

Israel Consumer Council
המועצה הישראלית לצרכנות



אכיפה אזרחית מערך הסיוע לצרכנים בניסוח תביעות קטנות

דו"ח מסכם לשנת 2015



28.01.2016



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

תוכן עניינים

2	תוכן עניינים
3	דבר מנכ"ל המועצה לצרכנות
4	עיקר ממצאי הדו"ח
5	רקע כללי
6	אופן הצגת נתוני הדו"ח השנתי
7	הטיפול בפניות הצרכנים בצוות אכיפה אזרחית
7	התלונות שהופנו להערכת בשלות תיק לתביעה
	הגידול הניכר בעבודה של צוות אכיפה אזרחית בשנת 2015 ביחס לשנה שעברה, נובע מארבעה גורמים
7	עיקריים:
10	התלונות שאושרו לניסוח כתב תביעה
11	התלונות בהן נדחתה בקשת הצרכנים לסיוע בניסוח כתב תביעה
13	כתבי תביעה שנוסחו ונשלחו לצרכנים
14	פילוח כתבי התביעה על-פי חלוקה לתחומים וענפי משק
16	
17	פילוח תחום החשמל לבית לתתי-תחום
19	פילוח התביעות על-פי חלוקה לסיבות (עילות) תביעה
22	תחומים בהם ביקש הצרכן לממש זכות החרטה ולבטל העסקה בהתאם לתקנות ביטול עסקה
24	ניהול תיקי התביעה בבתי המשפט בשנת 2015
24	מספר התביעות שהוגשו לבתי המשפט ופריסתן על פי חלוקה לאזורי שיפוט
28	צרכנים שלא הגישו את תביעתם לבית המשפט לתביעות קטנות
28	צרכנים שמשכו את תביעתם לאחר הגשתה לבית המשפט לתביעות קטנות
29	תוצאות ההליכים המשפטיים במסגרת תיק בית המשפט או מחוצה לו
31	לסיכום
32	נספח א'
	תביעות לדוגמה שנוסחו בסיוע המועצה לצרכנות בשנת 2015 ואשר נדונו והוכרעו בבתי המשפט לתביעות
32	קטנות



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

דבר מנכ"ל המועצה לצרכנות

שירות הניסוח של כתבי תביעה לבית-המשפט לתביעות קטנות פועל במועצה לצרכנות זה למעלה משלוש שנים בהצלחה הולכת וגוברת משנה לשנה. בית-עסק הפוגע בצרכן ומסרב להשיב לו את המגיע לו גם לאחר התערבות המועצה לצרכנות - ארגון הצרכנים היציג, בונה על כך שהצרכן יזנח את דרישתו ועל כך שהמועצה, שאיננה גוף שלטוני, היא חסרת אמצעי אכיפה. זוהי בדיוק חשיבותו של שירות זה, שאיננו מניח לבית-העסק להתחמק, בגישה בלתי ראויה זו, מקיום חובת ההגינות כלפי הצרכנים. המועצה מנגישה בכך את בית-המשפט לתביעות קטנות כערכאה השלטונית הידידותית ביותר לצרכנים במיצוי זכויותיהם על-פי חוק ורושמת השנה 98% הצלחה בתיקי התביעות שבהם טיפלה והגיעו לסיומם. אני מבקש להודות לצוות תביעות הקטנות בראשותו של עו"ד ניסים מזרחי על העבודה הטובה ועל אחוזי ההצלחה המרשימים. יש לציין גם את ערנותם ועקשנותם של מנהלי תיקי התלונות במחלקה לטיפול בתלונות בראשות ציפי קיברסקי שלא ויתרו על השבת הזכויות לצרכנים גם מול סירובו של בית העסק, והעבירו את התיקים לצוות התביעות הקטנות לשם המשך טיפול המועצה. כמו כן תודה לסמנכ"ל צביקה וושלר האחראי על מכלול פעילות זו כחלק ממערך השירות לצרכן שהוא עומד בראשו.

אהוד פלג, עו"ד

מנכ"ל



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

אכיפה אזרחית

מערך הסיוע לצרכנים בניסוח תביעות קטנות

דו"ח מסכם לשנת 2015 -

עורך: ניסים מזרחי, עו"ד – ראש צוות אכיפה אזרחית

עיקר ממצאי הדו"ח

במסגרת פעילות צוות אכיפה אזרחית לשנת 2015, סייעה המועצה הישראלית לצרכנות בניסוח **696 כתבי תביעה** עבור צרכנים, אשר תהליך הטיפול בפניותם במסגרת הידברות עם בית העסק – הנילון לא הצליח ולא הביא למיגור העוולה שנגרמה להם ולפתרון בעייתם האישית.

מתוך התביעות שההליך בעניינם הסתיים, והמועצה לצרכנות עודכנה בכך עד למועד עריכת דו"ח זה, **98% הסתיימו לטובת הצרכנים** וזיכו אותם במבוקשם, בין במסגרת של הסדר עליו הסכימו הצדדים לצורכי פשרה ובין בהכרעה סופית של בית המשפט בעניינם. מדובר **בעליה של 2%** בהצלחה בתביעות שנוסחו בסיוע המועצה לצרכנות והסתיימו עד כה, בהשוואה לשנת 2014.

בגלל מעבר למערכת ממוחשבת חדשה, לא ניתן לנקוב בסכומים מדויקים של החזרי כספים לצרכנים. עם זאת, לאור אחוזי ההצלחה וממוצע הכספים שהושבו בתיק תביעה (**3,650 ₪ לתיק**), אומדן הסכומים שהושבו לצרכנים בשנת 2015, עומד על **סדר גודל של כ- 1,150,000 ₪**.

בתום שלוש וחצי שנים לפעילות צוות אכיפה אזרחית, הושב לציבור הצרכנים **סכום כולל של 3,235,843 ₪, בתוספת הערכה של עוד כ- 700,000 ₪**, שנבעו מתיקים שהתחילו בשנת 2014 והסתיימו בשנת 2015.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

רקע כללי

"אכן, הרשויות צריך שיעשו מלאכתן כפי שהטיל עליהן המחוקק בפיקוח ובאכיפה. ואולם, כגדושת ואיטיותה של פעולת הרשויות מצדיקה לפתוח פתח ל"אכיפה אזרחית", כך שהאזרח האזכפתי המבקש לשמור את בריאותו ובריאות הציבור יוכל להשפיע אף הוא לתקנת הרבים".
(כבוד השופט א. רובינשטיין, רע"א 9615/05 אירית שמש נ' פוקצ'טה בע"מ)

צוות אכיפה אזרחית הוקם במועצה הישראלית לצרכנות בשנת 2012, על מנת להעניק סיוע לציבור הצרכנים בניסוח כתבי תביעה, שיוגשו על ידם לבתי המשפט לתביעות קטנות, ובכך לעודדם להגביר האכיפה האזרחית בישראל.

מטרת העל במתן השירות כאמור, היא שציבור הצרכנים בישראל יסייע לחיזוק גורמי הפיקוח והאכיפה השלטוניים במדינת ישראל, בכל הנוגע לאכיפת הוראות דיני הגנת הצרכן על עוסקים, וייטול חלק פעיל במאבק עוולות צרכניות, תוך פיתוח נורמות התנהגות מתוקנות, אשר בעתיד ייצרו תרבות צרכנית ועסקית הוגנת.

הגישה הרווחת בעידוד האכיפה האזרחית, היא זו העומדת גם בבסיס אמרתו של כבוד השופט א. רובינשטיין כאמור, ולפיה באמצעות האכיפה האזרחית יש לעודד "האכפתיות" והמעורבות של האזרח, בראש ובראשונה לטובת עצמו כפרט, אך גם להועיל לתקנת הרבים. במסגרת מתן השירות הנ"ל, פניה אשר טיפולה לא צלח במחלקה לטיפול בתלונות במועצה, מועברת, באישור הצרכן ועל פי בקשתו, לראש צוות אכיפה אזרחית, על מנת שתיבחן קיומה של עילת תביעה ובשלות התיק למתן סיוע לצרכן בניסוח כתב תביעה.

התביעות מנוסחות על ידי צוות שגויס לעבוד במועצה לצורך כך ואשר עברו הכשרה מקצועית בתחום הרחב והכולל של דיני הגנת הצרכן ואופן ניסוח כתבי תביעה לבתי המשפט לתביעות קטנות.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

אופן הצגת נתוני הדו"ח השנתי

1. הדו"ח מרכז נתונים שנתיים בנושאים שונים, ובחלק מהם אף משווה אותם לשנים קודמות של פעילות, בשני רבדים עיקריים, המתייחסים לאופן הטיפול בתביעתו של צרכן:
 - א. השלב הראשון מתייחס לתוצר הסופי בשירות הנוסף המוענק לצרכן שתלונתו מטופלת במועצה – כתב התביעה שמנוסח עבורו בנושא תלונתו, לצורך הגשתו לבית המשפט לתביעות קטנות.
 - ב. השלב השני כולל את ההליכים בהתנהלות תיק התביעה של הצרכן בבית המשפט לתביעות קטנות, עד להכרעה סופית כלשהי בו.
2. מאחר וצוות האכיפה האזרחית במועצה לצרכנות מסיים שנה רביעית לפועלו, תתווסף לדו"ח שנתי זה התייחסות לנתונים מסוימים, תוך השוואתם לשנה שעברה ו/או לשנים הקודמות.
3. חשוב לציין, כי בהתייחס לנתונים הקשורים לתביעתו של צרכן בהתנהלותה בבית המשפט, עד להכרעה סופית בה, הנתונים יוצגו בהתבסס על הנתונים שנמסרו למועצה והם נכונים למועד כתיבת דו"ח זה. מטבע הדברים, מועד הגשת התביעה לבית המשפט ומועד קיום הדיון בתיק ועד למועד מתן פסק הדין הסופי בו, אינם תלויים במועצה לצרכנות, אלא בהחלטת הצרכנים מתי להגיש תביעתם לבית המשפט, אם בכלל, וכן ביומן בית המשפט, בנוגע למועדי דיוני ההוכחות שנקבעו לאותן התביעות שכבר הוגשו. יוצא אפוא, כי נתונים סופיים ביחס לתוצאות ההליכים בכל כתבי התביעה בהם סייענו לצרכן בניסוחם בשנת הדו"ח, עלולים להיפרס על פני יותר משנה אחת ולזלוג למועדים, שלכאורה אינם רלוונטיים כבר לשנת הדו"ח הנ"ל.
4. עוד חשוב לציין, כי בתחילת שנת 2015 הוטמעה במועצה לצרכנות מערכת ממוחשבת לניהול ואגירת מידע על תביעות בהן סייענו לצרכנים בניסוחן. מערכת כאמור התממשה עם מערכת ניהול התלונות במועצה, כך שמהווה היא כיום שיקוף מלא של תהליך רציף, טבעי ונכון בטיפול בתלונתו של הצרכן, החל משלב תהליך ההידברות עם בית העסק על-ידי המטפל בתלונה ועד לשלב התערבות צוות אכיפה אזרחית בתיק, היה והטיפול לא מוצא בשלב הראשון כאמור והצרכן מעוניין להמשיך בטיפול בעניינו, באמצעות מתן סיוע עבורו בניסוח כתב תביעה.
5. מעבר צוות אכיפה אזרחית השנה לעבודה במערכת ניהול תיקים ממוחשבת, הביאה לחוסר בנתונים עדכניים אודות תוצאות סופיות של הליכים משפטיים בכתבי תביעה בהם סייענו לצרכנים בניסוחם עד סוף שנת 2014, ואשר ניהול ההליכים בעניינם המשיך בשנת 2015.



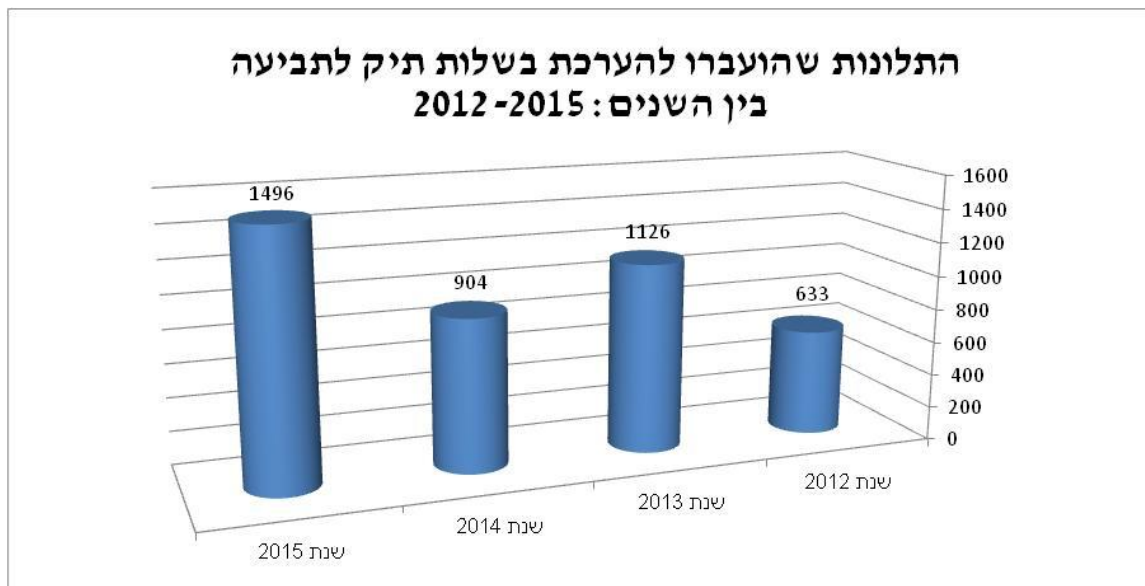
המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

הטיפול בפניות הצרכנים בצוות אכיפה אזרחית

התלונות שהופנו להערכת בשלות תיק לתביעה

בשנת 2015 הועברו מהמחלקה לטיפול בתלונות לראש צוות אכיפה אזרחית **1,496 תלונות**, במטרה לבחון בשלותן למתן סיוע לצרכנים בניסוח כתבי תביעה. בהשוואה לשנת 2014, בה הועברו 904 תלונות, הרי **שמדובר בגידול ניכר ומשמעותי של 65%**, בבקשות צרכנים לקבל סיוע בניסוח כתבי תביעה, ממספרן בשנה שעברה.

שנת 2012	שנת 2013	שנת 2014	שנת 2015	השינוי בין השנים 2014-2015 באחוזים
633	1126	904	1496	65%



הגידול הניכר בעבודה של צוות אכיפה אזרחית בשנת 2015 ביחס לשנה שעברה, נובע מארבעה גורמים עיקריים:

1. **מעבר לעבודה במערכת ניהול תיקים ממוחשבת** – כאמור, החל מהשנה עבר צוות אכיפה אזרחית לעבודה שוטפת על כתבי תביעה, במערכת ניהול תיקים ממוחשבת. מאחר ומודול התביעות



המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council צוות אכיפה אזרחית

הקטנות פותח והוטמע במערכת הממוחשבת של טיפול התלונות במועצה, הפך הוא לחלק אינטגרלי והמשך טבעי מתבקש בטיפול בתלונת הצרכן. התפתחות טכנולוגית כאמור בעבודת צוות אכיפה אזרחית, הביאה להגברת שיתוף הפעולה בין מערך הטיפול בתלונות במועצה לצוות אכיפה אזרחית ולייעול העבודה של כל אחד מהם בנפרד וממשק העבודה המשותף ביניהם, דבר אשר הגדיל באופן ניכר אחוז התלונות המועברות לראש צוות אכיפה אזרחית, לצורך בחינת בשלותן למתן הסיוע לצרכן בניסוח כתב תביעה.

2. **הכרה בשירות ניסוח כתבי תביעה לצרכנים, כשירות המשך מתבקש למיצוי הטיפול בתלונותם** –

בהמשך לאמור, והעובדה כי מערך האכיפה האזרחית במועצה לצרכנות מסיים כבר שלוש וחצי שנים של פעילות, הביאה למיצוב ההכרה בחשיבות ונחיצות עבודת צוות אכיפה אזרחית בקרב מטפלי התלונות במועצה. אם טרם כיוון מערך האכיפה האזרחית במועצה, הטיפול בתלונת הצרכן היה מתחיל ומסתיים בתהליך הידברותי בלבד עם בית העסק, מבלי יכולת אמיתית להמשיך ולסייע לצרכן להשיג זכותו בדיון, היה ובית העסק מתנער מעמדת המועצה בעניינו של הצרכן או מסרב להשיב לפנייתה בשמו – הרי שכיום מטפלי התלונות במועצה יודעים כי באפשרותם להציע לצרכנים המשך טיפול ומתן סיוע משפטי בעניינם במסגרת המועצה. תהליך הכרתי כאמור, הוביל לשינוי תפיסה תודעתית בקרב צוות מטפלי התלונות במועצה, ולפיה באפשרות המועצה לצרכנות להגדיל סיכויי הצלחת הטיפול בעניינו של הצרכן.

3. **הגברת מודעות הציבור לשירות הנוסף שמעניקה המועצה ולתועלת השימוש בו עבורם** – ציבור

הצרכנים בישראל החל להיחשף לשירות הנוסף והחינמי שמעניקה לו המועצה, במסגרת הטיפול הכולל בתלונות. עם הזמן, ניתן לראות גידול בביקוש הצרכנים מהמועצה להמשיך בטיפול בתלונותם, גם באמצעות בחינת התאמת תלונתם להגשת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות וקבלת סיוע מהמועצה בניסוח כתב תביעתם.

4. **הגברת מודעות הציבור לשימוש בהליך משפטי, כתנאי למיצוי הטיפול בעניינם** – עם שנות

פעילותו של צוות אכיפה אזרחית במועצה, ניתן לראות מגמת שינוי בתפיסה הציבור בישראל את הצורך, לפעמים, בנקיטת הליכים משפטיים ובשימוש נכון במערכת בית המשפט לתביעות קטנות, כתנאי וכצעד מתבקש למיצוי הטיפול בעניינם. בתחילת דרכו של צוות אכיפה אזרחית, נאלצה המועצה לצרכנות להיאבק בהסרת החסם הפסיכולוגי הקיים בציבור, לנהל הליך משפטי בעניינו בבית המשפט לתביעות קטנות, באמצעות הסברה וקיום קמפיין בעניין זה. כיום ניתן לראות, כי קיימת גישה מעט שונה בקרב ציבור הצרכנים, ולפיה הם נכונים יותר לא "להרים ידיים" ולוותר לבתי עסק מעולים, בבחינת מתן יד להצלחתה של "שיטת מצליח" הנהוגה, גם אם יידרש מהם לנקוט בהליכים משפטיים כנגדם.

בהשוואה למספר התלונות שהועברו לבחינת בשלותן לתביעה בשנת 2013, אשר גם הוא היה גבוה יחסית (1,126 תלונות), חשוב לציין כי הוא נבע מקמפיין מתוקשר ורחב היקף עמו יצאה המועצה לצרכנות באותה השנה, בתקצוב מיוחד של משרד הכלכלה, כחלק מתהליך שיווק בקרב הציבור אודות



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

השירות החינמי שאפשר לקבלו בצוות אכיפה אזרחית במועצה והגברת מודעות הצרכנים לזכותם
לפנות לערכאה השיפוטית המתאימה, בסיוע המועצה, לצורך מיצוי הטיפול בעניינם וקבלת הסעד
המבוקש על-ידם בדין.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

התלונות שאושרו לניסוח כתב תביעה

בשנת 2015 **אושרו 955 תלונות** למתן סיוע לצרכנים בניסוח כתב תביעה, אשר מהוות 64% מסך כל התלונות שהועברו לבדיקה כאמור, ואשר מתחלקות באופן הבא:

ב- 7 תלונות הודיעו הצרכנים כי אינם נדרשים עוד לקבלת סיועה של המועצה בניסוח כתב תביעה, שכן הגיעו להסדר עם בית העסק, אשר משביע רצונם ומספיק עבורם לצורך סיום הסכסוך ביניהם.

ב- 44 תלונות מתוך אלו שאושרו כאמור, הצרכנים הודיעו למועצה לצרכנות, כי ויתרו על תביעתם, ללא כל מתן הנמקה להחלטתם.

ב- 158 תלונות נוספות, מתוך אלה שאושרו כאמור, הצרכנים לא מסרו למועצה לצרכנות מסמכי בקשת סיוע חתומים על ידם ולא עשו דבר לקידום הטיפול בתביעתם, דבר המעיד כי בשלב מסוים זנחו תביעתם ולא יידעו את המטפל ו/או את צוות אכיפה אזרחית במועצה לצרכנות, כי בכוונתם לוותר על קבלת סיוע של המועצה לצרכנות בעניינם, מכל סיבה שהיא.

50 תלונות נוספות, הן כאלה אשר הצרכנים אשרו מבחינתם קבלת הסיוע מהמועצה בניסוח כתב תביעה עבורם ותלונתם הועברה לתור המתנה למנסח כתב תביעה עבורם או שכבר נמצאת ברשימת העבודה שלו.

ב- 696 התלונות הנותרות נוסחו בהן כתבי תביעה שנשלחו סופית לצרכנים, לצורך הגשתם לבתי המשפט לתביעות קטנות, כפי שיפורט בהמשך.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

התלונות בהן נדחתה בקשת הצרכנים לסיוע בניסוח כתב תביעה

249 תלונות, המהוות 17% מסך כל הפניות שהועברו לראש צוות אכיפה אזרחית לצורך הערכת בשלותן לתביעה כאמור, הוחלט לא לנסח בהן כתב תביעה, מסיבות שונות ובשלבי טיפול שונים בפניה.

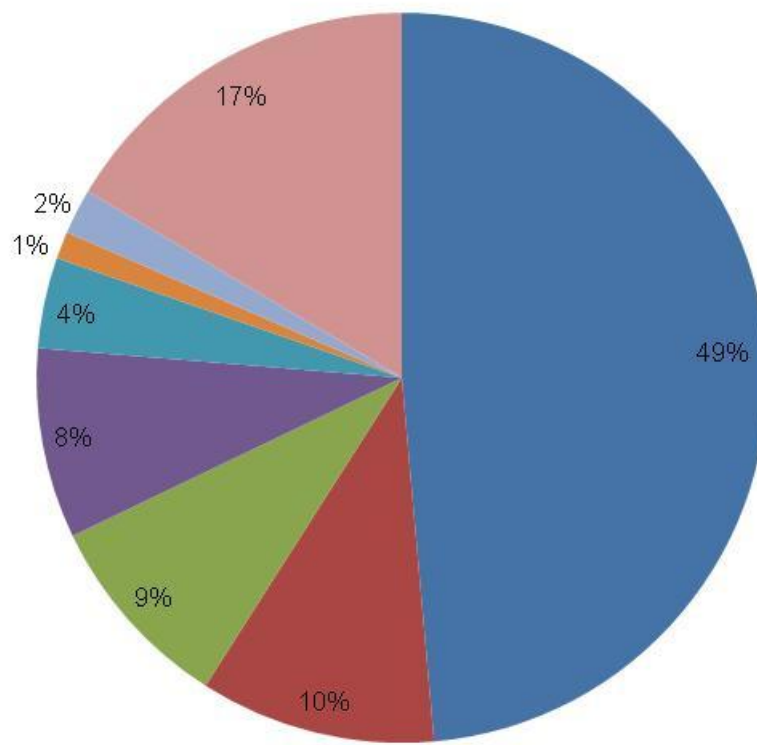
להלן תוצג טבלה ובה פירוט כל הסיבות לאי ניסוח כתבי תביעה עבור צרכנים כאמור.

אחוז מכלל הסיבות				שכיחות הסיבה				הסיבות לאי ניסוח כתב תביעה
2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013	2012	
49%	49%	27%	27%	121	110	69	32	העדר קיומה של עילת תביעה או היכולת להוכיחה
10%	26%	25%	29%	26	59	64	34	אי השלמת פרטים בתיק
4%	5%	9%	6%	10	11	22	7	פרטי בית העסק הנתבע חסרים או אינם נכונים
1.2%	0.9%	7%	8%	3	2	17	9	בית העסק הנתבע חדל מלפעול
2%	2%	4%	0.8%	5	5	10	1	העדר סמכות עניינית לביהמ"ש לתביעות קטנות לדון בתביעה
34%	17%	28%	30%	84	38	72	35	כל היתר
100%	100%	100%	100%	249	225	254	118	סה"כ



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

**פילוח הסיבות לאי ניסוח כתבי תביעה
בשנת 2015**



- העדר קיומה של עילת תביעה או היכולת להוכיחה
- אי השלמת פרטים בתיק
- שיקולי עלות מול תועלת - תביעה על סכום זניח
- תביעה לפיצויים שאינם ברי הערכה וכימות - עוגמת נפש
- פרטי בית העסק הנתבע חסרים או אינם נכונים
- בית העסק הנתבע חדל מלפעול
- העדר סמכות עניינית לביהמ"ש לתביעות קטנות לדון בתביעה
- כל היתר

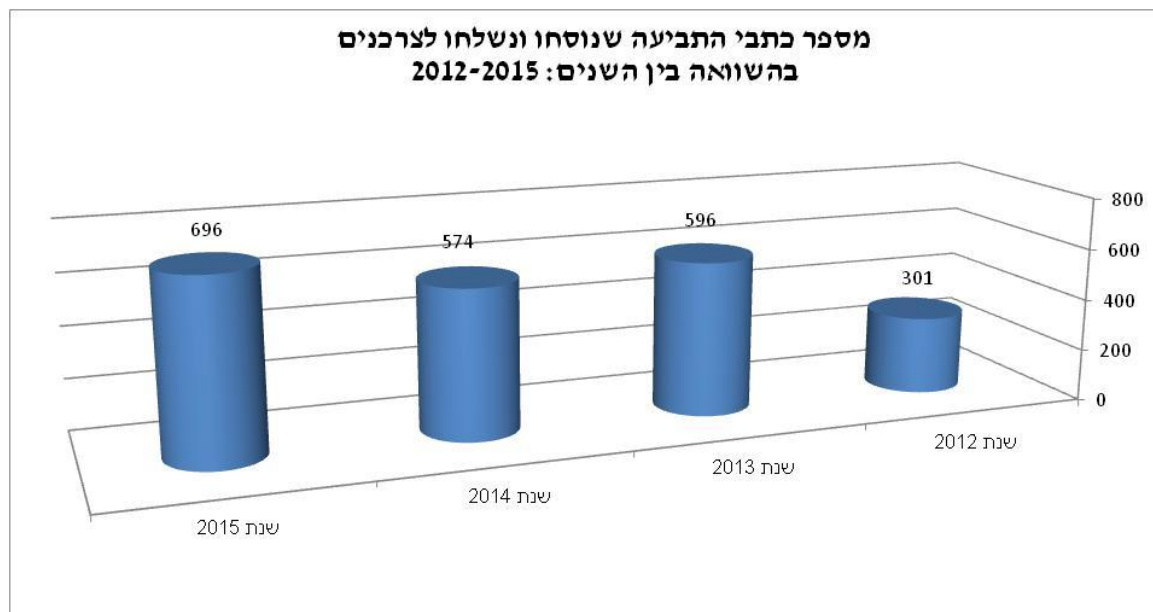


המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

כתבי תביעה שנוסחו ונשלחו לצרכנים

במהלך שנת 2015 נוסחו במועצה לצרכנות **696 כתבי תביעה**, אשר נשלחו לצרכנים לצורך הגשתם לבתי המשפט לתביעות קטנות. בהשוואה לשנת 2014, מדובר בגידול של 122 כתבי תביעה, אשר מהווים עליה משמעותית של 21% בתוצר הסופי של פעילות צוות אכיפה אזרחית.

2012	2013	2014	2015	השינוי באחוזים בין השנים 2014-2015
301	596	574	696	21%





המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח כתבי התביעה על-פי חלוקה לתחומים וענפי משק

להלן יוצגו נתונים ביחס לכמות כתבי התביעה שנוסחו ונשלחו לצרכנים, בחלוקה לתחומי הטיפול במועצה לצרכנות, המתממשקים לתחומים וענפי משק.

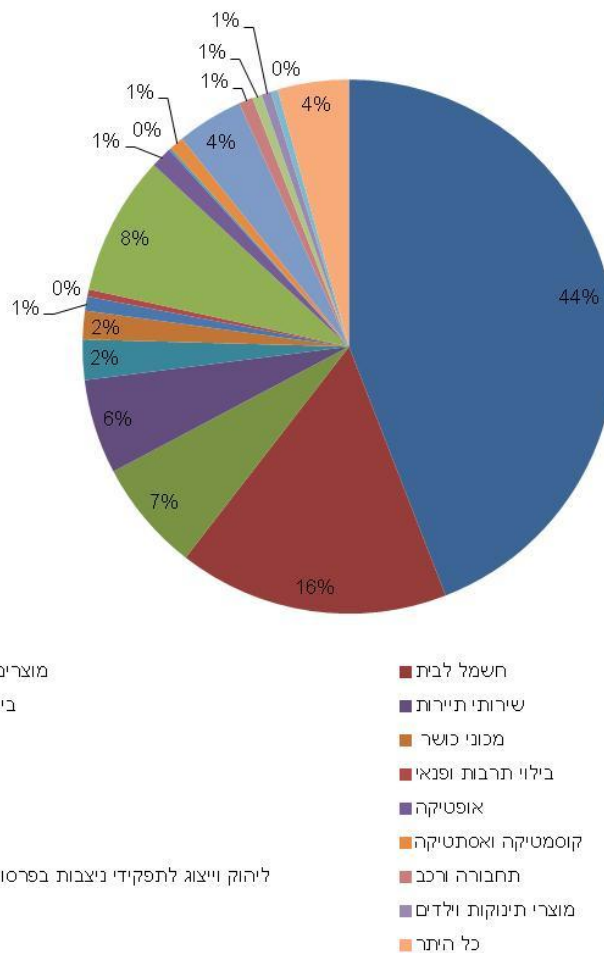
ההשוואה לתחומי הטיפול במועצה לצרכנות תאפשר לנו לבדוק מהם התחומים המשקיים בהם יש את מירב הפניות אשר לא מגיעות לכדי פיתרון באמצעות הידברות עם בית העסק, ואשר מאלצות את הצרכן לקבל סעד שבדין באמצעות פניה לערכאה שיפוטית, בסיועה של המועצה לצרכנות לכך.

אחוז מסך כתבי התביעה				השינוי באחוזים בין השנים 2014-2015	מספר כתבי תביעה				תחום / ענף במשק
2015	2014	2013	2012		2015	2014	2013	2012	
44%	48%	41%	43%	10%	307	278	247	129	מוצרים לבית ולגן
16%	20%	22%	19%	-3%	114	117	131	58	חשמל לבית
7%	6%	7%	3%	42%	47	33	40	9	ביגוד, הנעלה ואביזרים
6%	5%	6%	8%	29%	40	31	35	23	שירותי תיירות
2%	2%	3%	7%	55%	17	11	19	22	לימודים וקורסים
2%	1%	4%	3%	50%	12	8	26	9	מכוני כושר
1%	2%	4%	3%	-45%	6	11	24	8	בראות
0.43%	0.2%	3%	0.7%	200%	3	1	15	2	בילוי תרבות ופנאי
8%	3%	0.7%	2%	195%	59	20	4	7	שירותי תקשורת
1%	1%	1%	2%	29%	9	7	6	6	אופטיקה
0.14%	2%	0.3%	2%	55%	1	9	2	5	תכשיטים ושעונים
1%	2%	0.7%	3%	-45%	6	11	4	10	קוסמטיקה ואסתטיקה
11%	6%	7%	4%		75	37	43	13	כל היתר
100%	100%	100%	100%		696	574	596	301	סה"כ



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח תחומים / ענפי משק בשנת 2015

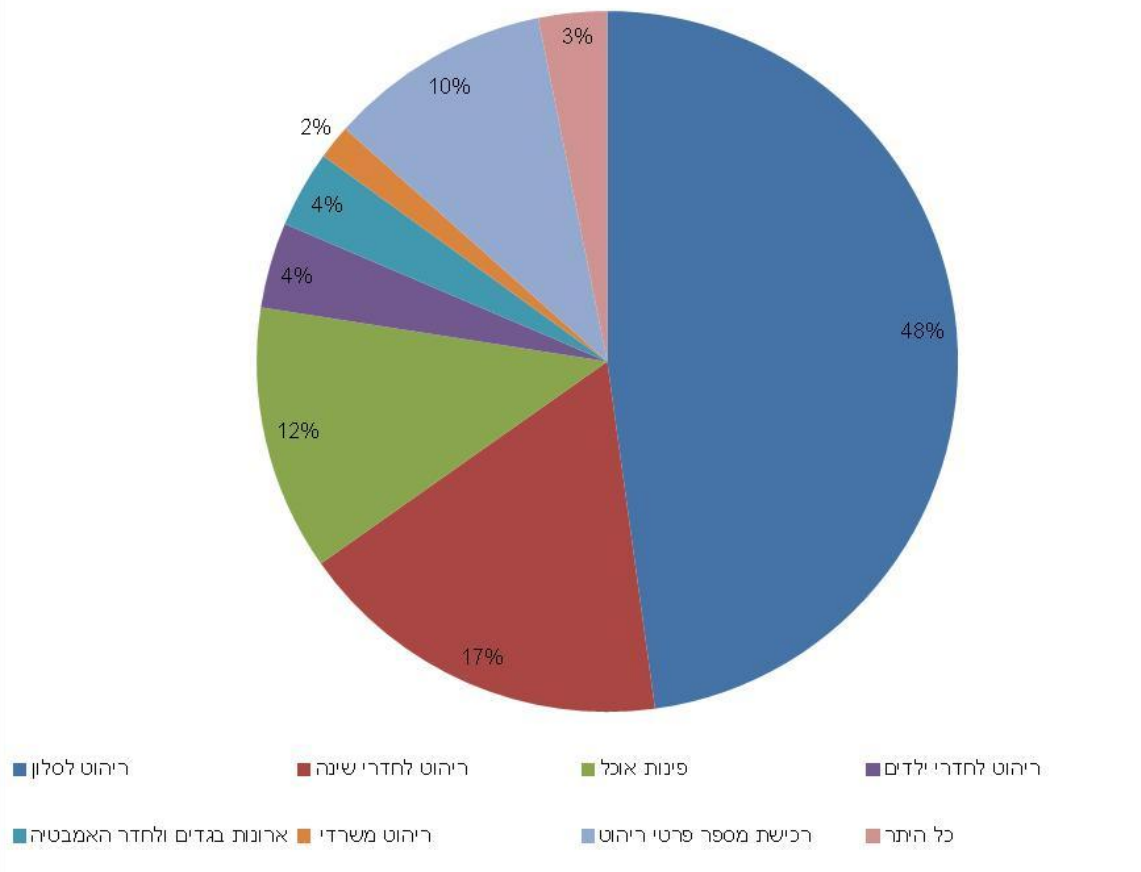


בשנת 2015, כמו גם בשלוש השנים הקודמות, תחום המוצרים לבית ולגן, ובדגש על ענף הריהוט, ייצר עבור המועצה לצרכנות את עיקר התלונות בהן ניתן סיוע לצרכנים בניסוח כתב תביעה. בשנת 2015 היווה התחום לבית 44% מסך כל התביעות שנוסחו במועצה לצרכנות וניתן לראות גידול במספר התביעות שנוסחו בתחום בהשוואה לשנה שעברה. במקום השני – ניצב, גם השנה, תחום החשמל לבית עם 16% מכלל התביעות שנוסחו כאמור. בדומה לתחום המוצרים לבית ולגן, תחום החשמל לבית שומר על יציבות לאורך ארבע שנים בנתח התביעות המנוסחות במועצה לצרכנות (19% בממוצע). כאמור, שני התחומים העיקריים במועצה לצרכנות: החשמל והמוצרים לבית ולגן, מחזיקים בנתח של 60% מסך כל התביעות שנוסחו במועצה לצרכנות בשנת 2015. אחרי התחומים הנ"ל מדורגים התחומים: "שירותי תקשורת", "ביגוד, הנעלה ואביזרים נלווים" ו- "שירותי תיירות (פנים וחץ)".



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח ענף הריהוט בתחום המוצרים לבית ולגן
בשנת 2015



מאחר ותחום המוצרים לבית ולגן, ובדגש על הריהוט לבית, מחזיק בנתח של כמעט מחצית מכתבי התביעה שנוסחו עבור צרכנים בשנת 2015, מצאנו לנכון לעשות מיקוד לתוך מקטע ענף הריהוט ולבחון כנגד מה צרכנים מתלוננים יותר בענף הריהוט ונאלצים אף לנקוט בהליכים משפטיים כנגד בתי עסק בענף זה.

ניתן לראות בבירור, כי 48% מכתבי התביעה שנוסחו במועצה לצרכנות בשנת 2015 בענף הריהוט, התייחסו לתלונות צרכנים על עסקאות לרכישת ריהוט סלוני (מערכות ישיבה, מזנונים ושולחנות). רובן המכריע של כתבי התביעה שנוסחו בנוגע לריהוט סלוני כאמור, היו על מערכות ישיבה סלוניות. במקום השני בריכוז כתבי התביעה שנוסחו בענף הריהוט (17%) – נמצאות העסקאות לרכישת ריהוט לחדרי שינה, ובדגש על מיטות ומזרנים. את המקום השלישי, עם שיעור של 12% מכתבי התביעה שנוסחו בענף הריהוט – תופסות העסקאות לרכישת פינות אוכל.

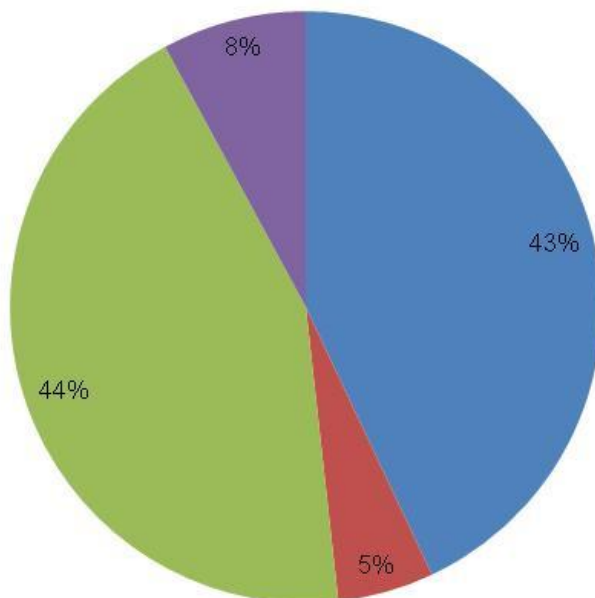


המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח תחום החשמל לבית לתתי-תחום

השינוי באחוזים בתת-התחום בין השנים 2014-2015	אחוז כתבי התביעה שנוסחו בתת-התחום ביחס למספר כתבי התביעה שנוסחו בתחום החשמל לבית באותה השנה				מספר כתבי תביעה בתת-התחום				תת-תחום החשמל לבית
	2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013	2012	
-27%	43%	57%	52%	60%	49	67	68	35	מכשירי חשמל ביתיים
-60%	5%	13%	16%	2%	6	15	21	1	מחשבים
178%	44%	15%	18%	21%	50	18	24	12	ברי מים ומטהרי מים
-47%	8%	15%	14%	17%	9	17	18	10	ביטוח מכשירי חשמל
	100%	100%	100%	100%	114	117	131	58	סה"כ

פילוח התביעות בתחום החשמל לבית בשנת 2015 לתתי-תחומים



■ מכשירי חשמל ביתיים ■ מחשבים ■ ברי מים ומטהרי מים ■ ביטוח מכשירי חשמל



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

מהנתונים המוצגים לעיל, ניתן לראות כי השנה חלה עליה של 178% במספר כתבי התביעה שנוסחו בנוגע לטענות צרכנים על מתקנים ומערכות ביתיים לטיהור מים, בהשוואה לשנה שעברה. חשוב לציין כי העליה בשיעור התביעות בתת-תחום החשמל הנ"ל, נובעת ברובה מטענות צרכנים על התנהלות מטעה של העוסקים הנתבעים בפרטיה המהותיים של העסקה עמם, וכן בהפרה, לכאורה, של הוראות דין קוגנטיות בנוגע לאופן ביצוע עסקאות שנכרתו בביתם (המכונות: עסקאות ברוכלות), הן ברמת והיקף הגילוי הנאות הנדרש מרוכל כלפי הצרכן המתקשר עמו והן בהתנהלות חסרת תום לב, בלתי הוגנת ומפרה הוראות הדין, לכאורה, במימוש זכות הצרכן להשתחרר מעסקאות כאמור ולבטלן בתנאי חוק הגנת הצרכן. יצוין, כי מאפייני התנהלות העוסקים הנתבעים כאמור, לכאורה, מצויה גם בכל הנוגע להיבט השירות המתמשך שבעסקאות הנ"ל, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח התביעות על-פי חלוקה לסיבות (עילות) תביעה

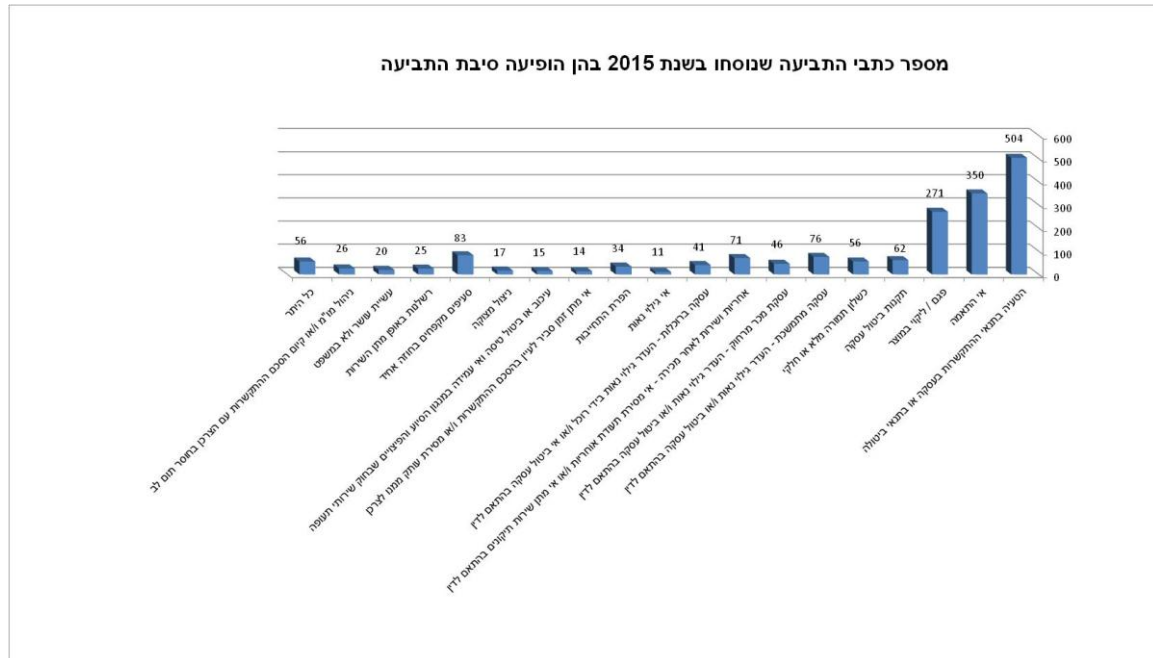
סיבות תביעה	מספר כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015 בהן הופיעה סיבת התביעה	מספר כתבי התביעה בהם הופיעה סיבת התביעה ביחס לכלל כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015 באחוזים	אחוז הופעות סיבת התביעה ביחס לכלל הופעות סיבות התביעה בכתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015
הטעיה בתנאי ההתקשרות בעסקה או בתנאי ביטולה	504	72%	28%
אי התאמה	350	50%	20%
פגם / ליקוי במוצר	271	39%	15%
תקנות ביטול עסקה	62	9%	3%
כשלון תמורה מלא או חלקי	56	8%	3%
עסקה מתמשכת - העדר גילוי נאות ו/או ביטול עסקה בהתאם לדין	76	11%	4%
עסקת מכר מרוחק - העדר גילוי נאות ו/או ביטול עסקה בהתאם לדין	46	7%	3%
אחריות ושירות לאחר מכירה - אי מסירת תעודת אחריות ו/או אי מתן שירות תיקונים בהתאם לדין	71	10%	4%
עסקה ברוכלות - העדר גילוי נאות בידי רוכל ו/או אי ביטול עסקה בהתאם לדין	41	6%	2%
אי גילוי נאות	11	2%	1%
הפרת התחייבות	34	5%	2%
אי מתן זמן סביר לעיין בהסכם ההתקשרות ו/או מסירת עותק ממנו לצרכן	14	2%	1%
עיכוב או ביטול טיסה ואי עמידה במנגנון הסיוע והפיצויים שבחוק שירותי תעופה	15	2%	1%
ניצול מצוקה	17	2%	1%
סעיפים מקפחים בחוזה אחיד	83	12%	5%
רשלנות באופן מתן השירות	25	4%	1%
עשיית עושר ולא במשפט	20	3%	1%
ניהול מו"מ ו/או קיום הסכם ההתקשרות עם הצרכן בחוסר תום לב	26	4%	1%
כל היתר	56	8%	3%
סה"כ מספר הופעות סיבות התביעה בכתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015	1778		100%
מספר כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015	696		

הערה: מאחר ובכל כתב תביעה, קיימת לרוב יותר מסיבת תביעה אחת, יוצא כי סך כל סיבות התביעה הקיימות ואשר נמנו מתוך כתבי התביעה שנוסחו במועצה, עולה על מספר כתבי התביעה כאמור. לפיכך, מוצגים נתוני סיבות התביעה בטור השני והשלישי שבטבלה, באחוזים, פעם אחת מתוך מספר כתבי התביעה שנוסחו באותה השנה, ופעם שנייה מתוך סך כל סיבות התביעה שנספרו מתוך כלל כתבי התביעה שנוסחו כאמור.

המועצה הישראלית לצרכנות

Israel Consumer Council

צוות אכיפה אזרחית



מהנתונים שהוצגו לעיל, ניתן לראות בבירור ובבולטות, שיעור הימצאות טענת הצרכנים להטעייתם בפרטיה המהותיים של העסקה שרקמו עם בית העסק הנתבע או בנוגע לתנאי ביטולה. **ב- 504 כתבי תביעה שנוסחו בשנת 2015, המהווים 72% מסך כל כתבי התביעה שנוסחו השנה, הלינו הצרכנים וטענו בתביעתם כי הוטעו על ידי בית העסק עמו התקשרו**, הן בנוגע לפרטים מסוימים ומהותיים למוצר או לשירות שביקשו לרכוש, הן בנוגע לתנאי ההתקשרות ואופן מימוש העסקה בין הצדדים, ובמקרים מסוימים אף טענו להטעייתם בתנאי ההשתחררות מההסכם עם בית העסק וביטול העסקה עמו, תוך הפרה, לכאורה, של הוראות חוק הגנת הצרכן, ביישום תנאי ביטול העסקה בעניינם כאמור.

ב- 350 כתבי תביעה, המהווים כמחצית מסך כל כתבי התביעה שנוסחו במועצה לצרכנות בשנת 2015, הלינו הצרכנים וטענו בתביעתם על אי התאמה שהתגלתה בין המוצר שרכשו מבית העסק הנתבע, לבין זה אשר סופק להם בפועל. תרומה לכך הייתה בעובדה, כי **ב- 271 כתבי תביעה, המהווים 39% מסך כל כתבי התביעה שנוסחו כאמור, הלינו הצרכנים וטענו בתביעתם, כי סופק להם מוצר פגום או לקוי מיסודו**.

עוד ניתן ללמוד מהנתונים לעיל, שהצרכנים הפנימו גישת המחוקק לאפשר להם להשתחרר משירותים מתמשכים, אשר מאפיין אותם תקופת התקשרות ארוכה ומחייבת כלפי בית העסק. זאת בבחינת מניעת "חתונות קתוליות" של הצרכנים עם עוסקים. 11% מכתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015, עסקו בהיבטים של אופן גילוי המידע הנאות והנדרש מעוסק כלפי הצרכן במועד ההתקשרות עמו או בסמוך אליו, וכן בהתייחס לתלונות הצרכנים וטענתם בתביעתם, בדבר מניעתם הגורפת וללא כל תנאי והכרה בנסיבות עניינם – לבוא ולהשתחרר מהמשך קבלת שירותים מתמשכים כאמור.



המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council צוות אכיפה אזרחית

10% מכתבי התביעה שנוסחו כאמור, עסקו בשאלת מסירת תעודת אחריות תקנית לצרכן בעת רכישת מכשיר חשמלי או אלקטרוני, כמתחייב בחוק הגנת הצרכן ובתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), כאשר שימת הדגש הייתה על אופן מתן שירות האחריות לצרכן. השנה הושם דגש על תביעות, שעניינם איחור ניכר או אי הגעה כלל של טכנאי שירות לביתם, בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן בעניין זה (מה שמכונה: "חוק הטכנאים"), דבר אשר הקים להם הזכות לתבוע פיצויים, ללא הוכחת נזק מצידם, בסכום שבין 300 ₪ ל- 600 ₪ בגין כל איחור או אי הגעת טכנאי, בהתאמה. בהתאם לכך, בשנת 2015 נוסחו במועצה לצרכנות 12 כתבי תביעה, אשר ביקשו לממש זכותם של הצרכנים לקבלת פיצויים, ללא הוכחת נזק מצידם, בשל איחור ניכר או אי הגעת טכנאי שירות לביתם, בהתאם להוראות "חוק הטכנאים". מספר כתבי התביעה הנ"ל מהווה 17% מסך כל כתבי התביעה שנוסחו השנה בעניינים הקשורים לאחריות ושירות לאחר מכירה.

במקום החמישי, בשיעור של 9% מסך כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015, מצויות סיבות התביעה האפשריות מכוח תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 (להלן: "**תקנות ביטול עסקה**"). ניסיון המועצה לצרכנות מלמד, כי קיימת עליה הדרגתית בהכרה של ציבור הצרכנים בישראל בזכותם להתחרט מביצוע וקיום עסקה, בתנאים ונסיבות שתקנות ביטול עסקה מאפשרות להם לעשות כן. הגם שהצרכן לא תמיד יודע תנאי ביטול העסקה מכוח התקנות הנ"ל לאשורם, הוא לפחות מודע על קיומן ומבקש לממש זכותו מכוחן. כפי שנוכל לראות בהמשך, למעלה ממחצית כתבי התביעה שנוסחו תוך שימוש בסיבת תביעה מכוח תקנות ביטול עסקה, עסקו במימוש זכות החרטה של הצרכן בעסקאות לרכישת ריהוט לבית.

לסיכום פרק זה, מפתיע לרעת ציבור הצרכנים בישראל, לראות כי 8% מסך כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015, עסקו בתלונות הצרכנים וטענותיהם שבתביעתם, לכישלון תמורה מלא או חלקי במסגרת העסקה שביצעו עם בית העסק הנתבע. קרי, 56 כתבי תביעה התבססו על טענת הצרכנים שבית העסק הנתבע לא מימש עבורם חלק מהעסקה או אף את כולה (לא סיפק להם חלק מהמוצרים או השירותים שנרכשו ממנו או לא סיפק להם דבר). זאת על אף שהתמורה בעד העסקה הועברה במלואה לידי או שהיא ממשיכה להיות מועברת אליו בתשלומים חודשיים.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

תחומים בהם ביקש הצרכן לממש זכות החרטה ולבטל העסקה בהתאם לתקנות ביטול עסקה

כאמור, ב- 9% מהתביעות שנוסחו השנה במועצה לצרכנות ונשלחו לצרכנים, התבססו הצרכנים על זכותם "להתחרט" ולבטל עסקה שביצעו, מכוח תקנות ביטול עסקה. על אף שמספרי הפניות לתביעה מכוח תקנות ביטול עסקה, לכאורה, נמוכות ביחס לכלל הפניות שהועברו לבחינה, ניתן לראות כי הן ממוקמות במקום הרביעי במדרג סיבות התביעה. דבר המעיד גם השנה על ערנות הצרכנים ומודעותם המוגברת לתקנות הנ"ל, לשימוש הנעשה בהן ביום-יום ולעמידתם הדווקנית של הצרכנים לממש זכות "החרטה" הקבועה בדין.

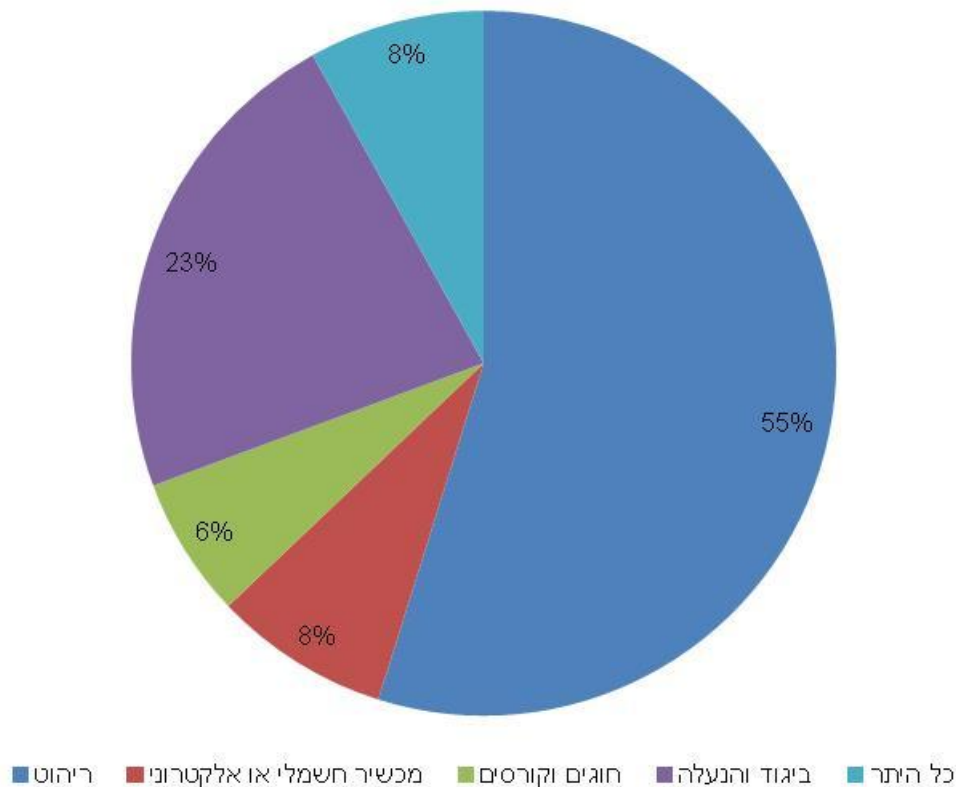
להלן יוצג פילוח תחומים מכוח תקנות ביטול עסקה, שבהם ביקשו הצרכנים להגיש תביעתם כאמור, על-פי חלוקה קטגורית של סוגי טובין ושירותים המנויים בתקנות הנ"ל ושלגביהם קיימת הזכות "להתחרט" ולבטל את העסקה בתנאים המעוגנים בתקנות:

תחום מכוח תקנות ביטול עסקה	מספר כתבי התביעה שנוסחו בתחום	אחוז כתבי התביעה שנוסחו בתחום מכוח תקנות ביטול מתוך סך כתבי התביעה שנוסחו בשנת 2015
ריהוט	34	55%
מכשיר חשמלי או אלקטרוני	5	8%
חוגים וקורסים	4	6%
ביגוד והנעלה	14	23%
כל היתר	5	8%
סה"כ	62	100%



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח תחומים מכוח תקנות ביטול עסקה
בשנת 2015



עיון בתחומים מכוח תקנות ביטול עסקה, מלמד כי גם כאן כי "ידו" של ענף הריהוט על העליונה ובאופן מוחץ, ביחס ליתר התחומים כאמור, עם 55% מסך התביעות שנוסחו מכוח תקנות ביטול עסקה במועצה לצרכנות. בשונה משנה שעברה, בה תחום החשמל והאלקטרוניקה היה במקום השני במספר כתבי התביעה שנוסחו מכוח תקנות ביטול עסקה, השנה דווקא תחום הביגוד וההנעלה תפס את המקום השני, בשיעור של 23% מסך כתבי התביעה כאמור. העובדה כי עסקאות לרכישת ביגוד והנעלה הן עסקות זמינות, שכיחות ותדירות בשוק הצרכנות הישראלי, אך הגיוני כי הדבר יגדיל, בהתאמה, את מספר הצרכנים המבקשים לעמוד על זכותם להתחרט ולהחזיר המוצרים הנ"ל לבתי העסק, במסגרת ובתנאי תקנות ביטול עסקה. תחום החשמל והאלקטרוניקה, אשר ירד השנה למקום השלישי באחוז כתבי התביעה שנוסחו מכוח תקנות ביטול עסקה, שומר על יציבות משנה שעברה ועומד על 8% מסך התביעות כאמור.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

ניהול תיקי התביעה בבתי המשפט בשנת 2015

מספר התביעות שהוגשו לבתי המשפט ופריסתן על פי חלוקה לאזורי שיפוט

ב- 495 כתבי תביעה (71%) מתוך 696 כתבי התביעה שנוסחו ונשלחו סופית לצרכנים בשנת 2015, הונע תהליך משפטי כלשהו:

- **478 כתבי תביעה הוגשו לבתי המשפט לתביעות קטנות (97% מסך כתבי התביעה בהם הונע תהליך משפטי כאמור);**
- **17 כתבי תביעה שנוסחו והסתיימו בפשרה מחוץ לכותלי בית המשפט ומבלי שנפתח בהם תיק בבית המשפט (רק 3% מסך כל כתבי התביעה בהם הונע תהליך משפטי כאמור).**

יוצא אפוא, כי 71% מהצרכנים להם נוסח כתב תביעה ונשלח אליהם, לא ויתרו והמשיכו עם עניינם עד לבית המשפט, בעוד שלגבי 3% מהצרכנים כאמור התמזל מזלם והם הצליחו לקבל מבוקשם, ללא הגשת תביעה בפועל, אלא באמצעות פשרה שהושגה בין הצדדים מחוץ לכותלי בית המשפט. מתוך אלה שבחרו כן להניע תהליך משפטי כלשהו בעניינם, **97% בחרו לעשות זאת באמצעות הגשת תביעה** ופתיחת תיק בבית המשפט.

478 כתבי התביעה כאמור, הוגשו ל- 29 בתי משפט, המפוזרים ברחבי הארץ, מהצפון (בצפת) ועד לדרום (באילת), זאת בהתאם לחלוקת אזורי השיפוט הבאה:



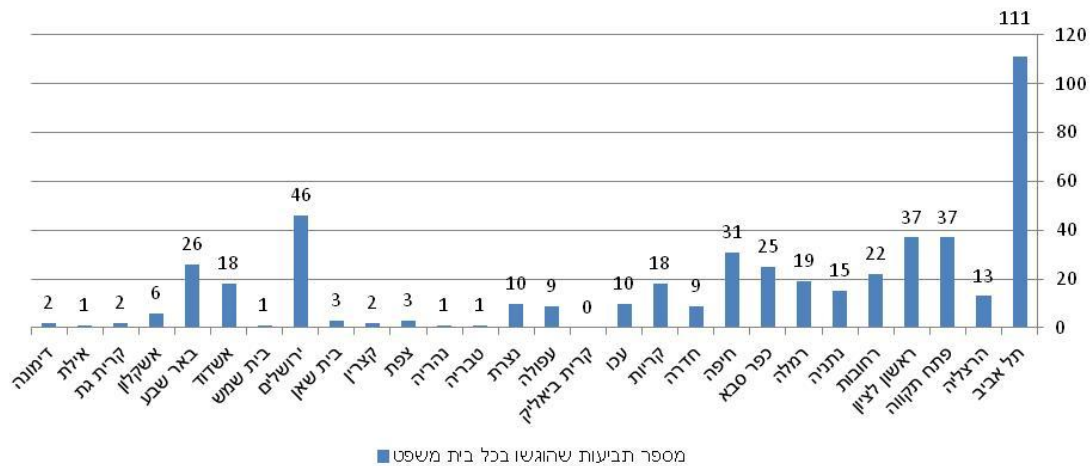
המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

מספר כתבי התביעה שהוגשו בבית המשפט	בית משפט לתביעות קטנות (סמכות מקומית)	אזורי שיפוט
111	תל אביב	מחוז תל אביב
13	הרצלייה	
37	פתח תקווה	מחוז המרכז
37	ראשון לציון	
22	רחובות	
15	נתניה	
19	רמלה	
25	כפר סבא	
31	חיפה	מחוז חיפה
9	חדרה	
18	קרית	
10	עכו	
0	קריית ביאליק	
9	עפולה	מחוז הצפון
10	נצרת	
1	טבריה	
1	נהרייה	
3	צפת	
2	קצרין	
3	בית שאן	
46	ירושלים	מחוז ירושלים
1	בית שמש	
18	אשדוד	מחוז הדרום
26	באר שבע	
6	אשקלון	
2	קריית גת	
1	אילת	
2	דימונה	
478	סה"כ תביעות שהוגשו בכלל בתי המשפט	
124	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז תל אביב	
155	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז המרכז	
68	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז חיפה	
29	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז הצפון	
47	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז ירושלים	
55	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז הדרום	

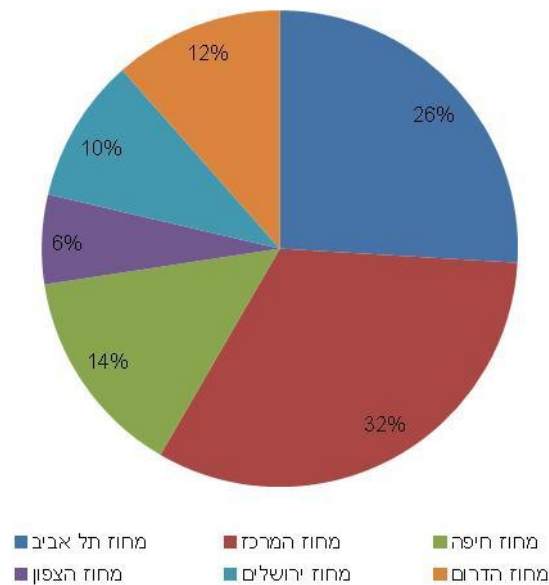


המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

התפלגות
התביעות שהוגשו בין בתי המשפט לתביעות קטנות בפריסה ארצית
בשנת 2015



התפלגות הגשת תביעות לבתי המשפט לתביעות קטנות
בשנת 2015 על פי חלוקה לאזורי שיפוט





המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

מהנתונים המוצגים לעיל, ניתן לראות כי רוב התביעות (58%) מוגשות בחלוקה לשני מחוזות שיפוט מרכזיים: תל-אביב והמרכז, כאשר מחוז המרכז מוצב בראש הדירוג עם 32%, מעט לאחר מחוז תל-אביב. עם זאת, מאחר ומחוז המרכז מונה 6 בתי משפט לתביעות קטנות, בעוד שבמחוז תל-אביב קיימים שני בתי משפט לתביעות קטנות בלבד, יוצא אפוא שעיקר ריכוז התביעות המנוסחות במועצה לצרכנות, מוגשות באזור תל-אביב. פרט זה נלמד אף ממדרג בתי המשפט לתביעות קטנות, אשר נקבע כאמור בהתאם לריכוז הגשת תביעות של צרכנים אליו, ולפיו בית המשפט לתביעות קטנות בתל-אביב הוא זה אשר מקבל אליו הכמות הגבוה ביותר של כתבי התביעה שנוסחו במועצה לצרכנות בשנת 2015. לצורך ההשוואה, סך התביעות שהוגשו לבית המשפט לתביעות קטנות בתל-אביב בלבד, מהווה כרבע (23%) מסך כל התביעות שהוגשו ליתר 28 בתי המשפט לתביעות קטנות ברחבי הארץ. מחוזות: חיפה והדרום חולקים נתח כמעט שווה של תביעות (13% בממוצע), בדומה לחלוקתן בשנה שעברה. ואילו מחוז ירושלים והמחוז הצפוני, הם המחוזות המדורגים אחרונים במספר התביעות המוגשות בהם.



המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council צוות אכיפה אזרחית

צרכנים שלא הגישו את תביעתם לבית המשפט לתביעות קטנות

24 צרכנים, המהווים 3% מהצרכנים להם הוענק סיוע בניסוח כתב תביעה, הודיעו השנה למועצה לצרכנות, ללא כל נימוק מפורש, כי לא הניעו כל תהליך משפטי בעניינם, וכי אין בכוונתם להגיש כתב התביעה שנוסח עבורם לבית המשפט לתביעות קטנות.

177 הצרכנים הנותרים, המהווים 25% מהצרכנים להם נוסח כתב תביעה כאמור, הם כאלה אשר המועצה לצרכנות לא קיבלה כל מידע מהם, בדבר הנעה של הליך משפטי כלשהו בעניינם כאמור. עם זאת, מדובר בריכוז כתבי תביעה שנוסחו ברבעון האחרון של השנה, וניסיון המועצה לצרכנות מלמד כי לוקח זמן לאותם הצרכנים לעבור את המחסום הפסיכולוגי ולהגיש תביעתם לבית המשפט, לאחר שמיצו עד תום כל הליך אפשרי מקדים לסיום הסכסוך בינם לבין בית העסק.

צרכנים שמשכו את תביעתם לאחר הגשתה לבית המשפט לתביעות קטנות

מתוך כתבי התביעה שהוגשו כבר על-ידי הצרכנים לבתי המשפט לתביעות קטנות, **ב- 14** מהם, המהווים 3% מסך כתבי התביעה שהוגשו לבתי המשפט לתביעות קטנות, נאלצו הצרכנים למשוך תביעתם ולא הצליחו להביא למיצוי ההליך בבית המשפט בעניינם ולקבל את הסעד המבוקש על-ידם מכל מיני סיבות, כגון: בית העסק הנתבע שינה כתובת עסקו ולא אותר על ידי מזכירות בית המשפט ו/או על ידי הצרכן התובע; בית העסק סגר עסקו וחדל עוד מלפעול; הוצא צו של בית המשפט, לבקשת בית העסק הנתבע, על עיכוב ההליכים המשפטיים כנגדו בבית המשפט לתביעות קטנות, בין אם במסגרת קיום הליכי תובענה ייצוגית כנגדו אשר קרובים להיות מוכרעים ולתת מענה לציבור הצרכנים אשר התובע נמנה עליהם או בשל נקיטת אחד ההליכים של חדלות פירעון כנגד אותו בית עסק נתבע (בקשה לכינוס נכסים, בקשה לפשיטת רגל או בקשה לפירוק).



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

תוצאות ההליכים המשפטיים במסגרת תיק בית המשפט או מחוצה לו

כאמור, נכון למועד עריכת הדו"ח השנתי, **ב- 495 כתבי תביעה** בשנת 2015, הוגע תהליך משפטי כלשהו: הגשה לבית המשפט או סיום בפשרה מחוץ לכותלי בית המשפט ומבלי שהוגשה תביעה אליו.

ב- **138 תביעות ההליך הסתיים בשנת 2015**, באופן המפורט להלן:

14 תביעות נמחקו על ידי הצרכנים לאחר שהוגשו לבית המשפט.

121 תיקי תביעה הסתיימו לטובת הצרכן התובע וניתן לו סעד, בין בהכרעה של בית המשפט בעניינו ובין בהסכמת הצדדים, במסגרת פשרה שהושגה ביניהם, והכול כמפורט להלן:

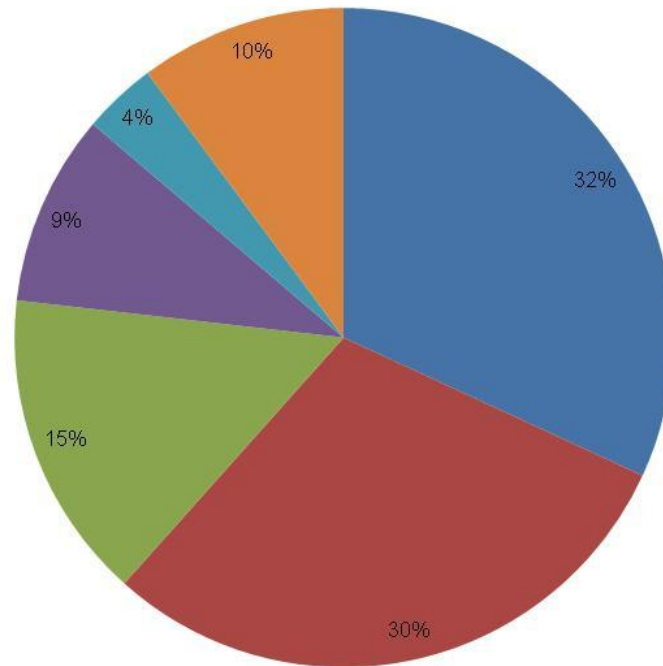
- **44 תיקים** הסתיימו בפשרה בין הצדדים, שקיבלה תוקף של פסק דין בבית המשפט;
 - **41 תיקים** הסתיימו בפשרה בין הצדדים מחוץ לכותלי בית המשפט ולא ניתן עליהן תוקף של פסק דין בבית המשפט (בין אם התביעה הוגשה לבית המשפט ובין אם לאו);
 - **21 תיקים** הסתיימו בכך שבית המשפט נאלץ לתת פסק דין המקבל תביעתו של הצרכן, במלואה או בחלקה, רק מהטעם שבית העסק הנתבע לא התגונן בפניו (לא הגיש כתב הגנה או לא הופיע למועד דיון ההוכחות שנקבע בתיק);
 - **10 תיקים** הסתיימו במתן פסק דין מנומק של בית המשפט, שקיבל תביעתו של הצרכן;
 - **5 תיקים** הסתיימו בפשרה שקבע בית המשפט עצמו, בהסכמת הצדדים לכך ומבלי שניתן על ידו כל נימוק לאופן החלטתו לפסיקת הפשרה כאמור.
- מדובר במצב מיוחד בו הצדדים לדין אינם מצליחים להגיע בינם לבין עצמם להסדר פשרה מניח את דעתם ומוסכם עליהם. במצב שכזה, בטרם נאלץ בית המשפט להכריע סופית בעניינם, במסגרת מתן פסק דין מנומק, הוא מציע להם להסמיכו, בהסכמה מלאה שלהם, לפסוק באופן הנראה לו על-פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שיזדקק לנמק החלטתו. לעיתים, כתנאי למתן הסכמת הצדדים להסמיק את בית המשפט כאמור, הם מראש מגבילים היקף שיקול דעתו להכריע. כל הליך זה מבוצע במסגרת סמכותו של בית המשפט מכוח סעיף 79א לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד-1984.

3 תביעות נדחו על-ידי בית המשפט בפסק דין מנומק והצרכן התובע הפסיד בתביעתו.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

פילוח סטאטוס ההליכים המשפטיים בכתבי התביעה שהסתיימו בשנת 2015



- פשרה בין הצדדים שקיבלה תוקף של פסק דין
- פשרה בין הצדדים מחוץ לכותלי בית המשפט (בין אם התביעה הוגשה ובין אם לאו)
- פסק דין בהעדר הגנה של הנתבעת
- פסק דין מנומק
- פשרה על-ידי בית המשפט שהצדדים נתנו הסכמתה על כך מראש בהתאם לסעיף 79א לחוק בתי המשפט
- תביעות שנמחקו בבית המשפט

ניתן לראות בבירור, כי המועצה הישראלית לצרכנות עומדת בשנת 2015 על 98% הצלחה בתיקים בהם סייעה לצרכנים בניסוח כתב תביעה וההליך בעניינם הסתיים עוד השנה.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

לסיכום

בשנת 2015 עומדת המועצה לצרכנות על **98% הצלחה** בתיקים בהם סייעה לצרכנים בניסוח כתבי תביעה, ובאותם המקרים בהם בתי העסק נמנעו מלהעניק לצרכן זכותו שבדין, גם לאחר מעורבות המועצה לצרכנות בטיפול הראשוני בפנייתו. בהשוואה לשנה שעברה, הרי שמדובר **בעליה של 2%** באחוז ההצלחה בתיקי התביעה בהם סייעה המועצה לצרכנות לצרכנים בניסוחם. חשוב לציין, כי על אף אחוזי ההצלחה הגבוהים מאוד בפעילות מערך האכיפה האזרחית במועצה לצרכנות, אשר נשמר בעקביות דווקנית ב- 4 השנים האחרונות, עדיין ניתן לראות גם מגמה של עליה עקבית ב- 2% ב- 3 השנים האחרונות.

בעוד שבשנת 2014 ממוצע הכספים שהושבו לכתב תביעה עמד על 3,176 ₪, הרי שבשנת 2015 הוא התייצב **על סך של 3,650 ₪, עליה שהסתכמה ב- 15%.**

בגלל מעבר למערכת ממוחשבת חדשה, לא ניתן לנקוב בסכומים מדויקים של החזרי כספים לצרכנים. עם זאת, לאור אחוזי ההצלחה וממוצע הכספים שהושבו בתיק תביעה (**3,650 ₪ לתיק**), אומדן הסכומים שהושבו לצרכנים בשנת 2015, עומד על **סדר גודל של כ- 1,150,000 ₪.**

בתום שלוש וחצי שנים לפעילות צוות אכיפה אזרחית, הושב לציבור הצרכנים **סכום כולל של 3,235,843 ₪, בתוספת הערכה של עוד כ- 700,000 ₪**, שנבעו מתיקים שהתחילו בשנת 2014 והסתיימו בשנת 2015.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

נספח א'

תביעות לדוגמה שנוסחו בסיוע המועצה לצרכנות בשנת 2015 ואשר נדונו והוכרעו בבתי המשפט לתביעות קטנות

1. **תחום תביעה: מוצרים לבית ולגן - אביזרים לאמבטיה (מקלחון).**
סיבות תביעה: אי התאמה והטעיה במידות המוצר.
ביהמ"ש לתביעות קטנות בתל-אביב, בת"ק 41301-04-15 כנגד א.י.ס. אדור בע"מ, קיבל בחלקה תביעתו של הצרכן וקבע, כי מידות המקלחון המוזמן היו חשובות לצרכן והיוו עבירו פרט מהותי להתקשרותו בעסקה עם הנתבעת. משהנתבעת לא יידעה אותו והבהירה לו באילו מידות יסופק לו המקלחון בפועל, הרי שיש לראות בכך הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות, המקנה לתובע עילה לביטולו. בהתאם לכך, הורה ביהמ"ש לנתבעת על ביטול העסקה עם התובע וחייב אותה להשיב לידיו סך של 1,840 ₪ בגין המקלחון שרכש ממנה, בתוספת 500 ₪ עבור עוגמת נפש שנגרמה לתובע ו- 200 ₪ בגין הוצאות משפט של התובע. סה"כ פסק ביהמ"ש לתובע סך של 2,540 ₪ ש"ח.
2. **תחום תביעה: חשמל לבית – מתקנים ומערכות ביתיים לטיהור מים.**
סיבות תביעה: ביטול עסקה לרכישת מכשיר חשמלי, מכוח תקנות ביטול עסקה.
ביהמ"ש לתביעות קטנות בקריות, בת"ק 32060-04-15 כנגד א.א. מעיינות בע"מ ואח', קיבל בחלקה תביעת הצרכנית וקבע כי אכן ביטלה את העסקה עם הנתבעת 1, לרכישת בר מים לביתה, בהתאם לתנאי הביטול שבתקנה 2 לתקנות ביטול עסקה. מאחר ולאורך כל אותה התקופה המשיכה התובעת לבצע שימוש מלא במכשיר, הפחית מעט ביהמ"ש מהסכום שעל הנתבעת 1 להשיב לידיה במסגרת ביטול העסקה ביניהם. לפיכך, נפסק כי על הנתבעת 1 להשיב לתובעת סך של 2,916 ₪, בתוספת תשלום הוצאות משפט לתובעת בסך של 500 ₪. סה"כ נפסק לתובעת סך של 3,416 ₪.
3. **תחום תביעה: ביגוד, הנעלה ואביזרים נלווים – ביגוד.**
סיבות תביעה: ביטול עסקה לרכישת ביגוד מכוח תקנות ביטול עסקה.
ביהמ"ש לתביעות קטנות בבאר שבע, בת"ק 43908-06-15 כנגד נורית ואנן, קיבל במלואה תביעתה של הצרכנית והכיר בזכותה לבטל את העסקה לרכישת ביגוד מהנתבעת, בהתאם להוראות תקנות ביטול עסקה הרלוונטיות לעניין זה. לפיכך, פסק לתובעת השבה של סך 1,000 ₪ בגין רכישת הביגוד כאמור, בתוספת 500 ₪ עבור הוצאות משפט. סה"כ פסק ביהמ"ש לתובעת סך של 1,500 ₪.



המועצה הישראלית לצרכנות Israel Consumer Council צוות אכיפה אזרחית

4. **תחום תביעה: ליהוק וייצוג אומנים לתפקידי ניצבות בפרסומות ותוכניות טלוויזיה.**
סיבות תביעה: הטעיה בפרטים מהותיים בתנאי ההתקשרות; חוזה אחיד מקפח; תיווך להעסקת ילד ללא היתר וגביית כספים ממנו בניגוד לחוק עבודת הנוער ותקנותיו.
 ביהמ"ש לתביעות קטנות בתל-אביב, בת"ק 15-04-20303 כנגד התעשייה פרסום וטלוויזיה בע"מ ואח', קיבל תביעתה של הצרכנית במלואה וקבע, כי הנתבעת הטעתה את הצרכנית במהות ותכלית ההתקשרות עמה, עת ניסתה להתנער מחובתה החוזית להביא לכך שתציג בפועל את בתה של התובעת ותדאג להשיג עבורה עבודות בתחום הבידור והפרסום. ביהמ"ש דחה קו ההגנה של הנתבעת, לפיה חוזה ההתקשרות נועד ליצירת אלבום תמונות מקצועי עבור בתה של התובעת, וקבע כי לו ידעה התובעת על כוונת הנתבעת כאמור מלכתחילה, כלל לא הייתה מתקשרת עמה בחוזה. בהתאם לכך, פסק ביהמ"ש כי הנתבעת הפרה את חוזה ההתקשרות עם התובעת. ביהמ"ש הוסיף וציין, כי הוא רואה את חוזה ההתקשרות עליו חתמה התובעת, ככזה שאינו מאוזן בין הצדדים, שהתחייבות הנתבעת כלפי התובעת מאוד מצומצמת נוכח גישתה לתכלית החוזה שבכתב ההגנה וכי ממילא הוא אינו עומד בתכלית ההתקשרות של התובעת עם הנתבעת, מלכתחילה – כל זה הביא את ביהמ"ש להכריע כי חוזה ההתקשרות של הנתבעת עם התובעת, הנו בבחינת חוזה אחיד מקפח.
 בנוסף, פסק ביהמ"ש כי תנאי ההתקשרות של הנתבעת עם התובעת ואופן ביצוע ההתקשרות עמה בנוגע לבתה הקטינה, היו בניגוד לחוק עבודת הנוער והתקנות שהוצאו מכוחו, בדבר תיווך להעבדת ילד בהופעה או בפרסומת והתבצעו ללא היתר מפורש לכך.
 בהתאם לאמור, הורה בית המשפט לנתבעת על ביטול העסקה עם התובעת והשבת מלוא התמורה ששולמה לה עבורה, בסך 3,750 ₪. כמו כן, פסק ביהמ"ש לתובעת הוצאות משפט גבוהות בסך 2,000 ₪. סה"כ פסק ביהמ"ש לתובעת 5,750 ₪.
5. **תחום תביעה: מוצרים לבית ולגן – ריהוט לבית – מערכת ישיבה סלוןית.**
סיבות תביעה: פגם / ליקוי במוצר; הטעיה בטיב במרכיבו המוצר וטיבו; אי התאמה.
 ביהמ"ש לתביעות קטנות בנצרת, בת"ק 15-03-1136 כנגד קניון רהיטים חלבי מותקאל בע"מ, פסק כי על הנתבעת לדאוג לתיקון הריפוד במוצר, באמצעות החלפתו, ללא כל עלות נוספת מצד התובע, לרבות עלויות בדבר הובלת המוצר לנתבעת לצורך ביצוע התיקון והחזרתו לבית התובע מתוקן.
 כל זאת נפסק לאחר שהנתבעת עמדה על דרישתה הדווקנית כי התובע יישא בעלויות הובלת המוצר אליה וחזרה לביתו בסך של 800 ₪. באמצעות פסק דינו של ביהמ"ש, זכה התובע לקבל תיקון הולם וממצה לפגמים שהתגלו שנה וחצי בלבד לאחר שסופק לו המוצר על ידי הנתבעת, ומבלי שיידרש לשלם כספים נוספים לצורך כך.
6. **תחום תביעה: תחבורה ורכב – שירות שטיפת מכוניות.**
סיבות תביעה: רשלנות באופן מתן השירות לצרכן וגם נזק כספי עבורו.



המועצה הישראלית לצרכנות
Israel Consumer Council
צוות אכיפה אזרחית

ביהמ"ש לתביעות קטנות בירושלים, בת"ק 15-02-36443 כנגד מוחמד נג'ודה, קיבל טענות הצרכנים ותביעתם, המכירה ברשלנות הנתבע באופן ביצוע הפוליש לרכבם וגרימת נזק לרכב. בהתאם לכך, ביהמ"ש קיבל את ממצאי דו"ח שמאי הרכב, בדבר היקף ושיעור הנזק שנגרם לרכב התובעים עקב רשלנות הנתבע כאמור ופסק לתובעים פיצויים נזקיים בסך 7,778 ₪, בתוספת הוצאות השמאי בסך 550 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 1,500 ₪. ח. סה, כ פסק ביהמ"ש לתובעים סך של 9,828 ₪.