות אלו במשפט העברי מהוות כיום בסיס למשפט הישראלי שאנו מכירים בנושא "הגנת הצרכן" ומאפשרות צדק ושוויון.

---

<sup>16</sup> רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ח', כ'.

## 2. גישת המשפט הישראלי:

לבעלי עסקים יש כוח רב ביחס לצרכן ולעיתים יכול לקרות מצב בו הם עלולים לנצל את חולשתו ולפגוע בו. לבעלי העסקים יש את הידע לגבי המוצר, את עלויות המוצר, מרכיביו והאפשרויות לשימוש בו ולכן הם "חזקים" בכוחם ביחס לצרכן ה-"נחות" וחסר הידע. לשם כך חלה ההבנה כי יש צורך בחקיקה שתמנע פגיעה זו.

"חוק הגנת הצרכן"<sup>17</sup> הינו החיקוק הצרכני המרכזי במדינת ישראל ומטרתו העיקרית היא לשמור על זכויות הצרכן אל מול כוח בעלי העסקים השונים. החוק הישראלי מגדיר את הצרכן כ-"מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי", ומגדיר עוסק כ-"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".

איסורים אלו שנועדו על מנת להגן על הצרכן היו קיימים עוד מהמשפט העברי, כפי שניתן לראות בחלק הראשון של גוף העבודה "גישת המשפט העברי". סוגיות מרכזיות על פי המשפט הישראלי בחוק הינן חובת גילוי לצרכן, איסור על ניצול מצוקה ואיסור הטעיה.

### <sup>18</sup>תת נושא ראשון: חובת גילוי לצרכן:

חלה חובה על העוסק שלא להסתיר מפני הצרכן פגמים שונים המצויים במוצר (דבר זה חל במידה דומה גם על השירות (תיקון מספר 1 תשמ"ח 1988)). כמו כן, חובה על העוסק להציג בפני הצרכן את הטיפול המיוחד שיש לבצע בנכס על מנת למנוע פגיעה למשתמש בו/ לנכס תוך שימוש בשימוש רגיל.

---

<sup>17</sup> חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.  
<sup>18</sup> סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א

במידה והעוסק יוכיח כי הפגם/האיכות/התכונה/הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן תהיה זו הגנה לעוסק. בהתאם לנאמר, אציג פסק דין המתקשר לסוגיה זאת:

• **19 פסק דין: קומינצקי איליה נגד FUJICOM יניר מערכות בע"מ שרות:**

בפסק דין זה שהתרחש בבית המשפט לתביעות קטנות בחיפה מגישה קומינצקי תביעה בגין חובת גילוי לצרכן. קומינצקי רכשה טלויזיה משוכללת וחדשה מסוג FUJICOM, כאשר לאחר קבלתה היא נאלצת לפנות מספר פעמים לשירות תיקונים בפרק זמן קצר יחסית לשם תיקונה. למעשה היא קיבלה מוצר שהינו פגום ונאלצה להיות מספר חודשים ללא טלוויזיה. לאור טענותיה של קומינצקי בפסק דין זה, השופט גד אנגל קבע "מוצר אשר בפרק זמן קצר נזקק לתיקונים כה רבים, אחת מן השתיים: או שהוא נמכר כמוצר משומש ו/או מחודש, או שהוא פגום ויש להחליפו במוצר זהה, חדש ותקין". לאור השופט גד אנגל נפסק כי על הנתבעת לשלם לתובעת קומינצקי פיצוי כספי והולם בתוספת החזר אגרות והוצאות משפט. ניתן לראות בבירור כי פסק דין זה מתבסס על סעיף 4(א)(1)<sup>20</sup> לחוק הגנת הצרכן המדגיש כי עוסק חייב לגלות לצרכן כל פגם הקיים במוצר המפחית מערכו.

**תת נושא שני: 21 הטעיה:**

סעיף 2 א' לחוק הגנת הצרכן קובע בתוכו ומפרט 21 מקרים שיחשבו כהטעיה. חל איסור חמור על העוסק להטעות את הצרכן. הטעיה של העוסק יכולה להתבטא

<sup>19</sup> ת"ק 3520-07, קומינצקי איליה נ"י FUJICOM יניר מערכות בע"מ שרות, אתר פסקדין (2008).  
<sup>20</sup> סעיף 4 (א)(1) - "עוסק חייב לגלות לצרכן- כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס"

<sup>21</sup> איסור הטעיה ת"ט תשמ"א- 1981 (תיקון מס' 18) תשס"ו- 2005. סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן.

בדרכים רבות: הטעיה במשקל הנכס, הטעיה במועד ההספקה של הנכס, הטעיה בזהותו של היצרן של הנכס ועוד רשימה ארוכה המפורטת בסעיף זה לחוק הגנת הצרכן. בנוסף הטעיות יכולות להיעשות גם בפרסומות. פסק דין בנושא:

• **פסק דין: רון קורמוס נגד ניופאן בע"מ:**<sup>22</sup>

בפסק דין זה שהתרחש בבית המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו מגיש קורמוס תביעה כנגד ניופאן על סך 1,200 שקלים בגין הטעיה. לטענתו, פרסמה הנתבעת (ניופאן) מידע מטעה. במסגרת הפרסום הציעה הנתבעת לצרכנים הטבה של מסחטת מיץ בתמורה לרכישת מעבד מזון, בתוספת תמונה של מסחטת המיץ. כאשר רכש קורמוס את מעבד המזון הוא הופתע לגלות כי מדובר רק באביזר לסחיטת מיץ הניתן להרכבה על גבי מעבד המזון ולא במסחטת מיץ משולבת כפי שנראתה במודעת הפרסומת. לטענת קורמוס קיימת כאן הטעיה בפרסום.

דעתו של קורמוס עומד בניגוד לטענת הנתבעת, הטוענת לכך שקורמוס קיבל את אביזרים של מסחטה המתאימים לבלנדר. היא טוענת שקיבל את שני המכשירים במכשיר אחד כך שלמעשה לדעתה המודעה שפירסמה אינה מטעה. לסיכומו של דבר ולאור סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן הקובע כי חל איסור חמור על העוסק להטעות את הצרכן, ומתבטא בבירור בפסק דין זה, קיבלה השופטת תרצה שחם קינן את התביעה וחייבה את הנתבעת בתשלום פיצויים בסך 1200 שקלים ועוד הוצאות על סך 400 שקלים לתובע קורמוס.

---

<sup>22</sup> ת"ק 27664, קורמוס נ' ניופאן בע"מ, (2012).

## פיקוח וענישה על פי גישת המשפט הישראלי:

סעיף 23 לחוק הגנת הצרכן מפרט לאורכו עבירות שונות ומרובות שהעונש לגביהם הינו עומד על עונש מרבי של 7 שנות מאסר ואו קנס מרבי של 100,800 ש"ח.

כך יעשה במקרים שונים בחוק (בנושאי הטעיה, הפעלת השפעה בלתי הוגנת, הטעיה בפרסומות ועוד).

בנוסף לכך בנסיבות שהן מחמירות, והחוק רואה בהן למקרים דחופים וממורים, העונש למי שעובר על סעיפי החוק יכול לעלות לעונש כספי ומרבי של 4.5 מיליון שקלים ואו לעונש מרבי של 3 שנות מאסר.

פעמים רבות עובדים מבצעים עבירות שונות מבלי שהמעסיקים שלהם מודעים לכך. מסעיף 25 לחוק הגנת הצרכן עולה כי על המעביד/ נושא המשרה בתאגיד/ המרשה, לפקח על עובדיו כך שימנע מצב זה. במידה ואחד העובדים הפר את החוק הרי שמכך עולה שהמעסיק שלו הפר את החוק ולכן יהיה על המעסיק להוכיח כי פעל ככל האפשר למנוע זאת. במידה ולא הצליח, הוא צפוי לקנס בסך 75,300 ש"ח.

### 3. השוואה בין גישת המשפט העברי לבין גישת המשפט הישראלי:<sup>23</sup>

כפי שניתן לראות עד כה, לאורך גוף העבודה, לחוק הגנת הצרכן במשפט הישראלי ביחס למשפט העברי ישנם חלקים דומים ומשותפים רבים וכמו כן גם הבדלים רבים ושונים. בחלק זה אשווה בין שתי גישות המשפט ואציג את ההשוואה באופן מפורט וברור.

### סוגיית ההונאה וההטעיה:<sup>24</sup>

שתי דרכים להבדיל בין הטעיה להונאה לפי המשפט העברי:

1. במידה וצד בעסקה הושפע מטעות של הצד השני בעסקה מתקיימת הטעיה.
2. במידה והטעיה נעשתה במכוון הרי שיש כאן רמאות או במילים אחרות אונאה, כך תקרא גם כל עסקה החורגת ממחיר השוק.

הטעיה במרמה היא בגדרו של איסור,<sup>25</sup> וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו איש את אחריו", מציטוט זה עולה כי מדובר בהונאה שהיא בעלת שווי כלכלי אך אפשר להבין מההלכה שהאיסור חל גם במידה ולא הייתה אונאה שהיא בשווי כלכלי, וזאת מפני שגניבת דעת היא אסורה מהתורה. כאשר מתייחסים ביחס לדין במשפט העברי אין הבדל בין אונאה לבין הטעיה כי הרי ההלכה מדברת על בין שלא במתכוון ובין במתכוון- המקח הוא מקח טעות. הכוונה היא שלא משנה אם ההונאה/ההטעיה נעשתה בכוונה תחילה או לא בכוונה הרי שיש

<sup>23</sup> יובל סיני "הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי" (2012), [www.netanya.ac.il/ResearchCen/JewishLaw/AcademicPub/ConsumerProtection/Pages/Consumerdeception.aspx](http://www.netanya.ac.il/ResearchCen/JewishLaw/AcademicPub/ConsumerProtection/Pages/Consumerdeception.aspx)

<sup>24</sup> יניב לנקרי, "הטעיה צרכנית", (תאריך: לא מופיע), [www.lankrilaw.co.il/%D7%94%D7%98%D7%A2%D7%99%D7%94-%D7%A6%D7%A8%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA.html](http://www.lankrilaw.co.il/%D7%94%D7%98%D7%A2%D7%99%D7%94-%D7%A6%D7%A8%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA.html)

<sup>25</sup> ויקרא פרק כ"ה פסוק י"ד.

כאן פגיעה בצרכן ויש להעמיד את העוסק לדין. זאת בדומה מאוד למשפט הישראלי, כאשר בו לפי חוק הגנת הצרכן הטעיה יכולה להתקיים "במעשה או במחדל".

עוד נקודת דמיון בין שתי גישות המשפט היא שלפי סעיף 4<sup>26</sup> במשפט הישראלי לחוק הגנת הצרכן, מוטל על העוסק להודיע לצרכן על כל בעיה או פגם במוצר. כך גם עולה בדומה מפסיקת הרמב"ם: "היה יודע שיש בממכרו מום- יודיעו ללקוח".

נקודת שוני אחת היא ביחס לאחריות המוטלת על הצרכן במשפט הישראלי לעריכת "סקר שוק" ולא על העוסק, אך מיותר להדגיש שאין זו חובה על הצרכן. ואת זאת ניתן להעלות מסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן במשפט הישראלי שאינו דורש מעוסק בירור מחירים.

ישנם סוגים שונים של הטעיות הקשורים בנושאים שונים. אדון בכמה מהם ביחס לעמדת המשפט העברי וביחס לעמדת המשפט הישראלי.

### ❖ המידה, הצורה ומרכיבי הנכס:

כפי שכבר הוזכר עוד קודם, סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן מפרט 21 מקרים הנחשבים כהטעיה, כחלק "מעניין מהותי העסקה". כחלק מ-21 ענייני חשובים אלו המפורטים בסעיף זה, סעיף 2(א)(2) מתייחס ל-"מידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של הנכס" ומחיל עליהם הטעיה.

כך גם קורה במשפט העברי, כפי שהוזכר עוד קודם, לפי גישה משפטית זאת חל איסור חמור שלהשתמש במידה שהיא חסרה, פגומה, כלומר אין להשתמש במידות ומשקלות חסרות. והשימוש בהם הוא חמור מאוד כך עולה מדברי חז"ל, הפוסקים ומפסוקי המקרא.

---

<sup>26</sup> 4(א) עוסק חייב לגלות לצרכן-  
(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס.

במידה והקונה/הצרכן קיבל מידה של מצרך שהיא חסרה במשקלה ממה שסוכם עם הצרכן הרי שהעוסק גם עבר על איסור ההונאה וזאת עולה מדברי הרמב"ן.

#### ❖ אריזת המצרך/הנכס ועיצובו:

שני סוגי המשפט מתייחסים לסוגיית עיצוב המוצר ואריזתו. לפי שתי גישות המשפט חל איסור להטעות את הצרכן בעזרת ייפוי המוצר וייחוס תכונות שאין לו. לפי ההלכה נפסק<sup>27</sup> "אין מפרכסין.. את הבהמה ולא את הכלים הישנים כדי שיראו חדשים". אסור לייחס למוצר תכונות שאין לו וכך לגרום להטעיית הצרכן. לפי גישת המשפט הישראלי, מסעיף 6(א) לחוק הגנת הצרכן הדבר יחשב גם כן כהטעיה: "הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו".

#### ❖ הטעייה בשינוי מקום ייצור הנכס:

לפי המשפט העברי, שינוי ביחס לייצור מקום הנכס נכלל באיסור גנבת דעת, כך עולה מדברי ערוך השולחן: "ושתי מיני אונאות יש, האחת אונאה בגוף הסחורה עצמה, שמוכר אותה בחזקת סחורה טובה ממקום פלוני, ובאמת היא סחורה ממקום אחר"- לפי דברים אלו, כאשר אדם לוקח סחורה ו"מדביק לה" שם של סחורה אחרת הרי שיש כאן אונאה לפי המשפט העברי.

לפי גישת המשפט הישראלי, הנושא של שינוי מקום ייצור הנכס נכלל גם הוא בנושאים המהותיים שמכילים את איסור ההטעיה. כך עולה מסעיף 2(א)(8) לחוק הגנת הצרכן "מקום ייצור הנכס".

---

<sup>27</sup> רמב"ם, הלכות מכירה, פרק י"ח, הלכה ב.  
<sup>28</sup> ערוך השולחן, חושן משפט, סימן רכז, סעיף א..



## ✧ פיקוח וסנקציות:

כפי שכבר ניתן להבין, המשפט העברי מפרט מאוד על הקיפי איסור האונאה וגניבת הדעת.

ישנו איסור אזרחי ביחס למקרה של אונאה במחיר- יש אפשרות לבטל את העסקה או להחזיר את את סכום העסקה. לגבי עניין העונשים, מי שיעבור על ההוראות בחוק ביחס למידות ושערים יענש. והחובה על האכיפה והפיקוח היא על כתפיה של הרשויות.

לפי הרמב"ם על בית הדין להעמיד שוטרים שיצדיקו את המאזניים, ידאגו לצדק. ובמידה וימצא אדם בעל משקל שהוא פגום או מאזניים מקולקלים, לשוטרים הללו יש את הזכות להכות את העבריין כפי כוחם ולקנסו לפי ראיית בית הדין. וכל עבריין שיפקיע את שער השוק וימכור במחירים יקרים יש להכות אותו ולפרסם את שמו בשוק, לציבור הרחב.

בדומה לגישת המשפט העברי, גם לפי גישת המשפט הישראלי יש מקום להטלת סנקציות שונות על עוסק שמנצל כוחו ופוגע בצרכן. כפי שעולה מחוק הגנת הצרכן, סעיף 23 מפרט את דרכי הענישה לעובר על הסנקציות בחוק, שהם בצורת קנסות ואו מאסר של שנה (בנסיבות מחמירות אף קנס גבוהה ומספר שנות מאסר גדול יותר).

## סיכום:

לאורך פרויקט זה הוצג בבירור נושא הגנת הצרכן, החל מגישת המשפט העברי בנושא ועד לגישת המשפט הישראלי בנושא זה וכן השוואה בין שתי הגישות. לאורך העבודה גיליתי עובדות רבות שלא ידעתי קודם לכן.

כך גישת המשפט הישראלי הרואה בחומרה את הפרת זכויות הצרכן. עוסק אינו יכול לגרוע מזכויות הצרכן, גם אם ירצה בכך וישאף להחתיים את הקונה או מקבל השרות על ויתור הזכויות המגיעות לו בחוק. המטרה הברורה של החוק היא ברורה ומטרתה היא להגן על הצרכן הנמצא בעמדה נחותה מזו של העוסק, ניתן לראות זאת גם בפרק השלישי של העבודה, "גישת המשפט הישראלי", המפרט התייחסויות שונות בחוק להגנת הצרכן.

בדומה לכך גם גישת המשפט העברי רואה בחומרה את הפגיעה בצרכן. לאורך העבודה נוכחתי לדעת את האיסורים והעקרונות הרבים ביחס להגנה על הצרכן המצויים כבר לאורך המקרא בסוגיות השונות, באיסור הונאה ובאיסור מידות ומשקלות חסרים. וכן ההגנה שהורחבה ביחס לרמאות וגניבת דעת הצרכן. ההשוואה בין גישות המשפט השונות סייעה לי להבין את נקודות הדמיון הרבות ונקודות השוני. וסייעה לי להבין את התפתחות המשפט הישראלי בסוגיה ואת החשיבות הרבה של האיסורים השונים המצויים בגישות.

דרכי האכיפה בשתי הגישות, גם הן, מדגישות לי את החשיבות של כל גישת משפט ואת ההבנה הגדולה כי יש להגן על הצרכן חסר האונים אל מול העוסקים שהידע המצוי בידיהם לעיתים עלול להיות מנוצל לרעה.

לסיום, שמחתי לחקור את הנושא ולגלות את מקורותיו וחשיבותו, שהביאו לי ידע נרחב בנושא הגנת הצרכן.

## ביבליוגרפיה:

### חקיקה

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

### פסיקה

ת"ק

ע"א 3520-07 קומינצקי איליה נ' FUJICOM יניר מערכות בע"מ שרות.

ע"א 27664 קורמוס נ' ניופאן בע"מ.

### ספרות מחקר

#### ספרים

רקובר נחום, הגנת הצרכן במשפט העברי, תשמ"ח, עמודים 13-49.

### מאמרים

לנקרי יניב, "הטעיה צרכנית", (תאריך: לא מופיע),

[www.lankrilaw.co.il/%D7%94%D7%98%D7%A2%D7%99%D7%94-%D7%A6%D7%A8%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA.html](http://www.lankrilaw.co.il/%D7%94%D7%98%D7%A2%D7%99%D7%94-%D7%A6%D7%A8%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA.html)

ניר כץ יפעת, "הרחבת סמכויות האכיפה בדיני הגנת הצרכן- מבולבלים?", (2008),  
[zag-law.com/he/events/1958/](http://zag-law.com/he/events/1958/)

סינה יובל, 'הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי', (2012),  
[www.netanya.ac.il/ResearchCen/JewishLaw/AcademicPub/ConsumerProtecti  
.on/Pages/Consumerdeception.aspx](http://www.netanya.ac.il/ResearchCen/JewishLaw/AcademicPub/ConsumerProtection/Pages/Consumerdeception.aspx)

"הגנת הצרכן- דעו את זכויותיכם", מאת מערכת משפטי, (07.06.2010),  
[www.mishpati.co.il/article/476](http://www.mishpati.co.il/article/476)

**משפט עברי**

**ספרות הפסיקה**

דברים כ"ה, י"ג-ט"ז.

ויקרא י"ט, ל"ה-ל"ז.

עמוס ח', ד'-ז'.

רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ז'.

רמב"ם, הלכות מכירה פרק י"ח.