

נושא העבודה

הגנת הצרכן

העבודה מוגשת בחסות העמותה של
נוער שוחר משפט עברי

הגנת הצרכן

הקדמה:

בעבודתי נעסוק בנושא הגנת הצרכן. בחרתי לעסוק בנושא זה מפני שזה הוא נושא אשר אנו נתקלים בו בחיי היום יום שלנו ואפילו לפעמים לא שמים לב לכך. אני חושב שחשוב שכל אדם ידע את זכויותיו בתור צרכן וידע אם נעשות עמו עוולות בעת עסקה מסוימת. רבים מאיתנו נתקלים בזמן הרכישה באי הבנות בקשר למוצר שבכוונתנו לרכוש בדרך שימוש, ביעילות, באיכות המוצר או באמיתות הדברים שנכתבים על גב האריזה של המוצר.

מאז ומתמיד היו קיימות אי הבנות בין הצורך למוכר והרבה דברים לא מובהרים בצורה מסופקת כך שתיהיה באפשרות צרכן לדעת מה עומד מולו. ישנם גופים רבים וחברות גדולות אשר מנצלים את כוחם ומעמדם ומרמים את האזרח החלש שאין ביכולתו לעשות דבר בנידון.

תוכן עניינים:

2.....	הקדמה אישית	פרק ראשון
4.....	מבוא	פרק שני
5.....	גישת המשפט העברי	פרק שלישי
10.....	גישת המשפט הישראלי	
13.....	השוואה בין שתי הגישות	
16.....	סיכום	פרק רביעי
17.....	ביבליוגרפיה	פרק חמישי
19.....	נספחים	פרק שישי

מבוא:

הנושא בו עבודתי תעסוק הוא חוק הגנת הצרכן.

הנושא בו בחרתי להתעמק מתוך חוק זה הוא נושא ההטעיה.

אני סבור שיש לבחון את נושא זה לעומק בכדי שהצרכן ידע את אשר מגיע לו ואת זכויותיו המשפטיות כאשר נעשית כנגדו עוולה.

תחילה, אבדוק מה נחשב להטעיה לפי החוק, מי הם הצדדים בעסקה, איזה פיצויים מגיעים לצורך כאשר הוא מוטעה, ומהן האפשרויות שלו כאשר נגרמה עוולה בעסקה.

החלק הראשון יעסוק במשפט העברי. איך נהגו להתמודד עם עוולה בימי המקרא וכיצד התמודדו עם דברים הקשורים בעסקה.

החלק השני יעסוק בחוק במשפט הישראלי. מי הם הצדדים, מה היא הטעיה ומה הן האפשרויות שיש לצרכן על פי המשפט הישראלי.

בחלק השלישי, אשווה בין המשפט העברי למשפט הישראלי ואבדוק האם קיימות נקודות דמיון ושוני בין הסוגים המשפטיים והאם התחולל שינוי במשפט מימי המקרא ועד היום.

מטרתי בעבודה זו להקיף את הנושא בצורה הטובה ביותר ואף לאמץ את החוקים והזכויות הקיימות ב אף לחיי האישיים.

הטעיה במשפט העברי:

המשפט העברי עוסק בהטעייתו של צרכן ומחלק את המצבים של הטעייתו לשניים¹. החלק הראשון מתייחס למצב בו צרכן תמים מוטעה על ידי עוסק. דהיינו אותו עוסק לא במרמה ובלי ידע הטעה את הצרכן. החלק השני מתייחס למצב בו העוסק גוזל ומטעה את הצרכן במזיד. שני מקרים אלה הם הפוכים ומנוגדים, במקרה השני כאשר העוסק מטעה את הצרכן בכוונה הוא ייחשב כעובר על איסור. ואילו במקרה הראשון הוא לא יחשב שעובר על איסור כי עשה זאת בתום. המקור לכך בתורה נמצא בספר ויקרא. בספר ויקרא נכתב כך: "וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו איש את אחריו" (ויקרא כה, יד)². מהפסוק הזה ניתן ללמוד בעין ברורה על חוק הגנת הצרכן במשפט העברי. הפסוק מתייחס רק למצב של הונאה בשווי המוצר, אולם האיסור על הטעיה והונאה של צרכן חל על כל הטעיה או הונאה שמתבצעת ע"י עוסק כלפי צרכן, שכן גם גניבת דעת אסורה על פי התורה ולכן גם הונאה או רמאות שמבצע עוסק לא בהכרח רק בקשר לשווי המוצר אסורים³. במצבים בהם העוסק מטעה את הצרכן שלא במכוון קובע המשפט העברי כי מדובר במקח טעות. כלומר, העסקה בטלה מכיוון שאין משמעות לכוונה של העוסק היות ובמבחן התוצאה הצרכן הוטעה ושיקול הדעת שהוא הפעיל כשקנה את המוצר היה לקוי. בדומה לחוק הגנת הצרכן, הקובע בסעיף 2, כי הטעיה מתקיימת "במעשה או במחדל", גם על פי ההלכה הטעיה יכולה להיגרם על ידי כך שהעוסק לא הודיע מבעוד מועד לצרכן דבר שהוא שהיה צריך להודיע. המשפט העברי מתייחס לפגם במוצר ובלשון ההלכה הוא נקרא "טענת מום"⁴-מום במוצר. התייחסותו של הרמב"ם למום במוצר באומרו: "היה יודע שיש בממכרו מום- יודיעו". מדברי הרמב"ם ניתן להסיק כי הוא למעשה מטיל חובה על עוסק להודיע ללקוח כי יש מום או פגם מסוים במוצר אותו הוא מוכר לו ובמידה ולא הודיע לו- המקח בטל, כלומר העסקה בטלה.

בשולחן ערוך יש התייחסות דומה לגישתו של הרמב"ם: "אסור לרמות בני אדם במשא ומתן או לגנוב דעתם, כגון אם יש מום במקחו צריך להודיעו ללוקח".^{5*} העוסק או במוצר ללוקח, כלומר לצרכן, שכן אסור לרמות בני אדם במשא ומתן ואסור לגנוב את דעתם (לרמות אותם). חכמי המשפט העברי אף קבעו כי עוסק שמוכר מוצר פגום כמוצר שלם בלי לדווח לצרכן, עובר על איסורים הלכתיים שונים. יש גם שקבעו כי גם עם ערך המוצר לא יורד כתוצאה מהפגם עדיין חלה חובה על העוסק לדווח על אותו פגם לצרכן שקונה את המוצר.⁶ יש גם שמחמירים יותר ואומרים שגם אם העוסק לא ידע על אותו פגם במוצר אבל הוא היה יכול לדעת על אותו פגם העסקה תהיה מבוטלת והוא יחשב כמי שהטעה. באופן כללי ההלכה אוסרת גם מקרים בהם מוכר מספר את כל האמת על המוצר אבל עדיין מבצע מעשים שעלולים להטעות צרכן. לדוגמה, מצב בו מוכר ידע על פגם והוא מדווח על הפגם אך הוא מדווח על הפגם באופן שיש בו כדי להטעות את הצרכן. התלמוד מביא דוגמה של מוכר שמספר על פגם שיש בפרה שהוא מנסה למכור לצרכן ומוסיף עוד כמה פגמים שלא קיימים. במצב הזה הקונה חושב שהמוכר הגזים עם הפגמים שפירט ולכן הוא קונה את הפרה. בהלכה נפסק שלא בגלל כל פגם במוצר רשאי הקונה לבטל את העסקה, אלא רק במקרה בו קיימת הטעיה גדולה, זאת אומרת שהמוכר ציין פגמים גדולים מאוד במוצר שלא נמצאו ע"י הצרכן ולעומת זאת הצרכן כן מצא פגמים קטנים יותר במוצר. התלמוד קובע שגם מצב כזה יש בו כדי להטעות את הצרכן. גניבת דעת ורמאות: כפי שנאמר, המשפט העברי לא רק אוסר הונאה או הטעיה.^{6*}

1* הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

2* ספר ויקרא, פרק כו', פסוק יד'

3* הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

4* הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

5* הטעיה הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני.

6* הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

גניבת דעת ורמאות:

המשפט העברי לא רק אוסר הונאה או הטעיה שמובילה להפסד כספי אלא גם רואה בחומרה מצבים של רמאות וגניבת דעתו של הצרכן גם אם לא נגרם לו נזק כספי כתוצאה מאותו מעשה רמאות הראשון שבכולם – "גונב דעת הבריות"⁸. כלומר מהתוספתא עולה כי ההלכה רואה באדם שמרמה מישהו, כגונב דעת וזהו הסוג החמור והגרוע ביותר של הגנבים. התוספתא גם מטיל איסור על מעשי רמייה במקח וממכר⁹ מנגד, ישנם מקורות אחרים שמהם עולה כי דברי שקר שסוחרים רגילים להשתמש בהם כדי לשבח את המוצר שהם מוכרים וכדי לשכנע אנשים יכולים לא להיחשב להטעיה וזאת רק במצב שאדם זהיר לא היה מאמין להם ולא מקבל ברצינות את הדברים שלהם. במצב כזה קובעים מקורות המשפט העברי כי אין בשקרים האלה כדי לשמש עילה של הטעיה או הונאה מצד המוכר. לבסוף הם מציינים כי שקרים כאלה אסורים אבל רק מבחינה דתית ומוסרית¹⁰. סוגים שונים של הטעיה: המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של הנכס: מפסוקי המקרא, דברי חז"ל והפוסקים עולה כי להחסיר מהמידה או מהמשקל של המוצר זה חמור ביותר¹¹. ספרות נרחבת נכתבה על גדרי האיסור. על פי הרמב"ן צרכן שקיבל פחות מהמידה או מהמשקל שסוכם במקח- הצרכן עובר על איסור הונאה "לא תונו"¹² ולפי הרמב"ם עובר הצרכן במקרה זה על איסור גניבה.¹³

העלמת סיכונים הכרוכים בשימוש בנכס: לא ימכור אדם לחברו סנדל של בהמה מתה בכלל של חיה שחוטה מפני שני דברים. : פי ההלכה אסור אחד מפני שמטעהו, ואחד מפני הסכנה".

מתלמוד זה מבינים כי על פי ההלכה אסור למוכר להסתיר את הסכנות שיש במצרך שמוכר. רש"י מביא לדוגמה: שלא יסתיר שהבהמה ננשכה ע"י נחש משום שארס הנחש ימצא בתוך גוף הבהמה. מדברי הפוסקים אף עולה שהקונה מוצר וגילה שהשימוש בו כרוך בחשש בריאותי או בטיחותי ושבגללו

נמנעים בני אדם מלקנותו, הרי רשאי הקונה לבטל את המקח אפילו אם הוא שילם עבור המוצר.

(א) הטעיה בשינוי מקום הייצור של הנכס: על פי ההלכה גם מקום הייצור גם נכלל כגניבת דעת. כדברי בעל ערוך השולחן: "ושתי מיני הונאות יש, האחת הונאה בגוף הסחורה עצמה, שמוכר אותה בחזקת סחורה טובה ממקום פלוני, ובאמת היא סחורה ממקום אחר. "זאת אומרת: ישנן שתי סוגי הונאות, אחת במוצר עצמו והשנייה שהמוכר אומר שייצר את המוצר במקום אחד אך באמת במקום אחר.

(ב) במשפט העברי נקבע איסור ההונאה במחיר. שתי משמעויות ניתנו בידי חכמי המשפט העברי לאיסור הונאה: האחת היא התרופה הממונית הנותנת הגנה לצרכן הנפגע, בצורת החזרת הסכום שנתאנה או בביטול. לעניין התרופה המקח; והמשמעות האחרת היא האיסור, הקובע נורמה של התנהגות הממונית יש להבחין בין הונאה שהיא יותר משישית, שהמוכר עשוי לעמוד בפני ביטול העסקה כולה, ובין הונאה בשיעור קטן (פחות משישית), שבה נקבע כי אין תוצאות ממוניות להונאה. חכמי המשפט העברי קצבו זמן לתביעה האונאה (בדומה לסעיף 32 בחוק הגנת הצרכן שאף הוא נותן מועד קצוב של שבועיים לביטול מחר שנעשה.) כתב אחד מגדולי הדיינים בדורנו, הרב י' בלויא, "שאם יודע המוכר בלקוח זה שדרכו לעמוד על המקח עד שמוזיל לו, מותר לו להעלות מתחלה המחיר ולאחר המיקוח יתן לו כפי שוויו, ואין בזה משום גניבת דעת או מרמה כי עומד מולו לקוח שיתמקח עימו בנוגע למחיר המוצר הוא יכול להעלות את מחיר המוצר בתחילת המיקוח ולהוריד אותו למחירו האמיתי בסופו והוא לא יחשב כגונב דעת או מרמה.

(ג) תנאי אחריות לנכס: אם מוכר מטעה צרכן בקשר לתנאי האחריות, יש באפשרות הצרכן לבטל את המקח. הרמב"ם הפוסק: "כל שהסכימו עליו (וזאת לומדים מדבריו של הרב הילדסהיים) בני המדינה שהוא מום שמחזירים בו מקח זה, מחזירים בו...". ומדייק מדברי הרמב"ם הרב הילדסהיים, "שאין הכוונה דווקא שקיים חיסרון בגוף המוצר או חיסרון חיצוני, אלא הכוונה גם לרבות כל סיבה שעלולה לגרום לקונים להחזיר את המוצר". ולמסקנה הוא כותב: כשלא קיימת תעודת אחריות על מוצר מסוים והצרכן חפץ בכך, למרות שבעת הקנייה לא קיים מום באביזרי המוצר או במראהו החיצוני, מכל מקום יתכן נפגע מכך שאין תעודת אחריות בעתיד, ועובדה זו יכולה להוות סיבה לחלק מהקונים להימנע מלרכוש את המוצר.

ד) הטעיה בעיצוב הנכס או באריזתו: על פי ההלכה, אסור ליצרן לייפות את האריזה של המוצר ועל ידי כך להטעות את הרוכש לגבי הטיבו האמיתי של המוצר, כפי שנפסק להלכה: "אין מפרכסין... את". לא מייפים את הבהמה או את הבהמה ולא את הכלים הישנים כדי שיראו חדשים הכלים כדי שיראו טובים וחדשים.

ה) סנקציות ופיקוח: כל העובר על אחד מהכללים שנאמרו לעיל ביחס לגוון ההטעיות האפשריות צפוי לעונשים מסוגים שונים, ומתפקידן וחובתן של הרשויות האחראיות לפקח ולאכוף הוראות אלו.

ואלו דברי הרמב"ם: חייבין בית דין להעמיד שוטרים בכל מדינה ומדינה ובכל פלך ופלך, שיהיו מחזרין על החנויות ומצדקין את המאזניים ואת המידות ופוסקים 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.

*8 תוספתא בבא קמא, פרק ז, הלכה ח.

*9 הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

*10 הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-ד"ר יובל סיני

*11 רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ז; שולחן ערוך, חושן משפט, סימן רלא.

*12 ויקרא כה, יד-טו.

*13 רמב"ם, הלכות גניבה, פרק ז, הלכה ב.

גישת המשפט הישראלי:

לבעלי עסקים יש כוח רב ביחס לצרכן ולעיתים יכול לקרות מצב בו הם עלולים לנצל את חולשתו ולפגוע בו. בעלי העסקים נושאים עימם 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. הינו החיקוק הצרכני המרכזי במדינת ישראל ומטרתו "חוק הגנת הצרכן"¹⁴ 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.

תת נושא ראשון: 8

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.

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:

פסק דין: קומינצקי איליה נגד FUJICOM יניר מערכות בע"מ שרות: 19 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 טלויזיה. 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. לחוק הגנת הצרכן 20 ניתן לראות בבירור כי פסק דין זה מתבסס על סעיף 1א4 המדגיש כי עוסק חייב לגלות לצרכן כל פגם הקיים במוצר המפחית מערכו.

תת נושא שני¹⁶: 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 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 דין¹⁷: רון קורמוס נגד ניופאן בע"מ: בפסק דין זה שהתרחש בבית המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו מגיש קורמוס תביעה כנגד ניופאן על סך 1200 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.

14* חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981.

15* סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א

16* ת"ק 07-3520, קומינצקי איליה נ' FUJICOM יניר מערכות בע"מ שרות, אתר פסקדין (2008).

17* 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.

השוואה בין המשפט העברי למשפט הישראלי:¹⁸

עד כה ניתן לראות שלחוק הגנת הצרכן במשפט הישראלי ובמשפט העברי ישנם גורמים משותפים וישנם חלקים שונים.

בחלק זה אשווה בין שתי הגישות ואציג את ההשוואה באופן ברור ומפורט.

סוגיית ההונאה וההטעיה:¹⁹

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 הונאה, כך תקרא גם כל עסקה החורגת ממחיר השוק.

הטעיה במרמה היא בגדרו של איסור,²⁰ וכי תמכרו ממכר לעמיתך או קנה מיד עמיתך אל תונו איש את אחריו". , מציטוט זה ניתן לראות כי מדובר בהונאה שהיא בעלת שווי כלכלי אך אפשר להבין מההלכה שהאיסור חל גם במידה ולא הייתה הונאה שהיא בשווי כלכלי, וזאת מפני שגניבת דעת היא אסורה על פי התורה.

כאשר מתייחסים ביחס לדין במשפט העברי אין הבדל בין הונאה 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 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".

נקודת דמיון נוספת בין שתי גישות המשפט היא שלפי סעיף 26 4 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.

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

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 "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 הונאות יש, האחת הונאה בגוף הסחורה עצמה,²¹ "ושתי מיני הונאות 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 הונאה לפי המשפט העברי.

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

המידה, הצורה ומרכיבי הנכס:

כפי שכבר הזכרתי קודם לכן, 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.

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

פיקוח וסנקציות:

ניתן לראות שהמשפט העברי מפרט מאוד על הקיפי איסור ההונאה 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 וידאגו 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 או מאסר של שנה (בנסיבות מחמירות אף קנס גבוהה ומספר שנות מאסר גדול יותר).

*18 יובל סיני "הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי" (2012)

*19 יניב לנקרי, "הטעיה צרכנית"

*20 ויקרא פרק כ"ה פסוק י"ד.

*21 ערוך השולחן, חושן משפט, סימן רכז, סעיף א.

סיכום:

כעת לאחר שסיימתי לכתוב את העבודה אני חושב שהנושא שנבחר לי הוא נושא מאוד מעניין ואני שמח שקיבלתי אותו מפני שלמדתי רבות על זכויות הצרכן ועל כל הדברים שמגיעים לו בתור צרכן.

מצאתי חומרים מעניינים על הנושא בייחוד בספרה של אורנה דויטש- מעמד הצרכן במשפט, במאגר המשפטי נבו ומאמרים שמצאתי שם.

הגעתי לכמה מסקנות מהעבודה:

-החוק במשפט הישראלי לא שונה בהרבה החוק במשפט העברי.

- חוק הגנת הצרכן מגן בצורה ברורה מובהקת ומאוד חזקה על הצרכן מכל הפינות הקשורות להטעיה ונותן לו כלים רבים והגנות מרובות.

לדעתי בגלל שהחוק מגן בצורה כה חזקה על הצרכנים ועל עוסקים הוגנים אין פתח לעוסקים להתנהג בצורה בלתי הולמת והוגנת כלפי צרכנים.

לסיכום, נהנתי 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

ספרה של אורנה דויטש-מעמד הצרכן במשפט

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
"הרחבת סמכויות האכיפה בדיני הגנת הצרכן- מבולבלים?", (2008) zag-
law.com/he/events/1958/
העברי(2012)

www.netanya.ac.il/ResearchCen/JewishLaw/AcademicPub/ConsumerPr
otecti.on/Pages/Consumerdeception.aspx דעו את

זכויותיכם", מאת מערכת משפטי,

www.mishpati.co.il/article/476 (7.6.2010)

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.
הטעיה צרכנית לאור מקורות המשפט העברי-מאת ד"ר יובל סיני.
הגנת הצרכן במשפט העברי-נחום רקובר

נספחים:

דליה אזוב נ' עיריית ירושלים: המערערת קיבלה דרישה לתשלום שישה דוחות חניה בגין ביצוע עבירות לפי חוק עזר לירושלים. המערערת הגישה תביעה אזרחית למתן סעד הצהרתי שעיקרו הצהרה כי העירייה לא יכולה לגבות את הקנס משום שדוחות החניה לא נמסרו לה כפי שצריך (לפי תקנת סדר הדין הפלילי), תשל"ד-1974, שעניינה חזקת מסירה בעבירות קנס. המערערת ביקשה לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית לפי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ולחלופין לפי תקנה 29 לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984. הבקשה נדחתה, ומכאן הערעור.

בית-המשפט העליון פסק: הליך התובענה הייצוגית הוא הליך יוצא-דופן, החורג מהתלם הרגיל של ברור מחלוקות וסכסוכים. הליך זה יוצר מעשה-בית-דין בין קבוצת התובעים והנתבעים, אף שלא הכול יזמו אותו ואפילו לא נטלו בו חלק. הוא עשוי להביא לקיפוח תובעים ונתבעים כאחד. הליך התובענה הייצוגית משמש לעידוד הגשת תביעות במקרים שבהם שיעור הנזק שנגרם לכל ניזוק בנפרד הוא כה מזערי, עד כדי חוסר כדאיות אישית בהגשת תביעה, ואילו שיעור הנזק לקבוצה כולה הוא גדול. יש בתביעה הייצוגית כדי להגן על אינטרס היחיד שנפגע אף שאינו מממש את זכותו להגיש תביעה. עם זאת מבקשים הדינים המתייחסים לתובענה הייצוגית להגן על הצדדים מפני ניצול קיומו של ההליך לרעה.

מטרתו של חוק הגנת הצרכן היא להגן על הצרכן מפני מעשי מרמה, עושק והטעיה ולהבטיח כי בעשותו עסקה יעמוד לרשות הצרכן מידע, מלא ככל האפשר, על טיב העסקה ועל פרטיה. ההנחה העומדת בבסיסו של החוק הינה כי בהינתן מידע מלא והוגן, יוכל הצרכן לכלכל את צעדיו ולהתקשר בעסקה

מיטיבה ורצויה. במקרה זה אין בידי המערערת עילת תביעה במסגרת חוק הגנת הצרכן. למרות סממנים מסוימים של שירות צרכני הכרוכים בנושא החניה, הרי שאין הסוגיה הזאת חלק מן הפן הצרכני של השירות. זאת ועוד, אין לראות במשיבה, הפועלת מכוח סמכותה הציבורית, "עוסק" על-פי חוק הגנת הצרכן(לא ניתן לראות בעיריית ירושלים עוסק), וממילא אין לראות במבקשת "צרכן" על-פי חוק זה (לא ניתן לראות בדליה אזוב צרכן).

במקרה זה, מאחר שהמערערת מבקשת להרחיב את גדריה של תביעתה לכדי תובענה ייצוגית, עליה לעמוד בנטל ההוכחה ובמידת ההוכחה להראות שקמה לה עילת תביעה אישית, ממשית ומוצקה, וכי עילה זו משותפת לכלל חברי הקבוצה העתידים להיכלל בתובענה באופן המצדיק אישורה כתובענה ייצוגית. במקרה זה לא עלה בידי המערערת להוכיח קיומו של מכנה משותף לקבוצה המצדיק את אישור תביעתה כתובענה ייצוגית.

תקנה 44א לתקנות סדר הדין הפלילי עניינה חזקת מסירה הניתנת לסתירה. התקנה קובעת חזקה שדבר דואר רשום נתקבל אצל הנמען, אף ללא חתימה על אישור המסירה, תוך חמישה-עשר ימים מיום המשלוח. חזקה זו ניתנת לסתירה רק אם הוכיח הנמען כי ההודעה לא נתקבלה מסיבות שאינן תלויות בו. חזקה זו הינה ככל חזקות שבדין. היא נסמכת על ניסיון החיים ועל ההנחה שמסמך – ובפרט מסמך שנשלח בדואר רשום – התקבל אצל הנמען. במקרה זה לא הוכיחה המערערת, ולו לכאורה, קיומה של עילה להתערבות שיפוטית בתקנה 44א. התקנה על פניה אינה פוגעת בזכויות או בעקרונות היסוד של השיטה ואינה חורגת ממתחם הסבירות. לא זו בלבד, אלא שהתקנה אף קובעת הסופה את האפשרות לסתור את חזקת המסירה באופן המאזן בין התכלית שלשמה הותקנה התקנה לבין זכויותיו של החייב. המשיבה החליטה לפטור את המערערת מדמי הוצאות משפטיות.

סובול נ' אוניברסיטת חיפה :

ביהמ"ש דחה בקשה לאישור תובענה ייצוגית שהגיש סטודנט נגד האוניברסיטה בעילת הטעייה לפי חוק הגנת הצרכן. נקבע כי פעילותה של האוניברסיטה וכל הקשור בה, אינה כזו שבגינה ניתן לראות באוניברסיטה עוסק.

בקשה לאישור תובענה ייצוגית שהגיש סטודנט נגד האוניברסיטה בגין איחוד גביית דמי השירותים לאוניברסיטה עם דמי הרווחה המיועדים לאגודת הסטודנטים באופן שלא מאפשר להימנע מתשלום דמי הרווחה. התובענה הוגשה בעילת הטעייה לפי חוק הגנת הצרכן (להלן "החוק") וכי איחוד התשלומים מהווה תנאי מקפח בחוזה אחיד. עיקר הדין נסב בשאלת היות האוניברסיטה "עוסק" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן.

בית המשפט המחוזי דחה את הבקשה ופסק כי: אין כל יסוד להבחנה שהמבקש עושה בין פעולותיה של האוניברסיטה בהקניית השכלה גבוהה ובמחקר אקדמי לבין פעולתה בגביית תשלומים שונים. גביית תשלומים מן הסטודנטים, תהיה אשר תהיה מהותם, היא חלק בלתי נפרד מפעילותה של האוניברסיטה כמוסד להשכלה גבוהה, והם קשורים לפעילות של הקניית הידע האקדמי. אין כל בסיס להבחין בתשלום אחד מכלל התשלומים הקשורים לפעולתה כמוסד להשכלה גבוהה, ולהשתית עליו את הטענה שגביית תשלום כזה מביאה את האוניברסיטה לגדר המונח "עוסק" כמשמעו בחוק. יתכן שהמצב היה שונה במקרה שהאוניברסיטה הייתה גובה תשלומים במסגרת פעילות עסקית הנבדלת מפעילותה העיקרית, כגון השכרת שטחים לצרכים מסחריים. תכלית קיומה של האוניברסיטה היא הקניית השכלה גבוהה ויצירת ידע באמצעות מחקר אקדמי. פעילות זו, וכל הקשור בה עצמה, אינה יכולה להיחשב כפעילות שבעטייה ניתן לראות באוניברסיטה עוסק. מעבר לצורך, חוק החוזים האחידים

איננו מקנה ללקוח עילת תביעה עצמאית כנגד ספק זולת עילה למתן הצהרה שתנאי מסוים בחוזה הוא תנאי מקפח, וככזה הוא בטל, ואין כל הוראה המאפשרת הגשת תביעה ממין זה. החלטת השופט: המבקש ישלם לאוניברסיטה הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין בסכום כולל של ₪ 000,35 ₪ בצירוף מע"מ. בקביעת סכום זה נתתי את הדעת לכך שמוסד התובענות הייצוגיות הוא חשוב ואין זה מן המידה לרפות את ידיהם של מי שמבקשים להגן על אינטרס הכלל באמצעות הגשת תובענה ייצוגית. אלמלא כך, הייתי רואה לחייב את המבקש בסכום גבוה במידה ניכרת. ניתנה היום, ט' תמוז תשס"ט, 01 יולי 2009, בהעדר הצדדים.