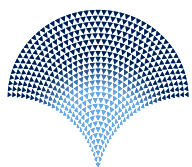


דוח מעקב: 'עושקן קשישים'

תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול
צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים
על בסיס החלטת ממשלה 450, אוקטובר 2020

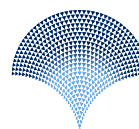
אפריל 2023



CECI

Citizens' Empowerment Center in Israel
A Government that works. For us.

המרכז להעצמת האזרח
ממשל שעובד. בשבילנו.



אודות המרכז להעצמת האזרח **CECI**

המרכז להעצמת האזרח הוא עמותה הפועלת בתחומי הממשל, ועוסקת באפקטיביות המגזר הציבורי ויכולות הביצוע של הרשות המבצעת. המרכז מתמקד בתהליכי יישום מדיניות, ובהיבטים שונים הקשורים לתפקוד הממשל ויכולתו לממש ולהוביל שינויים לטובת הציבור. במסגרת זו, מפעיל המרכז את מיזם "המוניטור", הכולל מעקב וניטור אזרחי אחר יישום החלטות ממשלה וחוקי כנסת והנגשתם לציבור. "המוניטור" מסייע בהבנת תהליכי ממשל ויישום מדיניות באמצעות יצירת תשתית ידע רחבה, אמפירית ואינטגרטיבית של תהליכי יישום ההחלטות. מטרת "המוניטור" היא לקדם לטיוב את עבודת הממשל בישראל ולהגביר את ההיכרות והמעורבות האזרחית בתחומי העשייה של המגזר הציבורי.

דוח מעקב: 'עושי קשישים'

תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול
צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים
על בסיס החלטת ממשלה 450, אוקטובר 2020

אפריל 2023

דו"ח המעקב נכתב במסגרת פרויקט "המוניטור" של המרכז להעצמת האזרח
המבצע ניטור ומעקב אחר יישום החלטות הממשלה
הדוח נכתב ע"י נעמה אמברסקי ומורן שרקין, תחקירניות בפרויקט המוניטור, בהנחיית ניר לוי.

תוכן העניינים

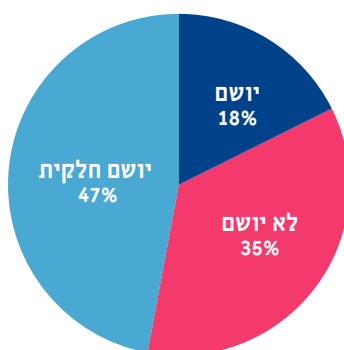
3	תקציר
4	טבלה מסכמת – החלטת ממשלה 450
9	רקע
11	פירוש מרכיבי ההחלטה – סטטוס יישום
18	מסקנות ותובנות
20	סיכום

תקציר

אודות החלטת ממשלה 450

בחודש אוקטובר 2020, התקבלה החלטת ממשלה 450: "תוכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול אזרחים, צרכנים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים במיוחד לנוכח עידן משבר הקורונה". ההחלטה התקבלה על רקע תופעות חוזרות ונשנות של עושיק אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים. העושיק נעשה באמצעות שיטות שיווק אגרסיביות שיש בהן הטעיית הצרכן, השפעה בלתי הוגנת עליו או הפרה אחרת של חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"). פעילות הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן "הרשות") ופעילות המשרד לשוויון חברתי בנושא העלו את הצורך בריכוז מאמץ נוסף והעמדת כלים נוספים להתמודדות עם התופעה. לרבות: כלי אכיפה, תיקון החקיקה ופעילויות הסברה. זאת במטרה להרחיב את הסמכויות והכלים של הרשות לטובת הרחבת היקף פעילותה למיגור מלא של התופעה שהלכה והתעצמה לנוכח משבר הקורונה.







במסגרת דוח זה נבחנו 17 סעיפים אופרטיביים, מתוכם: 3 יושמו (18%), 8 יושמו חלקית (47%), ו-6 לא יושמו (35%).

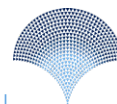


■ יושם ■ יושם חלקית ■ לא יושם



טבלה מסכמת – החלטת ממשלה 450

סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
1	מתן סמכות לממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן לחיפוש בחומרי מחשב	משרד המשפטים	סוכמה עמדה עקרונית שלפיה יהיה ניתן להעניק לחלק מרשויות האכיפה – ובכללן לרשות להגנת הצרכן – סמכות חיפוש במחשב בעבירות מסוימות בהתאם לסעיף 23 א' לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) (נוסח חדש) תשכ"ט-1969. בהמשך לסיכום זה, הועבר לידי משרד המשפטים תזכיר חוק מטעם הרשות שכרגע נמצא בבחינה של משרד המשפטים. מהמשרד לשוויון חברתי, בתיאום עם הרשות להגנת הצרכן, נשלח מכתב מענה בתאריך 21 ביולי, 2022, בו נכתב כי הצעה המסמיכה את הרשות לבצע חיפוש בחומרי מחשב נמצאת בבחינה מול הגורמים הרלוונטיים. מאז הדבר לא התקדם מבחינה משפטית ונמצא בהמשך בחינה פנימית על-ידי גורמים ממשלתיים.	לא יושם
2	קידום תיקון חוק בסמכויות האכיפה, הצעת חוק נתוני תקשורת, המוסיף את הרשות להגנת הצרכן לרשימת גופי החקירה הזמניים בהצעת חוק סדר הדין הפלילי	משרד המשפטים	סרם הסתיימה הכנת תזכיר תיקון חוק סמכויות האכיפה. מאז מרץ 2021 לא חל קידום של תיקון החוק, זאת בין היתר, בשל עיסוקם הרב בחקיקת הקורונה בשנת 2021.	לא יושם
3	בחינה של הוספת נסיבה מחמירה (פגיעה בצרכן פגיע) להגדרות נסיבות מחמירות ב"חוק הגנת הצרכן"	משרד המשפטים	נבחנה האפשרות של הוספת נסיבה מחמירה שהיא "פגיעה בצרכן פגיע" בנוגע להטלת עיצומים כספיים. אין התנגדות להוספת הנסיבה המחמירה, בכפוף להבהרת נוהל הרשות באשר לאופן ניתוב התיקים להליכים פליליים ומנהליים שהרשות מוסמכת לנקוט בהם.	יושם חלקית
4	בחינת ההצעה של הגברת אכיפה נגד מעביד או נושא משרה בתאגיד	משרד המשפטים והרשות להגנת הצרכן	מתבצעת עבודת מטה לבחינת הסוגיה – שיתוף פעולה והגנת הצרכן – משרד המשפטים הסיר את ההתנגדות ויש נוסח מוצע.	יושם חלקית

סטיטוס	מה קורה עם זה?	משרד אחראי	מרכיב ההחלטה	סעיף
 יושם חלקית	ישנו שינוי הנוגע לעוסק, אך לא לנותן שירותי התשלום. בימים אלו, הרשות להגנת הצרכן עובדת לצד משרד המשפטים, בנק ישראל ורשות האכיפה והגבייה על הצעת חוק הנוגעת לסעיף זה. בפועל החוק לא תוקן.	משרד הכלכלה והתעשייה	תיקון "חוק הגנת הצרכן" כך שעוסק ובעל זיקה אליו הנותנים שירותי תשלום יהיו עוסקים מפרים בנסיבות מחמירות	א.5
 לא יושם	הוגשה הצעת תיקון "חוק שירותי תשלום" המאפשר לרשות להגנת הצרכן לדרוש מנותני שירותי התשלום להפסיק ביצוע פעולות תשלום בעסקת יסוד בשל השפעה בלתי הוגנת של עוסק על משלם. לא הגיעו לכדי נוסח מוסכם ועל-כן הנושא לא קודם.	משרד המשפטים והמשרד לשוויון חברתי	קידום תיקון חקיקה שיקבע חובות דיווח לנותני שירותי התשלום	ב.5
 לא יושם	הנושא נבחן והתקבלה החלטה לקדם חקיקה בנדון. המשרדים הרלוונטיים מגבשים שיוטה להצעת חוק הכוללת גם סמכויות אכיפה מנהלית של בנק ישראל לחברות שיפרו את החובות שנקבעו.	המשרד לשוויון חברתי	בחינת האפשרות במסגרת התיקון להטלת עיצום כספי על שירותי התשלום שלא יפעלו כפי שנדרשים מבחינת הכספים בתת הסעיף הקודם	ג.5
 יושם חלקית	הופץ תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה) התש"פ 2021, התקבלו הערות ציבור והן נבחנו על מנת לגבש שיוטה של הצעת חוק לצורך הבאתה לאישור הממשלה. כתוצאה מכך, קיימת הגדרה של עוסק מפר בנסיבות מחמירות – יש שני כיווני פעולה – הפסקת הסליקה או סגירת תיקי ההוצאה לפועל של הקורבן.	המשרד לשוויון חברתי/ משרד המשפטים/ הרשות להגנת הצרכן	קידום תיקון לחוק ההוצאה לפועל בנוגע לעוסק מפר בנסיבות מחמירות	ד.5
 יושם	פורסם תזכיר חוק הגנת הצרכן בנושא, בתאריך 11.10.2020. במענה שהתקבל מהמשרד לשוויון חברתי בתאריך ה' 21 ביולי, 2022, נכתב כי שיוטת החוק עברה ועדת שרים, וממתינה לקריאה ראשונה, עקב התפזרות הכנסת והיציאה לבחירות חל עיכוב נוסף.	משרד הכלכלה והתעשייה והמשרד לשוויון חברתי	הפצת תזכיר חוק הנוגע לקביעת חובת הקלטת שיחות על העוסקים בשיווק טלפוני יזום מרחוק.	6
 יושם חלקית	נציגים ממשרד המשפטים, הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן והמשרד לשוויון חברתי בוחנים את סוגיית הפיצויים העונשים במקרה של הטעיה והשפעה בלתי הוגנת.	משרד המשפטים/ הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, והמשרד לשוויון חברתי	הקמת צוות בין-משרדי שיבחן את המתווה הראוי להטלת פיצוי לצרכן, ואת אופן הוכחת היסוד הנפשי הנדרש של זדון או מודעות	7



סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
8	לבחון תיקון חקיקה שעניינו הטלת חובות דיווח על נותני שירותי תשלום לגורמים המוסמכים אודות פעילות כלכלית חריגה או בלתי רגילה שמעלה חשש ממשי לניצול כלכלי של צרכן	המשרד לשוויון חברתי, משרד המשפטים, הרשות להגנת הצרכן ובנק ישראל	העניין עדיין בבחינה של המחלקה למשפט אזרחי בייעוץ וחקיקה, בנק ישראל והרשות להגנת הצרכן. לאחר הבחינה יגובש תזכיר שיפורסם להערות הציבור. התקיימה שורה של ישיבות בנושא זה עם כלל הגורמים הרלוונטיים. במסגרת זו, הגיעו להסכמות עקרוניות והרשות להגנת הצרכן העבירה כבר נוסח ראשוני לגורמים הרלוונטיים בממשלה לקראת פרסום תזכיר. במענה לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבלה ב־22/09/22, נכתב כי "תיקון חקיקה שעניינו הטלת חובות דיווח על נותני שירותי תשלום לגורמים המוסמכים, אודות פעילות כלכלית חריגה או בלתי חריגה שמעלה חשש ממשי לניצול כלכלי של צרכן, נמצא בשלבי גיבוש ראשוניים מול גורמים ממשלתיים וגורמים בעלי עניין רלוונטיים".	יושם חלקית
9	קידום תיקון "חוק הגנת הצרכן", לפיו עוסק הפונה באופן יזום לצרכן בהצעה שיוקית בשפות נוספות מלבד עברית, יחויב לספק את עיקרי העסקה במסמך בכתב באותה שפה נוספת	משרד הכלכלה והתעשייה	בחודש מרץ 2022 פורסם תזכיר חוק בנושא, אך החקיקה לא קודמה בכנסת.	לא יושם

סטטוס	מה קורה עם זה?	משרד אחראי	מרכיב ההחלטה	סעיף
 <p>יושם</p>	<p>ועדת הכלכלה אישרה את התקנות אשר מוציאות לדרך את מאגר "אל תתקשר אליי", המסדירות את אופן השימוש של בעלי העסקים והצרכנים במאגר וקובעות את ההוראות לרישום והסרה של מספר טלפון במאגר והאופן בו בעלי עסקים יכולים לעשות שימוש במאגר. התקנות מסדירות הקמת מוקד תמיכה בניהול ותפעול של הרשות להגנת הצרכן. עו"ד אילנה מזרחי מסרה כי ב-1 בנובמבר הקרוב המאגר כבר יהיה מוכן לתפעול מצ"ב לינק עם פירוט.¹</p> <p>מענה לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבל ב-22/09/22, נכתב כי "תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב-2022 (להלן: "התקנות"), קובעות הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו ובכלל זה בעניינים אלה – בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו; אופן בירור המידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן. התקנות ייכנסו לתוקף ביום 1/1/23.</p> <p>בבדיקה מטעם תחקירניות המוניטור, אותר כי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 עודכן לאחרונה ב-4 ביולי, 2022, וההוראות המסדירות את השימוש במאגר נכנסו לתוקף ומעוגנות בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981, אשר עודכן לאחרונה ב-2 באוקטובר, 2022.</p>	<p>משרד הכלכלה והתעשייה, המשרד לשוויון חברתי והרשות להגנת הצרכן</p>	<p>קידום חקיקה שעניינה הקמה וניהול של מאגר שבו יהיו זכאים להירשם כל מי שירצה ששיחות שיווק אליו יהיו אסורות. הרשות וגופים נוספים יקיימו פעולות הסברה ופעולות סיוע מיוחדות להנגשת השירות לצרכן פגיע.</p>	<p>10</p>
 <p>יושם</p>	<p>במסגרת פעילות המוקד לפניות אזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי, מתקיימות הרצאות בנושא מיצוי זכויות של אזרחים ותיקים הנוגעות גם בענייני עוולות צרכניות. כמו כן, המשרד צפוי לגבש תוכנית מקיפה להפעלת מערכי הסברה וחינוך לשם העצמת צרכנים פגיעים מול שיטות שיווק אגרסיביות והעלאת המודעות לזכויות צרכניות.</p>	<p>המשרד לשוויון חברתי</p>	<p>ביצוע תוכנית להפעלת מערכי הסברה וחינוך והגברת המודעות לשם העצמה ומודעות לזכויות הצרכן</p>	<p>11</p>

1. ועדת הכלכלה, הודעת דובר, לינק

סעיף	מרכיב ההחלטה	משרד אחראי	מה קורה עם זה?	סטטוס
12	להפעיל ערוץ ייעודי במוקד לפניות אזרחים ותיקים בכל הנוגע לעושיק וניצול כלכלי, וכן למען העברת מידע לגורמי האכיפה הרלוונטיים. המשרד לשוויון חברתי יפרסם מעת לעת לציבור דין וחשבון שיכלול מידע כללי וסטטיסטי בנוגע לתלונות שהתקבלו במוקד.	המשרד לשוויון חברתי/משרד הכלכלה/הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן	ב־30 ביוני, אושרו התקנות שמוציאות לדרך את מאגר "אל תתקשרו אליי", הכוללות גם הסדרת מוקד תמיכה שתנהל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, לטיפול בפניות של עוסקים וצרכנים. לעניין הקמת המוקד המשותף למשרד הבט"פ, המשרד אחראי להקמת מוקד זה והצוות התכנסו ב־27 ביולי, 2022, לאחר ביצוע של מספר שולחנות עגולים בהשתתפות בכירים מנציגי הממשלה, רשויות מקומיות, גופים אזרחיים ועמותות רלוונטיות. עד להקמת המוקד, יוקם צוות ייעודי, הכולל חוקרי הונאה ומודיעין, רשות שוק ההון, הפרקליטות, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והמשרד לשוויון חברתי, אשר יטפלו במקרים של עושיק קשישים.	יושם חלקית
13	שליחת סטודנטים שקיבלו מלגה לסייע לצרכנים שהם אזרחים ותיקים להתמודד מול שיטות שיווק אגרסיביות	המשרד לשוויון חברתי	לא מצאנו תיעוד לכך שמתקיימת מלגה בשנת הלימודים הנוכחים הנוגעת נקודתית לבעיה זו. במענה לפנייתנו, השיב המשרד לשוויון חברתי, בתאריך ה־6 ביוני 2022, כי מתקיימת עבודת מטה לבניית התכנית שצפויה להיכלל בתכנית העבודה הקרובה.	לא יושם
14	סיוע לצרכנים פגיעים במימוש זכויותיהם במסגרת הליכים אזרחיים לפי חוק הגנת הצרכן.	המשרד לשוויון חברתי, והרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן	השרה לשוויון חברתי תוך שיתוף פעולה עם לשכת עורכי הדין מצאו פתרון לפניות המצריכות סיוע וייעוץ משפטי, באמצעות פרויקט "שכר מצווה" של לשכת עורכי הדין ובתוך כך מתקיימים דיונים להענקת סיוע משפטי ללא צורך בעמידה במבחן הכלכלי של הסיוע המשפטי. במענה לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבל ב־22/09/22, נכתב כי "הרשות החלה בעבודת גיבוש של מכרז ייעודי לעניין שמטרתו לסייע לצרכנים פגיעים במימוש זכויותיהם במסגרת הליכים אזרחיים לפי חוק הגנת הצרכן. עבודת הגיבוש של המכרז טרם הסתיימה. כשתסתיים עבודת הגיבוש של המכרז, הרשות תפעל לקידומו".	יושם חלקית

רקע

בשנים האחרונות הרשות להגנת הצרכן החלה לזהות תופעה של פגיעה בצרכנים, עיקרה ע"י שיווק בצורת "טלמרקטינג" – שיווק ומכירה באמצעות פנייה טלפונית יזומה לצרכן. כמו כן, זוהה כי האוכלוסייה הנפגעת ביותר מהעניין היא קבוצת האזרחים הוותיקים. לכן, חברות רבות החלו להתמקד באוכלוסייה זו, לנצל את מצוקתה לשם הצלחתן העסקית. בשנים האחרונות תופעה זו החמירה ונעשתה לבעיה חברתית רחבה. החברות השונות נמצאו כמסעות את ציבור האזרחים הוותיקים, מסתירות מידע חשוב ועוד.

באמצעות מגוון פעילויות נמצאה כי אחת מדרכי הפעולה של חלק מחברות אלו היא פעולה תחת מספר זהויות, כשבראש כל חברה רשומה אישיות שונה כדי להסוות את הקשר ביניהן. כך, כאשר חברה מסוימת נסגרת בשל אותן פעולות פוגעניות נפתחת אחרת במקומה. דפוס הפעולה של החברות כלל, בין היתר, שיחות מרובות והפעלת לחץ כביר לביצוע העסקה; הצגת מצג שווא בדבר זכאות למוצר במתנה או דרך זכייה בהגרלה, כשבפועל נאלץ הצרכן לשלם עליו אלפי שקלים; שליחת מוצרים רבים לבית הצרכן וגביית תשלום עליהם – ללא הסכמתו לביצוע העסקה. מלבד אלו ישנם דפוסים נוספים שקצרה היריעה על-מנת להרחיב עליהם.

בנוסף לכך, זיהתה הרשות תופעה נוספת המכונה "עוקץ פיננסי". העוסקים בתחום זה משתמשים בשיטות דומות (כמו פעולה תחת מספר זהויות). דפוס הפעולה של חברות אלו כולל, בין היתר, הבטחות לצרכנים בדבר מתן הלוואה, איתור כספים אבודים והבטחת זכאות להחזר מס – על ידי גביית אלפי עד מאות אלפי שקלים על פתיחת תיק, ללא מתן השירות המובטח בסופו של דבר; המידע הניתן לגבי כספים "אבודים" למעשה נוגע לכספים "ידועים" של הצרכן, כמו פנסיה – משמע שכנוע לבצע משיכה מהם ופגיעה בחסכונותיו; התחזות לגופים ממשלתיים ולחברות מוכרות ומהימנות בשוק. הרשות נלחמת בתופעה זו החל משנת 2018, מנוהלות עשרות חקירות בנושא. לצורך כך הוקמו, בין השאר, צוותי חקירה משותפים של היחב"ל עם יחידות ההונאה של משטרת ישראל. גם במקרה של חברות הטלמרקטינג וגם בתחום העוקץ הפיננסי הוגשו כמה כתבי אישום.²

לפי סיכום מטה המאבק בעושי קשישים של המשרד לשוויון חברתי, סך התלונות על ניצול כלכלי של קשישים בין יוני 2018 עד ינואר 2020 עומד על 9.7 מיליון שקלים. במטה התקבלו בתקופה זו מעל ל-1000 פניות אודות הונאות מסוג זה, מרביתן של קשישים. התחום המוביל במסגרת התלונות הוא עסקאות מכירה מרחוק ("טלמרקטינג"), עליהן התקבלו מאות תלונות נגד עשרות חברות, בסך מיליוני שקלים, ומהן עולה דפוס בולט של שיווק טלפוני אגרסיבי של מוצרים ושירותים שונים, ואף איומים על הקשישים והטרדתם.³ החברות הבולטות בעניין הן חברות המציעות ביטוח וחברות סלולר, לצד חברות בתחומים נוספים. תלונות המתייחסות בין השאר להפרת חוק הגנת הצרכן בדבר זכות ביטול עסקת מכר מרחוק או רכילות, וכן גם עסקאות פרונטליות המלוות לעתים במצג והבטחות שווא כדי לקיים עסקאות בשווי אלפי עד מאות אלפי שקלים.

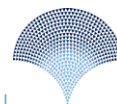
תופעה זו הוחרפה במהלך משבר הקורונה. המשבר היווה קרקע נוחה עבור שרלטנים ונוכלים לנצל את מצוקת הקשישים. בתקופה זו נרשמה עלייה ניכרת בתיקי החקירה אודות מקרי עוקץ ועושי קלפי אוכלוסיות מוחלשות. עניין זה עשוי ללמד, בין היתר, על היעדר ידע מספק בקרב אזרחים ותיקים בדבר זכויותיהם בנושאים אלו.⁴

בעקבות המקרים שתוארו לעיל, קיבלה הממשלה את החלטה 450 – תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים. החלטת הממשלה ביוזמן השרים עמיר פרץ ומירב כהן, מבקשת לפעול במספר מישורים: תחום החקיקה, האכיפה וההסברה, זאת במטרה להוביל למיגור מלא של התופעה המתוארת. בבסיס ההחלטה – רצון להיאבק בתופעת העוקץ דרך השיחות השיווקיות שפגעו באזרחים הוותיקים. במסגרת ההחלטה יקודמו תיקונים ב"חוק הגנת הצרכן", הבולט שבהם הקמת מאגר "אל תתקשרו אליי". הצעת החוק הנוכחית מתבססת

2. החלטת ממשלה 450 מתאריך 18 באוקטובר 2020, דברי הסבר, לינק

3. ניצול הקשישים לא עוצר: תלונות על עוקץ ב-10 מיליון שקל הן רק קצה הקרחון". לינק

4. החלטת ממשלה 450 מתאריך 18 באוקטובר 2020, דברי הסבר, לינק



על הצעת חוק ממשלתית – הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61) (מאגר צרכנים להגבלת שיחות שיווק מרחוק), התשע"ט-2018, שאושרה בקריאה ראשונה בכנסת העשרים, אך הליכי חקיקה לא התקדמו בשל התפזרות הכנסת.

המאגר יכלול מספרי טלפון שאליהם ייאסר לבצע שיחות שיווק, בניהול הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. כל צרכן המעוניין בכך יוכל לבקש לכלול את מספר הטלפון שלו במאגר. כך, כל עוסק שירצה לבצע שיחת שיווק יצטרך תחילה, לפי תיקוני החוק, לפנות לרשות כדי לבדוק האם מספר הטלפון אליו מעוניין להתקשר נמצא במאגר, וככל שכן תיאסר שיחה אליו. כלומר, שינוי החוק נועד למנוע מקרי עושק כאלו, לספק מראש הגנה לצרכנים הזקוקים לה. עם זאת, לפי ההחלטה כן ניתן יהיה לפנות לצרכן שמספרו נמצא במאגר לו פנה מיוזמתו לעוסק או אם הוא לקוח קיים שלו. כדי לאכוף את הנושא יתאפשר להטיל עיצום כספי (הן לתאגיד והן לעוסק פרטי) על עוסק שפנה לצרכן שמספרו במאגר, וכן עיצום כספי משולש במקרה שבו עוסק הפר צו הפסקה מנהלי שניתן לו לגבי פניה למאגר. במקרה זה ההפרה תיחשב גם עבירה פלילית.

במסגרת הרפורמה בתחום הוקם מוקד הונאות משטרתי שיטפל בתופעה, בדגש על אוכלוסיית הקשישים, אותו יובילו גמלאי המשטרה.⁵ החלטה זו מטרתה לסייע ביצירת חומת הגנה לצרכנים בכלל ולאזרחים ותיקים בפרט.⁶

5. "לראשונה: הוקם במשטרה מוקד הונאות בו תטופל תופעת עושק הקשישים". לינק

6. "סוף לעושק הקשישים? אושרה הצעת החוק 'אל תתקשרו אליי'". לינק

פירוט מרכיבי ההחלטה – סטטוס יישום

1. מתן סמכות לממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן לחיפוש בחומרי מחשב

על משרד המשפטים לבחון אפשרות של מתן סמכות לממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן לחיפוש בחומרי מחשב כיוון שחלק גדול מההפרות כלפי צרכנים פגיעים נעשות דרך שימוש במאגרי מידע דיגיטליים, שבהם פרטי צרכנים. הסמכות תינתן באישור היועמ"ש.

סטטוס: לא יושם

במענה משרד המשפטים לפנייתנו, ב־8 למאי 2022, נכתב כי בכל הנוגע לבחינת מתן סמכות לממונה על הרשות לחיפוש בחומר מחשב, חלה התקדמות וכי סוכמה עמדה עקרונית שלפיה ניתן יהיה להעניק לחלק מרשויות האכיפה – ובכללן הרשות להגנת הצרכן – סמכות חיפוש במחשב בעבירות מסוימות בהתאם לסעיף 23-א' לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) (נוסח חדש) תשכ"ט – 1969. בהמשך לסיכום זה הועבר אל משרד המשפטים תזכיר חוק מטעם הרשות, אשר נבחן בימים אלו.

2. קידום תיקון חוק בסמכויות האכיפה, הצעת חוק נתוני תקשורת, המוסיף את הרשות להגנת הצרכן לרשימת גופי החקירה הזמניים בהצעת חוק סדר הדין הפלילי.

בית המשפט רשאי להתיר בצו, קבלת נתוני תקשורת מסוימים המוגדרים בהצעת החוק מבעל רישיון בזק – לאור ריבוי השימוש באמצעי תקשורת בעת ביצוע הפרות של חוק הגנת הצרכן כלפי צרכנים פגיעים בפרט.

סטטוס: לא יושם

משרד המשפטים מסר כי סעיף זה של הצעת חוק סדר הדין הפלילי מבקש תיקונים רבים לחוק שאינם קשורים לסמכויות הרשות להגנת הצרכן, בעניין זה טרם הסתיימה הכנת תזכיר החוק.⁷ מאז מרץ 2021 לא חל קידום של תיקון החוק, זאת, בין היתר, בשל העיסוק הרב בחקיקת הקורונה בשנת 2021.⁸ במענה נוסף ממשרד המשפטים, אשר התקבל ב־8 במאי, נכתב כי המענה הקודם עומד בעינו, בין היתר בשל העיסוק הרב של מחלקת המשפטים בחקיקת הקורונה בשנת 2021.

3. הוספת נסיבה מחמירה ("פגיעה בצרכן פגיע") לנסיבות המחמירות המוגדרות ב"חוק הגנת הצרכן" תוך 60 יום.

ההחלטה קבעה כי על משרד המשפטים לבחון הוספה של נסיבה מחמירה ("פגיעה בצרכן פגיע") לנסיבות המחמירות המוגדרות "בחוק הגנת הצרכן", עד 18.12.2020, לסעיף בחוק העוסק בהטלת עיצומים כספיים בנסיבות מחמירות.

סטטוס: יושם חלקית

נבחנה הוספה להגדרה של צרכן פגיע לסעיף ג.21 לחוק. לפי תשובת משרד המשפטים אכן נבחנה האפשרות של הוספת נסיבה מחמירה שהיא "פגיעה בצרכן פגיע" בנוגע להטלת עיצומים כספיים. לפי התשובה, אין התנגדות להוספת הנסיבה המחמירה, בכפוף להבהרת נוהל הרשות באשר לאופן ניתוב התיקים להליכים פליליים ומנהליים שהרשות מוסמכת לנקוט בהם.⁹ המשרד לשוויון חברתי בתאום עם הרשות להגנת הצרכן, מסרו כי ההצעה המסמיכה את הממונה על הגנת הצרכן להטיל עיצומים כספיים על מנהל החברה – נמצאת בעבודת מטה אל מול גורמי ממשלה רלוונטיים.

7. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 17.01.2021.

8. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 14.03.2021.

9. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 17.01.2021.

4. הגברת אכיפה נגד מעביד או נושא משרה בתאגיד

בתוך 60 יום יש לבחון את הצעת הרשות להגברת אכיפה נגד מעביד או נושא משרה בתאגיד, לרבות ע"י הטלת עיצום כספי, כאשר לא ננקטו אמצעים למניעת הפרה של החוק – עד ה־18.12.2020. באחריות הרשות יחד עם המשרד לשוויון חברתי ומשרד המשפטים.

סטטוס: יושם חלקית

מתבצעת עבודת מטה לעניין זה על־ידי משרד המשפטים והרשות להגנת הצרכן.

5. תיקון "חוק הגנת הצרכן" כך שעוסק ובעל זיקה אליו ונותן שירותי התשלום יהיו עוסקים מפרים בנסיבות מחמירות.

לתקן את חוק הגנת הצרכן כך שהממונה על הרשות מוסמך לקבוע כי במקרים של הפרות מסוימות בנסיבות מחמירות שנקבעו, עוסק ובעל זיקה אליו ונותן שירותי התשלום יהיו עוסקים מפרים בנסיבות מחמירות. קביעה זו תתקיים לאחר הודעה שתועבר לעוסק ולנותן שירותי התשלום, והזדמנות להביע את טענותיהם.

סטטוס: יושם חלקית

עבר תיקון לחוק הנוגע להיותו של עוסק מפר בנסיבות מחמירות ולהזדמנות להביע טענותיו, אולם אין התייחסות לנותני שירותי התשלום.¹⁰ לפי הרשות להגנת הצרכן, בימים אלו הרשות עובדת לצד משרד המשפטים, בנק ישראל ורשות האכיפה והגבייה על הצעת חוק הנוגעת לסעיף זה.¹¹ ב־11 באפריל 2022 עברה בוועדת השרים לחקיקה הצעת החוק: הגנת הצרכן (תיקון מס' 63 – הפרה בנסיבות מחמירות) התשפ"ב 2022, והיא ממתנה מאז להצבעה בכנסת.

5.1 קידום תיקון חקיקה שיקבע חובות לנותני שירותי התשלום

לקדם תיקון שיחייב את השירותים לפעול בהתאם להוראה ולקביעה – לאחר קביעתו של הממונה, והודעה למעסיק, הפסקת העברת כספים לעסקים והשבת הכספים לצרכנים, אם טרם הועברו לעוסק המפר. באחריות משרד הכלכלה בתיאום עם המשרד לשוויון חברתי, משרד המשפטים ובנק ישראל.

סטטוס: לא יושם

ב־18 במאי 2021 הונחה על שולחן הכנסת הצעת תיקון "חוק שירותי תשלום"¹², לפיה אם עוסק (מוטב) פעל בצורה בלתי הוגנת כלפי צרכנים, בצורה שיטתית ובנסיבות מחמירות, כפי שנקבעו ב"חוק הגנת הצרכן" (התשמ"א – 1981), הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן רשאית למסור לו שבכוונתה להודיע לנותן שירותי התשלום כי עליו להפסיק את ביצוע פעולות התשלום של המשלם (הצרכן) בשל העסקה שנעשתה – בלבד שניתנה לעוסק הזדמנות לשטוח את טענותיו לפני תוך שבוע. אם לא עשה זאת, כאמור רשאית הרשות לדרוש מנותן שירותי התשלום להפסיק את ביצוע פעולות התשלום של המשלם (בעסקאות מול אותו המוטב) החל מרגע קבלת ההודעה על כך. הצעה זו נמצאת בשלבי דיון מוקדם.¹³ למן הגשת ההצעה, הדבר נמצא בבחינה של משרד המשפטים, בנק ישראל והרשות להגנת הצרכן.¹⁴

10. חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61), התשפ"א-2020.

11. מענה הרשות להגנת הצרכן לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 21.04.2021.

12. הצעת חוק שירותי תשלום (תיקון) – הפסקת ביצוע של פעולת תשלום בעסקת יסוד בשל השפעה בלתי הוגנת על ידי מוטב), התשפ"א-2021

13. מתוך מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מתאריך 8 במאי, 2022

14. מתוך מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מתאריך 8 במאי, 2022

ג.5 בחינת האפשרות להטלת עיצום כספי על נותני שירותי התשלום שלא פעלו כנדרש לפי החובות במסגרת תיקון החקיקה הנוגע לנותני שירותי תשלום (סעיף 5.5).

סטטוס: לא יושם

לפי משרד המשפטים, נעשתה בחינה בנדון וגובשה שיושה הכוללת גם סמכויות אכיפה מנהלית של בנק ישראל לחברות שיפרו את החובות שנקבעו.¹⁵ החקיקה טרם הוסדרה.

ד.5 קידום תיקון לחוק ההוצאה לפועל בנוגע לעוסק מפר בנסיבות מחמירות

לפי התיקון, קביעת הממונה על הרשות להגנת הצרכן כי העוסק הוא מפר בנסיבות מחמירות תביא לכך שלא יפתחו תיקי הוצאה לפועל הקשורים לפעילות העסקית שלו, אלא אם אושרה ע"י גורם מוסמך שייקבע – החל ממועד הקביעה כי הוא מפר. במסגרת התיקון, כל תיקי הוצאה לפועל הקיימים בהקשר לפעילות העסקית ייסגרו וההליכים במסגרתם יבוטלו. בנוסף תבחן אפשרות הגבלת הליכי הוצאה לפועל ועיכוב כספים ממועד ההודעה למפר לכאורה, על הכוונה לקבוע כי הוא כזה.

סטטוס: יושם חלקית

לפי מענה משרד המשפטים, ב 29/12/21 הופץ תזכיר חוק למניעת פגיעה כלכלית בצרכן (תיקוני חקיקה) התשע"פ 2021, התקבלו הערות ציבור ובימים אלו הם בוחנים בשיתוף המשרדים הרלוונטיים, את ההערות על מנת לגבש שיושה של הצעת חוק לצורך הבאתה לאישור הממשלה.¹⁶

6. הפצת תזכיר חוק הנוגע בקביעה של חובת הקלסת שיחות על העוסקים בשיווק טלפוני יזום מרחוק

על שר הכלכלה והתעשייה להפיץ תזכיר חוק הנוגע בקביעת חובה על העוסקים בשיווק יזום מרחוק באמצעות הטלפון להקליט שיחות עם הצרכנים שלהם, לשמור אותן לתקופה שתיקבע ולמסרן לפי דרישה ובאופן שייקבע, לרשות, לצרכן או גורם אחר שייקבע. המטרה היא לחזק את ההרתעה מפני מעשי עוקץ בכלל וכלפי צרכנים פגיעים בפרט, ולאפשר לצרכן להסתייע בהקלטה במידת הצורך. התזכיר יכלול את העלות הכספית של החובות, יקח בחשבון את הצורך להפחית עלויות ככל הניתן ואת החלתן על עסקים קטנים. קידום הצעת החוק לוועדת השרים לענייני חקיקה בתיאום עם משרד התקשורת והאנרגיה, הרשות למים ולביוב והרשות לחשמל.

סטטוס: יושם

פורסם תזכיר חוק הגנת הצרכן בנושא, בתאריך 17.11.2020.¹⁷

7. הקמת צוות שיבחן תוך 60 ימים את המתווה הראוי להטלת פיצוי לצרכן ואת אופן הוכחת היסוד הנפשי הנדרש של זדון או מודעות

באחריות הרשות להגנת הצרכן, משרד המשפטים והמשרד לשוויון חברתי. הטלת פיצוי למשל בשל הטעיה והשפעה בלתי הוגנת לפי חוק הגנת הצרכן. הצוות יבחן את האפשרות לפסוק פיצויים במקרים קונקרטיים הנוגעים לאוכלוסייה פגיעה בלבד.¹⁸

15. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 17.01.2021.

16. מתוך שיח טלפוני עם המשרד לשוויון חברתי, יולי 2022.

17. תזכיר חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת הקלסת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על פי בקשתו) התשפ"א-2020

18. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 17.01.2021.

סטטוס: יושם חלקית

לפי משרד המשפטים, צוות בהשתתפות נציגים ממשרד המשפטים, הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן והמשרד לשוויון חברתי בוחן את סוגיית הפיצויים והעונשים במקרה של הטעיה והשפעה בלתי הוגנת. מדובר בסוגיה מורכבת, והצוות טרם סיים את בחינת הנושא בפרק הזמן שהוגדר לו.

8. לבחון תיקון חקיקה שעניינו הטלת חובות דיווח על נותני שירותי תשלום לגורמים המוסמכים אודות פעילות כלכלית חריגה או בלתי רגילה שמעלה חשש ממשי לניצול כלכלי של צרכן

כמו כן חובת דיווח במקרה שבו נותן שירותי תשלום החליט שלא לפתוח חשבון או לסגור חשבון מטעמים אלה לגורמים מוסמכים כמו הממונה על הרשות להגנת הצרכן. בנוסף יש לבחון הגנות שניתנו במקרה זה לנותני שירותי תשלום. מידע זה עשוי לסייע לגורמים המוסמכים לשם צרכי אכיפה.

סטטוס יישום: יושם חלקית

בתשובת משרד המשפטים לפנייתנו נמסר כי בחינת הנושא החלה אך טרם הסתיימה.¹⁹ במענה למכתב פנייה ממשרד המשפטים, אשר התקבל ב־ 8 למאי 2022, נכתב כי העניין נמצא עדיין בבחינה של המחלקה למשפט אזרחי ביעוץ וחקיקה, בנק ישראל והרשות להגנת הצרכן. לאחר הבחינה יגובש תזכיר להערות הציבור. במענה מהמשרד לשוויון חברתי, אשר התקבל ביוני 2022, נכתב כי התקיימה שורה של ישיבות בנושא זה עם כלל הגורמים הרלוונטיים. במסגרת זו, הגיעו להסכמות עקרוניות והרשות להגנת הצרכן העבירה כבר נוסח ראשוני לגורמים הרלוונטיים בממשלה לקראת פרסום תזכיר.

במענה לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבלה ב־ 22 בספטמבר 2022, נכתב כי "תיקון חקיקה שעניינו הטלת חובות דיווח על נותני שירותי תשלום לגורמים המוסמכים, אודות פעילות כלכלית חריגה או בלתי חריגה שמעלה חשש ממשי לניצול כלכלי של צרכן, נמצא בשלבי גיבוש ראשוניים מול גורמים ממשלתיים וגורמים בעלי עניין רלוונטיים".

9. קידום תיקון ב"חוק הגנת הצרכן", לפיו עוסק הפונה באופן יזום לצרכן בהצעה שיווקית בשפות נוספות מלבד עברית, יחויב לספק את עיקרי העסקה במסמך בכתב אותה שפה נוספת זאת בתנאי שהעוסק מחויב מכוח החוק או רישיון לספק מסמך בכתב כאמור.

סעיף זה הוצע במסגרת תופעה שלרוב לאחר ביצוע העסקה מרחוק, מסמכיה, אותם מחויב העוסק למסור לצרכן, נמסרים לו בשפה העברית, גם אם השפה בשיחת השיווק הייתה אחרת. במקרה זה הצרכן לא יכול לבחון את מידת התאימות בין עיקרי העסקה בכתב לזו שבעל פה, וכך גם נפגעת היכולת להחליט בשקילות האם הוא מעוניין להישאר בעסקה או לבטלה. על יישום סעיף זה אחראי שר הכלכלה והתעשייה.

סטטוס יישום: לא יושם

לפי הרשות להגנת הצרכן, תזכיר החוק בימים אלו מצוי בגיבוש וטרם אושר נוסח סופי.²⁰ נכון ליוני 2022, תזכיר החוק נסגר להערות הציבור ב־ 13 באפריל 2022. הדבר לא קודם בכנסת.

10. קידום חקיקה של הצעת חוק שעניינה הקמה וניהול של מאגר שבו יהיו זכאים להירשם כל מי שירצה כי שיחות שיווק אליו יהיו אסורות.

המשרד לשוויון חברתי יסייע לרשות להגנת הצרכן בהקמת מאגר שייקרא "אל תתקשרו אליי", לצד שיתוף פעולה עם שר הכלכלה והתעשייה. לאחר הקמת המאגר, ייאסר על עוסק לפנות בשיחות שיווקיות למספרי

19. מענה משרד המשפטים לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 17.01.2021.

20. מענה הרשות להגנת הצרכן לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 21.04.2021.

טלפון הכלולים במאגר, אלא יחויב לבדוק טרם השיחה שמספר הטלפון אליו מעוניין להתקשר נמצא במאגר. במסגרת זו, הרשות תקיים, בעצמה ובסיוע גופים אחרים, פעולות הסברה ופעולות סיוע מיוחדות להנגשת השירות לצרכן פגיע.

סטטוס: יושם

אושרה הצעת החוק של הקמת מאגר "אל תתקשרו אליי", שתיכנס לתוקף בעוד שנה.²¹ לפי הרשות להגנת הצרכן, בימים אלו עובדים המשרדים הרלוונטיים על תקנות ליישום המאגר, ופעולות ההסברה יעשו בהמשך. בתשובת הרשות צוין, כי ייתכנו עיכובים בשל חילופי השלטון (ממשלת מעבר בעת התייחסותם) ואי קיומו של תקציב, שכן הקמת המאגר כרוכה בהוצאות.²²

במענה נוסף לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבל ב-22/09/22, נכתב כי "תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב-2022 (להלן: "התקנות"), קובעות הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו ובכלל זה בעניינים אלה – בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו; אופן בירור המידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן. התקנות ייכנסו לתוקף ביום 1/1/23.

ב-30 ביוני 2022 ועדת הכלכלה, בראשות ח"כ מיכאל ביטון, אישרה את התקנות אשר מוציאות לדרך את מאגר "אל תתקשר אליי" התקנות, מתוקף חוק הגנת הצרכן, נועדו לאפשר את פעילותו של המאגר להגבלת פניות שיווקיות ומסדירות את אופן השימוש של בעלי העסקים והצרכנים במאגר, קובעות את ההוראות לרישום והסרה של מספר טלפון במאגר והאופן בו בעלי עסקים יכולים לבצע ברור במאגר. כמו כן, התקנות מסדירות הקמת מוקד תמיכה שתנהל הרשות להגנת הצרכן, והחובה להשתמש בו תיכנס לתוקף ב-1 לינואר 2023.

בבדיקה מטעם תחקירניות המוניטור, אותר כי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 עודכן לאחרונה ב-4 ביולי, 2022, בו נכתב: "איסור פנייה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר;

16ג. (א) עוסק או מי מטעמו לא יפנה בפנייה שיווקית לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר, לרבות במסרה לשכנעו להסיר את מספר הטלפון שלו מהמאגר.

(ב) נרשם מספר טלפון במאגר, חזקה כי הצרכן סירב לקבל פנייה שיווקית לאותו מספר טלפון.

(ג) ביקש עוסק לפנות לצרכן בפנייה שיווקית, יודא שמספר הטלפון שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.

(ד) פנה עוסק בפנייה שיווקית מטעם עוסק אחר למספר טלפון הרשום במאגר, יראו את הפנייה כאילו נעשתה גם בידי העוסק שמטעמו היא נעשתה.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות המפורטים בתוספת השישית; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השישית".

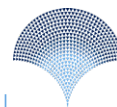
11. ביצוע תוכנית הפעלת מערכי הסברה וחינוך והגברת המודעות לשם העצמה ומודעות לזכויות הצרכן. זאת תוך דגש על צרכן פגיע בפרט, באחריות המשרד לשוויון חברתי, בשיתוף עם ארגונים שונים.

סטטוס: יושם

לפי התייחסות המשרד לשוויון חברתי, מרכז פניות הציבור לאזרחים ותיקים של המשרד (מוקד 8840*) מעביר להם הרצאות בנושא מיצוי זכויות, ועוסק גם בנושא של עוולות צרכניות – מסביר מהי עוולה צרכנית ומהן דרכי הפעולה העומדות לרשותם של האזרחים הוותיקים במקרה שהם נפגעים מכך. נמסר מהמשרד כי הוא צפוי

21. חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61), התשפ"א-2020.

22. מענה הרשות להגנת הצרכן לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 21.04.2021.



לגבש תוכנית מקיפה להפעלת מערכי הסברה וחינוך לשם העצמת צרכנים פגיעים מול שיטות שיווק אגרסיביות והעלאת המודעות לזכויות צרכניות במהלך הרבעון הראשון של שנת 2022.²³

12. הפעלת ערוץ ייעודי במוקד של המשרד לשוויון חברתי לפניות אזרחים ותיקים הנוגע לעושה, ניצול כלכלי והעברת מידע לגורמי האכיפה הרלוונטיים באופן שיקבע בתיאום עם.

הערוץ הייעודי יפעל לשם מתן מענה לפניות בנושא של ניצול כלכלי של צרכנים שהם אזרחים ותיקים, ואכיפה במקרה הצורך. כמו כן הוחלט לפרסם מעת לעת לציבור דין וחשבון שיכלול מידע כללי וסטטיסטי בנוגע לתלונות שהתקבלו במוקד.

סטטוס: יושם חלקית

אכן פועל מוקד ייעודי לעניין זה ומפורסמים נתונים סטטיסטיים אודות כך. לפי המשרד לשוויון חברתי, המוקד נותן מענה באשר לטיפול בניצול כלכלי של צרכנים שהם אזרחים ותיקים. המוקד מטפל בפניות המתקבלות מהאזרחים הוותיקים ישירות מול בתי העסק, ובמקרה בו מתקבלת תשובה שאינה מספקת את המתלונן, המוקד מכוון אותו בדרכים העומדות בפניו לצורך מימוש זכויותיו הצרכניות על פי החוק. במקרים בהם עולה חשד לניצול כלכלי פלילי או ספק פלילי, המוקד מציג בפני הפונה את האפשרות להגשת תלונה במשטרה. יצוין כי המשרד מקדם מול המשרד לביטחון פנים יצירת ערוץ ייעודי לדיווח אודות עוקץ וניצול צרכנים שהם אזרחים ותיקים אולם הדברים טרם הושלמו והם מתגבשים בימים אלו.²⁴

ביוני 2022 השיב המשרד לשוויון חברתי כי בנוגע לממשק בין המשרד לביטחון פנים, המשטרה והמשרד לשוויון חברתי בדבר דיווח עוקץ וניצול צרכנים, הצוות התכנס ב-27 ביולי 2022 לאחר ביצוע של מספר שולחנות עגולים בהשתתפות בכירים מנציגי הממשלה, רשויות מקומיות, גופים אזרחיים ועמותות רלוונטיות. עד להקמת המוקד, יוקם צוות ייעודי, הכולל חוקרי הונאה ומודיעין, רשות שוק ההון, הפרקליטות, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והמשרד לשוויון חברתי, אשר יטפלו במקרים של עושה קשישים.

יש לציין כי התקנות אשר מוציאות לדרך את הקמת מאגר "אל תתקשרו אליי", אשר אושרו ב-30 יוני 2022 כוללות בתוכן גם הסדרת מוקד תמיכה שתנהל הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, לטיפול בפניות של עוסקים וצרכנים.

13. שליחת סטודנטים שקיבלו מלגה לסייע לצרכנים שהם אזרחים ותיקים להתמודד מול שיטות שיווק אגרסיביות.

סטטוס: לא יושם

לפי המשרד לשוויון חברתי, במהלך שנת הלימודים תשפ"א (2020-2021) לא הוקצו סטודנטים מלגאים בתכנית המלגות של המשרד לנושא עוקץ וניצול צרכנים שהם אזרחים ותיקים. המשרד מתעתד להכניס תוכנית מסוג זה לתוכניות העבודה שיבצעו הסטודנטים בתכנית המלגות של המשרד בשנת הלימודים הבאה, בכפוף לקבלת האישורים הנדרשים לחידוש ההתקשרות עם הספק הפעלת התכנית.²⁵ בבירור שקיימנו בנובמבר 2021, לא מצאנו תיעוד לכך שמתקיימת מלגה בשנת הלימודים הנוכחים הנוגעת נקודתית לבעיה זו.

במענה לפנייתנו ביוני 2022, השיב המשרד לשוויון חברתי כי מתקיימת עבודת מטה לבניית התכנית – עתיד להיכנס בתכנית הקרובה.

23. מענה המשרד לשוויון חברתי לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 18.08.2021

24. מענה המשרד לשוויון חברתי לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 18.08.2021

25. מענה המשרד לשוויון חברתי לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 18.08.2021

14. לסייע לצרכנים פגיעים במימוש זכויותיהם במסגרת הליכים אזרחיים לפי חוק הגנת הצרכן.

הרשות להגנת הצרכן תפעל לשם כך מכוח "חוק הגנת הצרכן", תוך מתן סיוע פרטני, עזרה בניסוח כתב תביעה ועוד, אך למעט ייצוג משפטי.

סטטוס: יושם חלקית

לפי הרשות להגנת הצרכן, יישום סעיף זה דורש תקציב וכרגע אין ממשלה ולכן אין גם תקציב.²⁶ מכתב פנייה נוסף בנושא נשלח ב-12.4.22, טרם התקבל מענה. בתאריך ה-6 ביוני 2022, במענה לפנייתנו, השיב המשרד לשוויון חברתי כי השרה לשוויון חברתי תוך שיתוף פעולה עם לשכת עורכי הדין מצאו פתרון לפניות בעלות אופי המצריכות סיוע וייעוץ משפטי, באמצעות פרויקט "שכר מצווה" של לשכת עורכי הדין ובתוך כך מתקיימים דיונים להענקת סיוע משפטי ללא צורך בעמידה במבחן הכלכלי של הסיוע המשפטי. במענה לפנייתנו מהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, אשר התקבל ב-22/09/22, נכתב כי "הרשות החלה בעבודת גיבוש של מכרז ייעודי לעניין שמסרתו לסייע לצרכנים פגיעים במימוש זכויותיהם במסגרת הליכים אזרחיים לפי חוק הגנת הצרכן. עבודת הגיבוש של המכרז טרם הסתיימה. כשתסתיים עבודת הגיבוש של המכרז, הרשות תפעל לקידומו".

26. מענה הרשות להגנת הצרכן לפניית המרכז להעצמת האזרח מיום 21.04.2021.

מסקנות ותובנות

בשנים האחרונות הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן החלה לזהות תופעה של פגיעה בצרכנים, בעיקר ע"י שיווק בצורת "טלמרקטינג" – פנייה טלפונית יזומה לצרכן. האוכלוסייה הנפגעת ביותר מתופעה זו היא אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, אשר חברות טלמרקטינג רבות החלו לנצל את מצוקתה לשם הצלחתן העסקית. תופעה זו החמירה והפכה לבעיה חברתית רחבה.

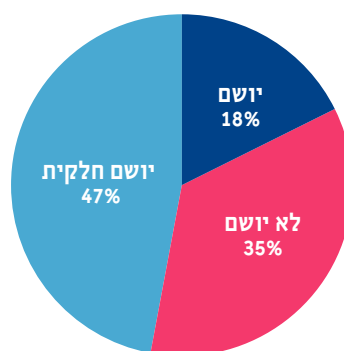
הרשות נלחמת בתופעה זו החל משנת 2018 – מנוהלות עשרות חקירות בנושא, והתקבלו במטה של המשרד לשוויון חברתי מעל ל-1000 פניות כנגד חברות, מרביתן של קשישים, כאשר התחום המוביל במסגרת התלונות הוא עסקאות "טלמרקטינג". תלונות המתייחסות בין השאר להפרת חוק הגנת הצרכן בדבר זכות ביטול עסקת מכר מרחוק או רוכלות, ועסקאות פרונטליות המלוות לעתים במצג והבטחות שווא כדי לקיים עסקאות בשווי אלפי עד מאות אלפי שקלים.

תקופת המגפה, בה קשישים רבים נאלצו להיסגר בבית בבידוד, חלקם על רקע מצב כלכלי קשה, חלקם עיריים, היוותה קרקע פורייה לנוכלים לנצל את מצוקתם ולבצע את מעשי הרמייה והעוקץ. בתקופה זו נרשמה עלייה ניכרת בתיקי החקירה אודות מקרי עוקץ ועושק כלפי אוכלוסיות מוחלשות.

על רקע תופעה זו, הועברה ב-18 באוקטובר 2020 החלטה 450, "תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים במיוחד בעידן משבר הקורונה", שנועדה לחזק את החקיקה, האכיפה וההסברה בנושא, ולהגדיל את סמכויותיה של הרשות להגנת הצרכן – בכדי להביא למיגור מלא של התופעה המתוארת. בבסיס ההחלטה, רצון להיאבק בתופעת העוקץ דרך השיחות השיווקיות שפגעו באזרחים הוותיקים.

דו"ח מעקב זה בחן את אופן יישום או אי יישום מרכיבי ההחלטה השונים, לאחר שנתיים לערך מקבלתה, לשם יצירת תמונת מצב עדכנית ומפורטת ככל הניתן. ההחלטה התבצעה בתקופה לא יציבה מבחינה חברתית ופוליטית, הן בשל בחירות חוזרות ונשנות והן בעקבות משבר הקורונה וההתגייסות הנרחבת לטיפול בו. על כן, נוצר קושי במימוש חלק מסעיפיה.

במסגרת דוח זה נבחנו 17 סעיפים אופרטיביים, מתוכם: 3 יושמו (18%), 8 יושמו חלקית (47%), ו-6 לא יושמו (35%).



■ יושם ■ יושם חלקית ■ לא יושם

חסמים



פורס מאזיזר: מערכות בחירות תכופות מנעו קידום חקיקה בכנסת, לצד זאת גם העדר תקציב בחלק מתקופת הזמן מנעו קידום של חלק מסעיפי ההחלטה. כמו כן, תחלופת שרים במשרדים מנעו קידום של ההחלטה. הדבר מבטא בעיה בניסוח החלטת הממשלה שלא הגדירה תקן לנושא אלא הטילה את כובד המשקל בביצוע ההחלטה על גורמים פוליטיים ולא מקצועיים.



חוסר שיתוף פעולה: לפי דוח מבקר המדינה (2017) ניכר כי היעדרו של שיתוף פעולה מובנה בתחומים רבים בין משרד הכלכלה, הרשות לסחר הוגן והמועצה לצרכנות, כולל העברת פניות של הצרכנים בין הגופים המתאימים, מקשה עליהם לפעול ביעילות להשגת המטרות המשותפות. מסקנה זו תקפה ועומדת בעינה גם ביחס לסעיפים בדוח זה. על הרשות לסחר הוגן, המשרד לשוויון חברתי, משרד הכלכלה והתעשייה לתאם ביניהן את פעולותיהן ולפעול יחד כדי לשפר את מעמד הצרכן הפגיע ולשמור על זכויותיו. יש מקום שמשרד הכלכלה יבחן מחדש את הצורך בהסדרת תחום הגנת הצרכן, ובכלל זאת את חלוקת הסמכויות והאחריות בין הגורמים השונים הפועלים בתחום זה.



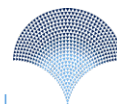
חוסר תכנון תקציבי: היעדר מידע ונתונים מהימנים לטיפול במיגור התופעה – עקב חוסר ממשק בין המערכות הממשלתיות, לרבות המשרד לביטחון פנים, המשטרה, פרקליטות המדינה, משרד הכלכלה, הרשות להגנת הצרכן והמשרד לשוויון חברתי. יש לאפיין מערכות מודולרית אשר מתממשקת בין הגופים השונים ומעבירה את המידע בזמן נתון, על מנת להפיק יעדי תוצאה מדידים (שניתן להעריך ולמדוד).



פער במנגנון יישום ומדידה של ההחלטה והיעדר הגדרת גורם מתכלל אופרטיבי: הטלת היישום חולקה למס' משרדים שלא היה ביניהם סנכרון. לא היה גורם מתכלל, בעל תפקיד שהיה אמון להעריך את יישום ההחלטה. בהחלטת הממשלה מצוין כי מדובר בפרויקט חשוב ורחב, לכן היה נכון לרכז גורם מתכלל באחד ממשרדי הממשלה שיקדם את ההחלטה.



לוח זמנים מחייב: על אף שהוגדר לוח זמנים ליישום ההחלטה, בפועל לא הייתה עמידה בלוחות הזמנים. תקופת המגפה ופירוק הממשלה אפשרו לסטות מלוח הזמנים ואף להשתמש בגורמים הנ"ל כסיבה לאי עמידה בזמנים, גם בתום תקופת המגפה ולאחר הרכבת ממשלה חדשה.



סיכום

כבר בשנת 2017 ציין מבקר המדינה כי העלייה המתמדת ברכישה קמעונאית של מוצרים ושירותים בישראל מקנה חשיבות רבה לתחום הגנת הצרכן. המגוון הרחב של המוצרים והשירותים הקיימים, תחכום והיעדר מידע מסודר בנוגע להם מקשים על הצרכן לבחון אותם, להשוות ולבחור ביניהם. צרכנים המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות, כמו עולים חדשים, קשישים וקטינים, הם האוכלוסיות העיקריות החשופות לפגיעה בשל פערי הכוח בינם לבין בעלי העסקים. כיום, מספר שנים אחרי, ניכר כי קיימים אותם קשיים ומכשולים, כגון אי שיתוף פעולה בין המשרדים השונים, פערי הכוחות בין צרכנים לבעלי העסקים אשר רק גדלים, ואליהם התווספו בחמש השנים האחרונות, בין היתר, תקופת המגיפה וחילופי שלטון (הרכבות ופירוקי ממשלה) תכופים. כמו כן, תחום האזרחים הוותיקים עבר בהתאם להסכם הקואליציוני האחרון מהמשרד לשוויון חברתי למשרד לפיתוח הנגב הגליל והפריפריה, שינויים ארגוניים לא פעם פוגמים ברציפות של העבודה המשרדית ועשויים להקשות על קידום ההחלטה. מכל אלה עולה כי באשר ליישום מלא ואפקטיבי של החלטת ממשלה 450, המלאכה עוד מרובה.

