



# אכיפה אזרחית

מערך הסיוע לצרכנים  
בניסוח תביעות קטנות

פרוייקט מיוחד בתיקצוב משרד הכלכלה

דו"ח מסכם לשנת 2013



# אכיפה אזרחית

## מערך הסיוע לצרכנים בניסוח תביעות קטנות

### דו"ח מסכם לשנת 2013 -

---

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

"אכן, הרשויות צריך שיעשו מלאכתן כפי שהטיל עליהן המחוקק בפיקוח ובאכיפה. ואולם, כבודתה ואיטיותה של פעולת הרשויות מצדיקה לפתוח פתח ל"אכיפה אזרחית", כך שהאזרח האכפתי המבקש לשמור את בריאותו ובריאות הציבור יוכל להשפיע אף הוא לתקנת הרבים".

(כבוד השופט א. רובינשטיין, רע"א 9615/05 אירית שמש נ' פוקציטה בע"מ)

# המועצה הישראלית לצרכנות

## עיקרי הממצאים:

- במסגרת השרות, הניתן בחינם, סייעה המועצה הישראלית לצרכנות בשנת 2013 לצרכנים בניסוח 596 כתבי תביעה לבתי משפט לתביעות קטנות, כאשר תהליך הטיפול בפנייתם במסגרת הידברות עם בית העסק לא צלח ולא הביא לפתרון העוולה שנגרמה להם.
- 94% מהתביעות שנוסחו ע"י המועצה לצרכנות הסתיימו לטובת הצרכנים (בין במסגרת של הסדר עליו הסכימו הצדדים לצורכי פשרה מחוץ לכותלי בית המשפט ובין בהכרעה סופית של בית המשפט בעניינם).
- נכון למועד עריכת הדו"ח, הושב לצרכנים שהסתייעו בשירותי המועצה לצרכנות בשנת 2013 סכום כולל של 1,002,850 ₪, ממוצע של 4,011 ₪ לצרכן.
- מאז הקמת מערך האכיפה האזרחית, הושב לציבור הצרכנים סכום כולל של 1,216,850 ₪, ממוצע של 3,938 ₪ לצרכן.

## תוכן עניינים

3	עיקרי הממצאים :
5	רקע כללי
6	פרק א': הטיפול בפניות הצרכנים במדור לליווי משפטי (מל"מ)
6	העברת פניות לאישור המל"מ לצורך ניסוח כתב תביעה עבור צרכנים
7	פילוח הפניות שהועברו לאישור המל"מ על-פי חלוקה מגדרית ודמוגרפית
7	פילוח מגדרי
9	פילוח דמוגרפי
12	הפניות שאושרו במל"מ
12	פילוח הסיבות לדחיית או מחיקת בקשות צרכנים לקבלת סיוע, והשוואתן לנתוני השנה שעברה
14	פרק ב': הטיפול בכתבי התביעה
14	מספר כתבי התביעה שנוסחו ונשלחו לצרכנים לצורך הגשתם לבתי המשפט לתביעות קטנות
14	פילוח שליחת כתבי התביעה לצרכנים על פי חלוקה חודשית והשוואתה לשנה שעברה
15	פילוח תחומי תביעה
16	פילוח תחומי תביעה משניים לתחום החשמל לבית
17	פילוח סיבות (עילות) תביעה
19	פילוח תחומי תביעה מכוח תקנות ביטול עסקה
20	תיק התביעה בבית המשפט
20	מספר התביעות שהוגשו לבתי המשפט ופריסתן על פי חלוקה לאזורי שיפוט
22	תוצאות ההליכים המשפטיים במסגרת התיק בבית המשפט או מחוצה לו
24	לסיכום
25	נספח א - תהליך הטיפול בפניית צרכן
27	נספח ב – דוגמאות לפסקי דין בתביעות שנוסחו ע"י המועצה הישראלית לצרכנות

# המועצה הישראלית לצרכנות

## רקע כללי

מערך הסיוע לצרכנים בניסוח כתבי תביעה לבתי המשפט לתביעות קטנות, הנו חלק מפרויקט רחב היקף שנועד לעודד את האכיפה האזרחית בקרב ציבור הצרכנים בישראל. מטרת הפרויקט בראש ובראשונה היא לסייע לצרכנים למצוא מזור לבעייתם ולקבל סעד מבית המשפט מול בית עסק שנמנע מלהשיב להם את זכויותיהם בדרך אחרת. מטרה נוספת היא, שאזרחי ישראל יסייעו לחיזוק גורמי הפיקוח והאכיפה במדינת ישראל, בכל הנוגע לאכיפת הוראות דיני הגנת הצרכן על עוסקים וייטלו חלק במיגור עוולות צרכניות, לצורך קידום 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 את "האכפתיות" והמעורבות של האזרח, בראש ובראשונה לטובת עצמו כפרט, אולם גם להועיל לתקנת הרבים.

הפרויקט מתקיים בעידוד ותקצוב משרד הכלכלה ומיושם במועצה הישראלית לצרכנות החל מינואר 2012. במסגרת הפרויקט, פניה אשר טיפולה לא צלח במחלקת פניות הציבור במועצה, מועברת למדור לליווי משפטי (מל"מ), לאחר קבלת אישור הצרכן, על מנת שייבחנו קיומה של עילת תביעה וכן בשלות התיק לניסוח כתב תביעה.

התביעות מנוסחות על ידי סטודנטים למשפטים, שגויסו לעבוד במועצה לצורך כך ואשר עברו הכשרה מקצועית, הן בטיפול בתלונות צרכנים והן הכשרה משפטית בתחום הרחב והכולל של דיני הגנת הצרכן ואופן ניסוח כתבי תביעה לבתי המשפט לתביעות קטנות.

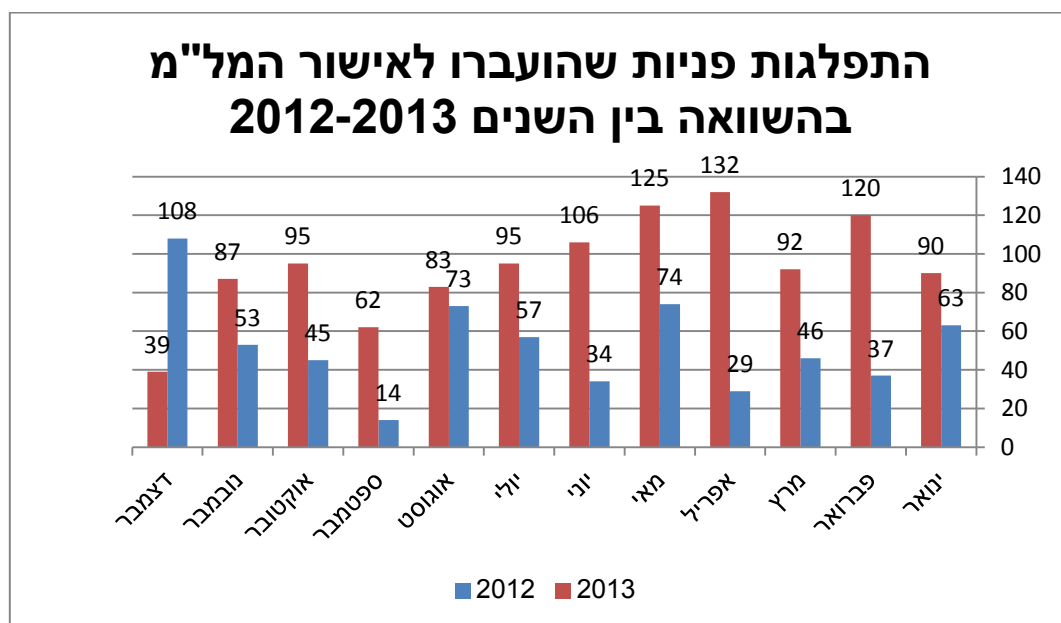
תקציב הפרוייקט המלא אושר למועצה רק לקראת סתיו 2012, ועל כן רק באוקטובר 2012 גויסה המצבת המלאה של המנסחים.

## פרק א': הטיפול בפניות הצרכנים במדור לליווי משפטי (מל"מ)

### העברת פניות לאישור המל"מ לצורך ניסוח כתב תביעה עבור צרכנים

בשנת 2013 הועברו ממחלקת פניות הציבור למל"מ 1,126 פניות, במטרה לבחון בשלותן למתן סיוע לצרכנים בניסוח כתבי תביעה.

חודש העברת תיקים	שנת 2012	שנת 2013	השינוי בין השנים באחוזים
ינואר	63	90	42.86%
פברואר	37	120	224.32%
מרץ	46	92	100.00%
אפריל	29	132	355.17%
מאי	74	125	68.92%
יוני	34	106	211.76%
יולי	57	95	66.67%
אוגוסט	73	83	13.70%
ספטמבר	14	62	342.86%
אוקטובר	45	95	111.11%
נובמבר	53	87	64.15%
דצמבר	108	39	-63.89%
סה"כ	<b>633</b>	<b>1126</b>	<b>77.88%</b>



# המועצה הישראלית לצרכנות

העלייה במספר הצרכנים המבקשים לפתור בעייתם גם באמצעות פניה לערכאה המשפטית המתאימה, נובעת משתי סיבות אפשריות:

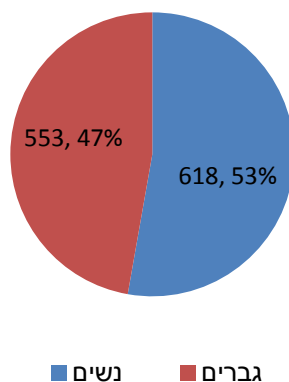
1. במהלך שנת 2013 יצאה המועצה לצרכנות בקמפיין רחב היקף, שמטרתו עידוד ציבור הצרכנים למגר עולות צרכניות שנגרמו להם מעוסקים, גם באמצעות הגשת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות. הקמפיין נועד להסיר חסמים פסיכולוגיים ואינפורמטיביים המונעים מצרכן לבצע שימוש תכוף בכלי המשפטי ובטריבונל השיפוטי המוסמך לפתור את בעייתו הצרכנית. הקמפיין פורסם במדיה הטלוויזיונית, באמצעות תשדירי חסות, וכן בעיתונות הכתובה.
2. רובה של שנת 2012 היווה פרק זמן לכינון נהלי עבודה תקינים בין כל הגורמים במועצה לצרכנות, האמונים על מערך הסיוע לצרכן, ובינם לבין הצרכנים מקבלי השירות. לאחר שהפרייקט ומטרותיו הוטמעו בקרב העובדים ותהליך העבודה במסגרת הפרייקט הפך לשגרת עבודתה של המועצה, כך גדל היקף הפניות לצרכנים בהצעה לקבל סיועה של המועצה בניסוח כתב תביעה עבורם, וכפועל יוצא יותר צרכנים נעטרו לקבל הסיוע כאמור.

## פילוח הפניות שהועברו לאישור המל"מ על-פי חלוקה מגדרית ודמוגרפית

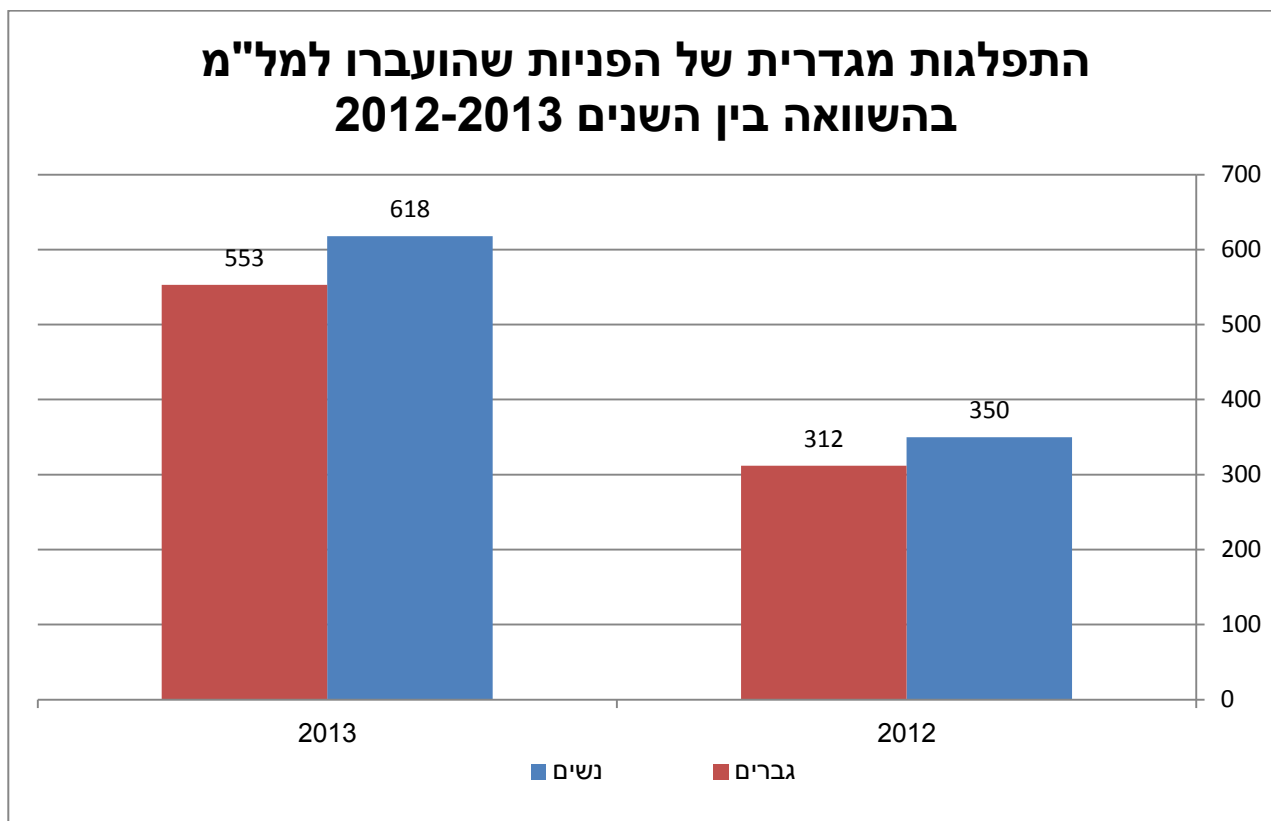
פילוח מגדרי

השוואה בין השנים באחוזים	היחס בין המינים באחוזים		מספר פונים		מין
	2013	2012	2013	2012	
177%	52.78%	52.87%	618	350	נשים
177%	47.22%	47.13%	553	312	גברים
177%			<b>1171</b>	<b>662</b>	סה"כ

### פילוח הפניות שהועברו למל"מ בשנת 2013 על-פי חלוקה מגדרית



### התפלגות מגדרית של הפניות שהועברו למל"מ בהשוואה בין השנים 2012-2013



ניתן לראות, כי קיימת עקביות בשנתיים האחרונות, בכך שאחוז הנשים הפונות למועצה בבקשת סיוע בניסוח כתב תביעה גבוה במקצת (3%) מפניות הגברים. ניתן להסיק מהנתונים כאמור, כי ככל שמדובר במאבקו של הצרכן הפרטי מול בית עסק שגרם לו עוול, אין הבדל משמעותי בין המינים, וכי גברים ונשים כאחד יטו להיאבק על זכותם, גם באמצעות פניה לערכאה המשפטית שתכריע בעניינם.



# המועצה הישראלית לצרכנות

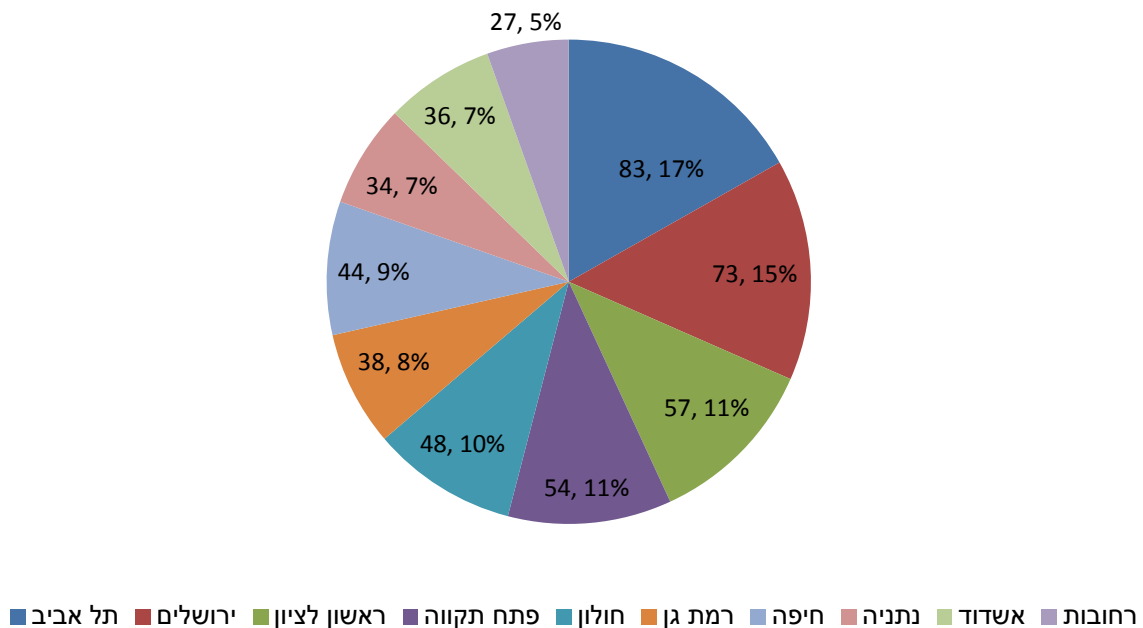
## פילוח דמוגרפי

מאיזה ישוב מגיעים מירב הפונים בבקשת סיוע בניסוח כתבי תביעה? האם רוב הפניות מגיעות מהמרכז או מהפריפריה, והאם קיימת היענות להגשת תביעות כנגד עוסקים מתוך הערים הגדולות או דווקא מישובים קטנים?

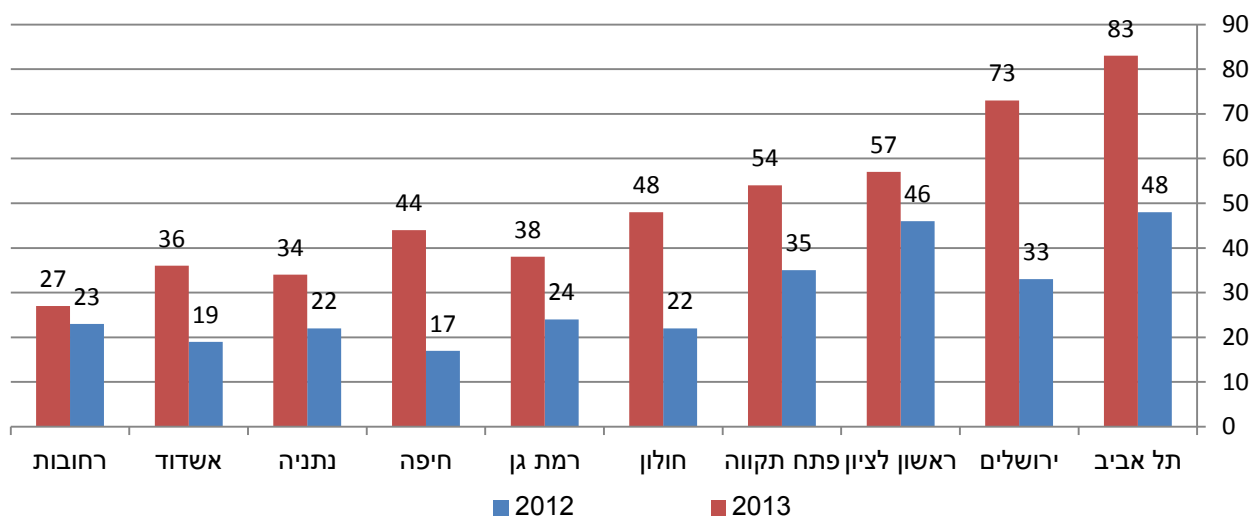
הנתונים שיוצגו להלן יתנו מענה לשאלה זו בשני רבדים: האחד, כמות פניות לפי 10 הישובים שדורגו במקומות הראשונים. והשני, מספר הפניות שהתקבלו, ביחס למספר התושבים באותם הישובים, בהתבסס על נתוני הלמ"ס לשנה זו.

השוואה בין השנים באחוזים	יחס פניה למספר תושבים על-פי נתוני הלמ"ס לשנת 2013	היחס בין הישובים באחוזים		מספר פניות למל"מ		ישוב
		2013	2012	2013	2012	
173%	2739	16.80%	16.61%	83	48	תל אביב
221%	<b>6321</b>	14.78%	11.42%	73	33	ירושלים
124%	2018	11.54%	15.92%	57	46	ראשון לציון
154%	<b>1918</b>	10.93%	12.11%	54	35	פתח תקווה
218%	2375	9.72%	7.61%	48	22	חולון
158%	2055	7.69%	8.30%	38	24	רמת גן
258%	4462	8.91%	5.88%	44	17	חיפה
154%	2923	6.88%	7.61%	34	22	נתניה
189%	3293	7.29%	6.57%	36	19	אשדוד
117%	1941	5.47%	7.96%	27	23	רחובות
				<b>494</b>	<b>289</b>	10 הישובים המובילים

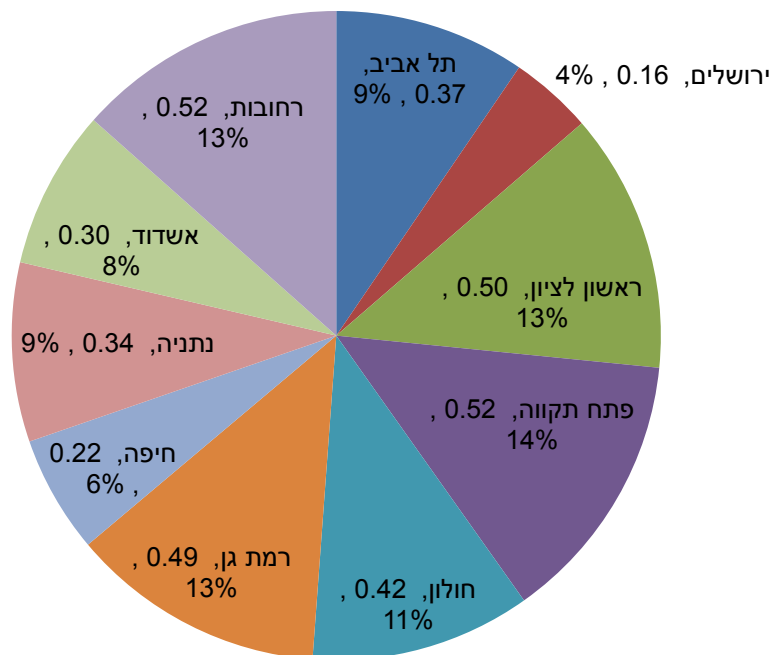
### פילוח דמוגרפי של כמות פניות שהועברו למל"מ ודורגו ב- 10 הישובים המובילים



### התפלגות דמוגרפית של הפניות שהועברו למל"מ בהשוואה בין השנים 2012-2013



**פילוח פניות שהועברו למל"מ על-פי יחס של פניה על כל 1,000 תושבים**



מהנתונים המוצגים לעיל, ניתן לראות בבירור כי מבחינת מספר פניות המועברות למל"מ בהתאם לחלוקה דמוגרפית (ריכוז פניות ביחס לשוב), ב- 10 המקומות הראשונים מדורגות הערים הגדולות, כאשר במקום הראשון ממוקמת תל אביב עם 83 פניות ובמקום האחרון ממוקמת רחובות עם 27 פניות בלבד.

מנגד, כשבוחנים את כמות הפניות הנ"ל ביחס למספר התושבים הקיים בכל ישוב, התמונה משתנה במעט. במקום הראשון - ממוקמת פתח תקווה, ביחס של פניה על כל 1,918 תושבים; במקום השני - ממוקמת רחובות, ביחס של פניה על כל 1,941 תושבים ובמקום השלישי - ממוקמת ראשון לציון, ביחס של פניה על כל 2,018 תושבים. בשני המקומות האחרונים מדורגות: העיר חיפה עם יחס של פניה על כל 4,462 תושבים, ובסוף הרשימה מוצבת העיר ירושלים עם יחס של פניה על כל 6,321 תושבים.

# המועצה הישראלית לצרכנות

## הפניות שאושרו במל"מ

בשנת 2013 אושרו 885 פניות למתן סיוע לצרכנים בניסוח כתב תביעה עבורם, אשר מהוות 79% מסך כל הפניות שהועברו לבדיקת המל"מ כאמור.

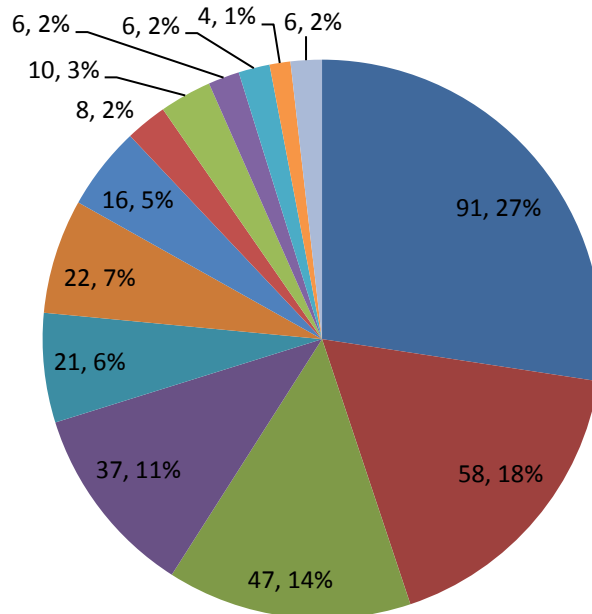
ב- 241 פניות, המהוות 21% מסך כל הפניות שהועברו לבדיקת המל"מ, הוחלט לא לנסח כתב תביעה מסיבות שונות, כפי שיפורט להלן.

91 פניות, המהוות 10% מהפניות שאושרו למתן סיוע, נמחקו לאחר שהצרכנים לא מסרו טופס בקשה חתום על ידם ולא אישרו סופית קבלת הסיוע מהמועצה. יצוין, כי מחיקת הפניות התבצעה בחלוף מספר חודשים מהמועד בו נשלח לצרכנים, לראשונה, טופס הבקשה לחתימתם כאמור.

פילוח הסיבות לדחיית או מחיקת בקשות צרכנים לקבלת סיוע, והשוואתן לנתוני השנה שעברה

	אחוז מכלל סיבות הדחייה/מחיקה		מספר הופעות סיבת הדחייה/מחיקה		סיבת הדחייה/מחיקה
	2013	2012	2013	2012	
	27.41%	31.84%	91	64	אי מסירת טופס בקשה חתום על ידי הצרכן
	17.47%	15.42%	58	31	העדר קיומה של עילת תביעה או אי הוכחתה
	14.16%	16.92%	47	34	אי השלמת פרטים בתיק
	11.14%	13.43%	37	27	העניין הסתדר טרם נקיטת הליכים משפטיים
	6.33%	9.45%	21	19	הצרכן ויתר על תביעתו
	6.63%	3.48%	22	7	פרטי בית העסק הנתבע חסרים או אינם נכונים
	4.82%	4.48%	16	9	בית העסק הנתבע חדל מלפעול
	2.41%	2.49%	8	5	ניסוח תביעה ללא סיוע המועצה
	3.01%	0.50%	10	1	העדר סמכות עניינית לביהמ"ש לתביעות קטנות
	1.81%	0.50%	6	1	פניה עסקית
	1.81%	0.00%	6	0	פיצוי בגין עוגמת נפש בלבד
	1.20%	0.00%	4	0	תביעה זניחה
	1.81%	1.49%	6	3	כל היתר
			<b>332</b>	<b>201</b>	סה"כ

## פילוח הסיבות לדחיית / מחיקת הבקשה למתן סיוע לצרכן בניסוח כתב תביעה



- אי מסירת טופס בקשה חתום על ידי הצרכן
- העדר קיומה של עילת תביעה או אי הוכחתה
- אי השלמת פרטים בתיק
- העניין הסתדר טרם נקיטת הליכים משפטיים
- הצרכן ויתר על תביעתו
- פרטי בית העסק הנתבע חסרים או אינם נכונים
- בית העסק הנתבע חדל מלפעול
- ניסוח תביעה ללא סיוע המועצה
- פניה עסקית
- העדר עסקית
- פיצוי בגין עוגמת נפש בלבד
- תביעה זניחה
- כל היתר

## פרק ב': הטיפול בכתבי התביעה

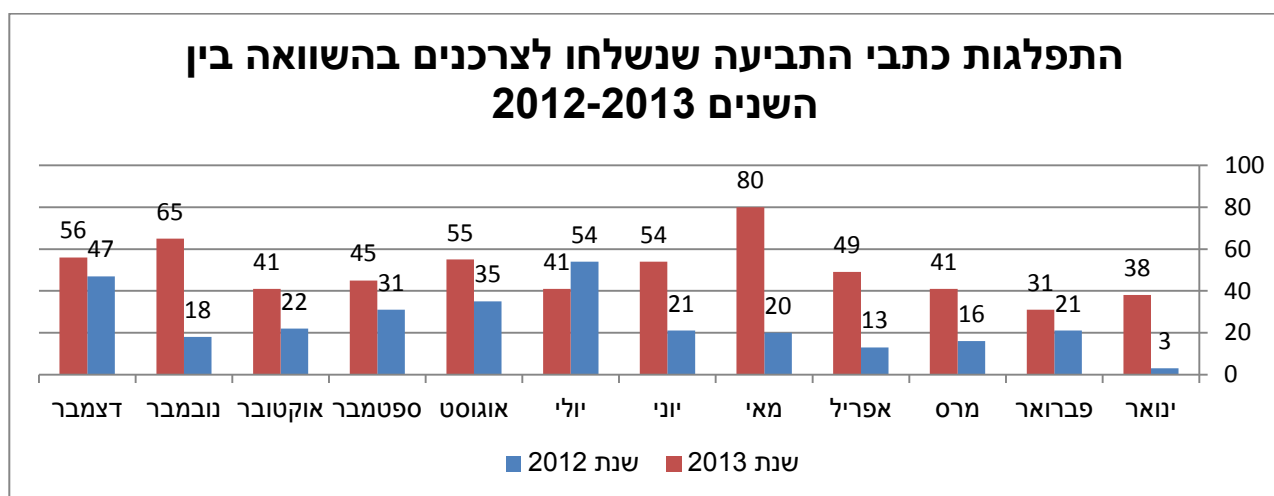
### מספר כתבי התביעה שנוסחו ונשלחו לצרכנים לצורך הגשתם לבתי המשפט לתביעות קטנות

במהלך שנת 2013 נוסחו במועצה לצרכנות **596 כתבי תביעה**<sup>1</sup>, אשר נשלחו לצרכנים לצורך הגשתם לבתי המשפט לתביעות קטנות.  
בשנת 2012 נשלחו 301 כתבי תביעה בלבד.

### פילוח שליחת כתבי התביעה לצרכנים על פי חלוקה חודשית והשוואתה לשנה שעברה

שנת 2013	שנת 2012	חודש שליחת כתבי תביעה לצרכנים
38	3	ינואר
31	21	פברואר
41	16	מרס
49	13	אפריל
80	20	מאי
54	21	יוני
41	54	יולי
55	35	אוגוסט
45	31	ספטמבר
41	22	אוקטובר
65	18	נובמבר
56	47	דצמבר
<b>596</b>	<b>301</b>	<b>סה"כ</b>

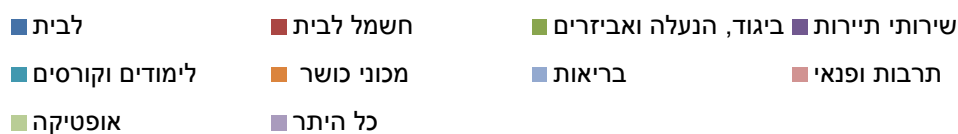
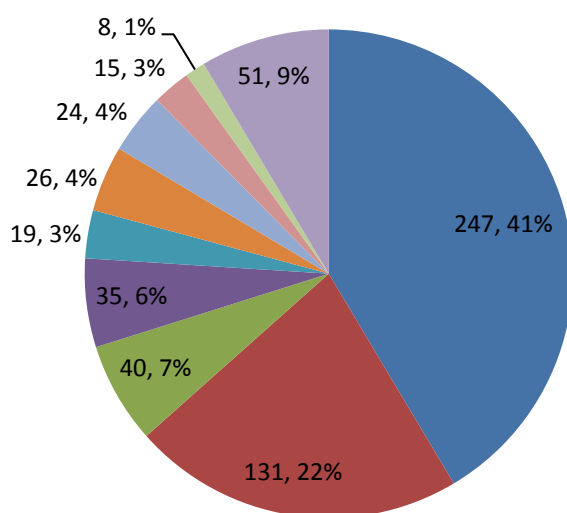
### התפלגות כתבי התביעה שנשלחו לצרכנים בהשוואה בין השנים 2012-2013



<sup>1</sup> הערה: הפער הקיים בין כמות הפניות שאושרו לתביעה למספר כתבי התביעה שנוסחו, נובע ממספר הצרכנים אשר זנחו את תביעתם, מטיוטות כתבי תביעה שטרם התקבל בהן אישור סופי של הצרכן ומתיקם המצויים בתהליכי עבודה שונים.

	אחוז תחום התביעה מכלל הפניות שהועברו למל"מ		מספר הופעות תחום התביעה		תחום תביעה
	2013	2012	2013	2012	
	41.44%	42.86%	247	129	לבית
	21.98%	19.27%	131	58	חשמל לבית
	6.71%	2.99%	40	9	ביגוד, הנעלה ואביזרים
	5.87%	7.64%	35	23	שירותי תיירות
	3.19%	7.31%	19	22	לימודים וקורסים
	4.36%	2.99%	26	9	מכוני כושר
	4.03%	2.66%	24	8	בריאות
	2.52%	0.66%	15	2	תרבות ופנאי
	1.34%	1.99%	8	6	אופטיקה
	8.56%	11.63%	51	35	כל היתר
	100%	100%	596	301	

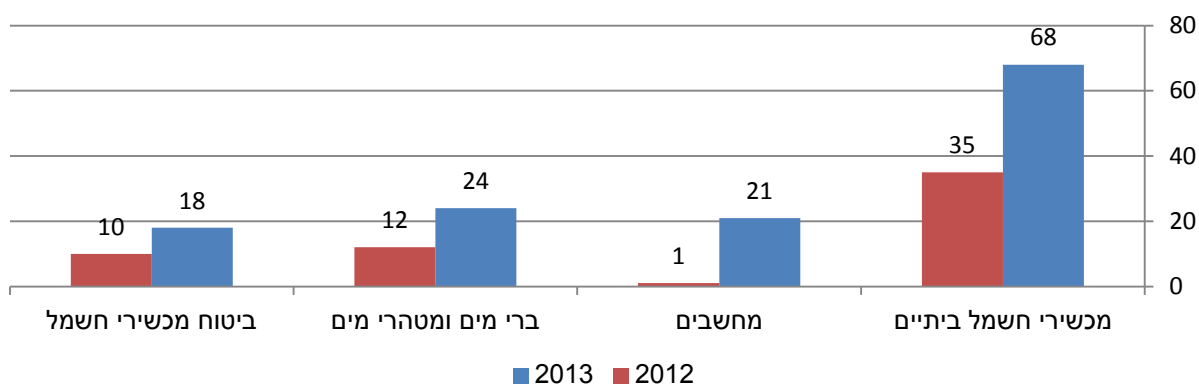
### פילוח תחומי תביעה בשנת 2013



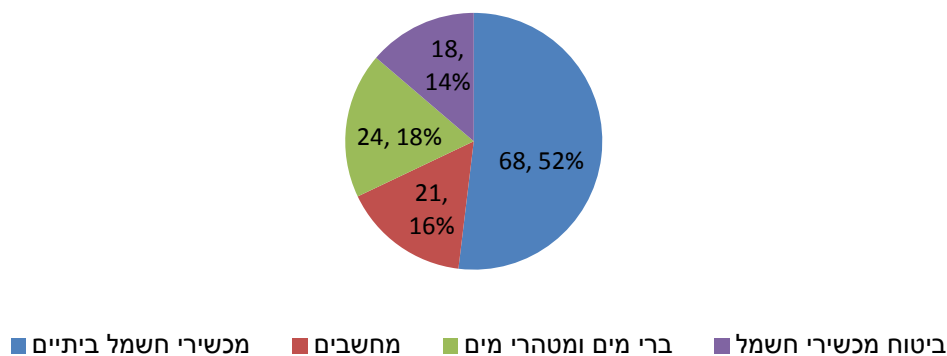
## פילוח תחומי תביעה משניים לתחום החשמל לבית

תחומי תביעה משניים לתחום החשמל לבית	מספר הופעות תחום התביעה המשני		אחוז מכלל הפניות בתחום התביעה	
	2013	2012	2013	2012
מכשירי חשמל ביתיים	68	35	51.91%	60.34%
מחשבים	21	1	16.03%	1.72%
ברי מים ומטהרי מים	24	12	18.32%	20.69%
ביטוח מכשירי חשמל	18	10	13.74%	17.24%
	131	58	100%	100%

### התפלגות תחומי תביעה משניים לתחום החשמל לבית בהשוואה בין השנים 2012-2013



### פילוח תחומי תביעה משניים לתחום החשמל לבית

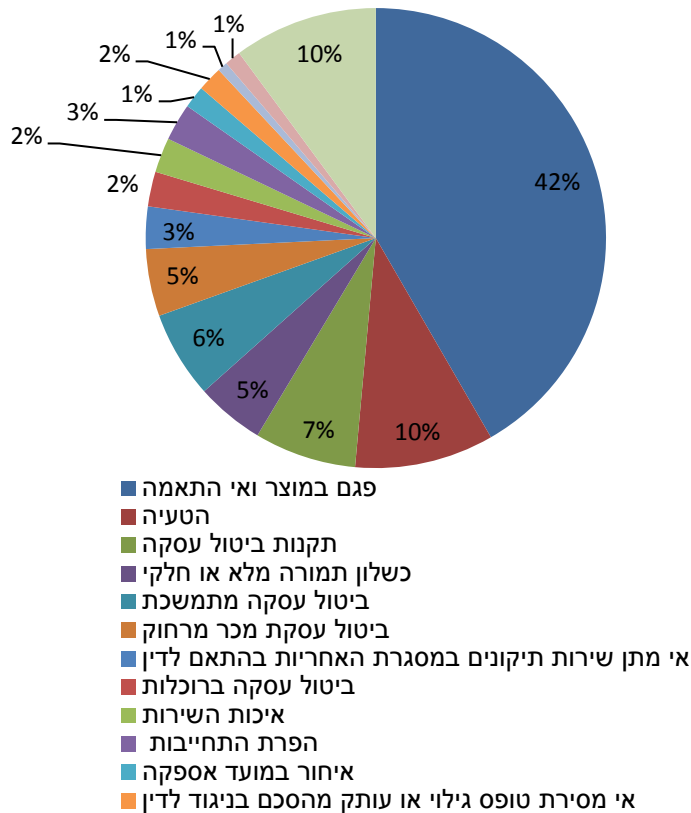




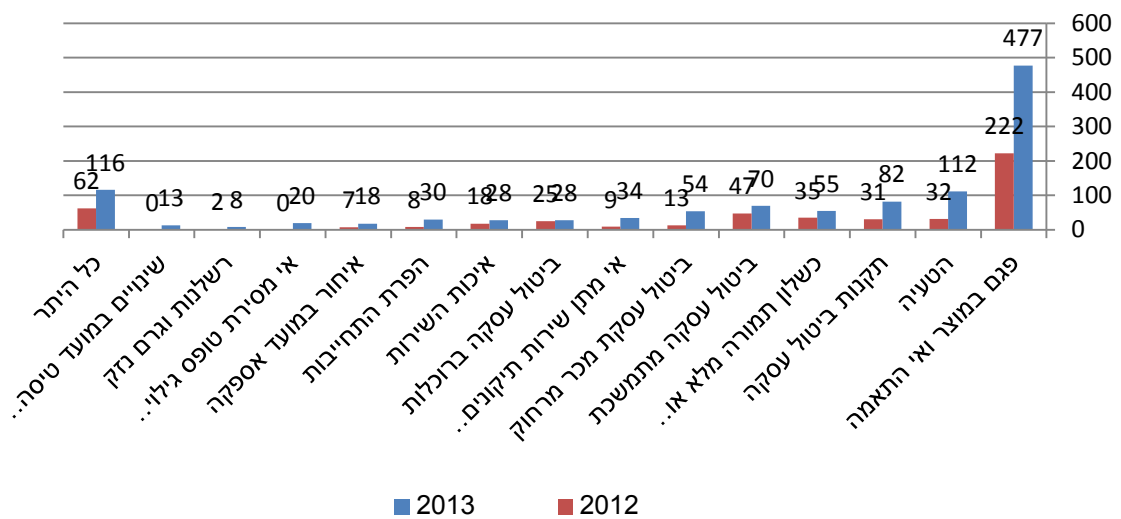
פילוח סיבות (עילות) תביעה

	אחוז מכלל התביעות שנוסחו		מספר הופעות סיבת (עילת) התביעה		סיבות (עילות) תביעה
	2013	2012	2013	2012	
	80.03%	73.75%	477	222	פגם במוצר ואי התאמה
	18.79%	10.63%	112	32	הטעיה
	13.76%	10.30%	82	31	תקנות ביטול עסקה
	9.23%	11.63%	55	35	כשלון תמורה מלא או חלקי
	11.74%	15.61%	70	47	ביטול עסקה מתמשכת
	9.06%	4.32%	54	13	ביטול עסקת מכר מרחוק
	5.70%	2.99%	34	9	אי מתן שירות תיקונים במסגרת האחריות בהתאם לדין
	4.70%	8.31%	28	25	ביטול עסקה ברוכלות
	4.70%	5.98%	28	18	איכות השירות
	5.03%	2.66%	30	8	הפרת התחייבות
	3.02%	2.33%	18	7	איחור במועד אספקה
	3.36%	0.00%	20	0	אי מסירת טופס גילוי או עותק מהסכם בניגוד לדין
	1.34%	0.66%	8	2	רשלנות וגרם נזק
	2.18%	0.00%	13	0	שינויים במועד טיסה (הקדמה, עיכוב או ביטול טיסה)
	19.46%	20.60%	116	62	כל היתר
	<b>596</b>	<b>301</b>	<b>1145</b>	<b>491</b>	

### פילוח סיבות (עילות) תביעה



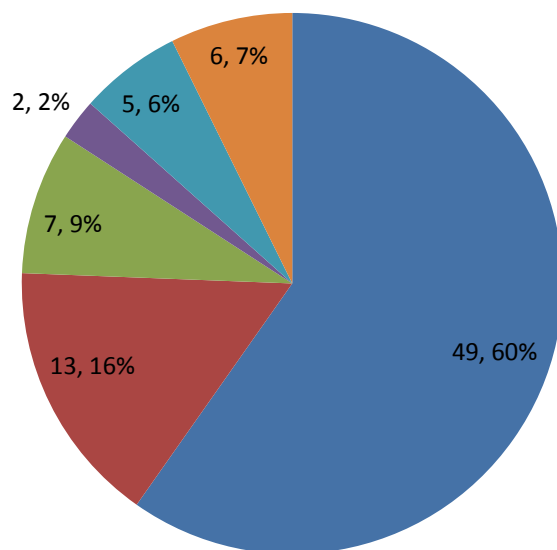
### התפלגות סיבות (עילות) תביעה בהשוואה בין השנים 2012-2013



## פילוח תחומי תביעה מכוח תקנות ביטול עסקה

	אחוז מכלל התחומים שמכוח תקנות ביטול עסקה		מספר הופעות תחום התביעה		תחומי תביעה בסיבת (עילת) תביעה מכוח תקנות ביטול עסקה
	2013	2012	2013	2012	
	60.49%	61.29%	49	19	ריהוט
	16.05%	9.68%	13	3	מכשיר חשמלי או אלקטרוני
	8.64%	3.23%	7	1	ציוד לבית ולגן
	2.47%	6.45%	2	2	טובין באריזה מקורית
	6.17%	0.00%	5	0	ביגוד והנעלה
	6.17%	19.35%	5	6	כל היתר
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>31</b>	

### פילוח תחומי תביעה מכוח תקנות ביטול עסקה



■ ריהוט
 ■ מכשיר חשמלי או אלקטרוני
 ■ ציוד לבית ולגן
 ■ טובין באריזה מקורית
 ■ ביגוד והנעלה
 ■ כל היתר

# המועצה הישראלית לצרכנות

## תיק התביעה בבית המשפט

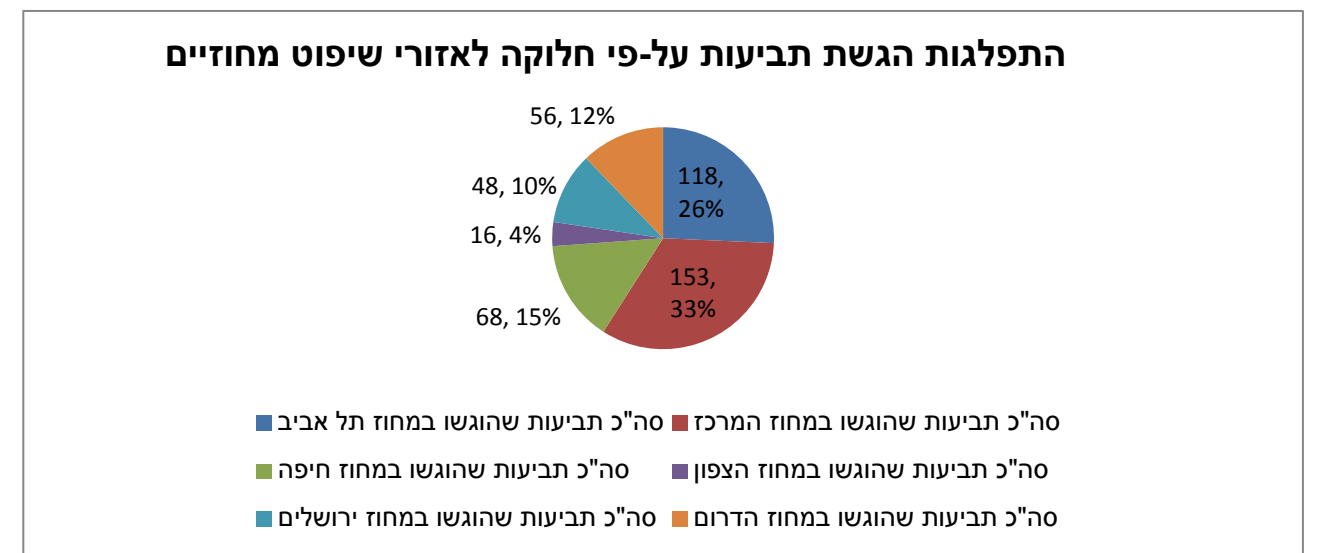
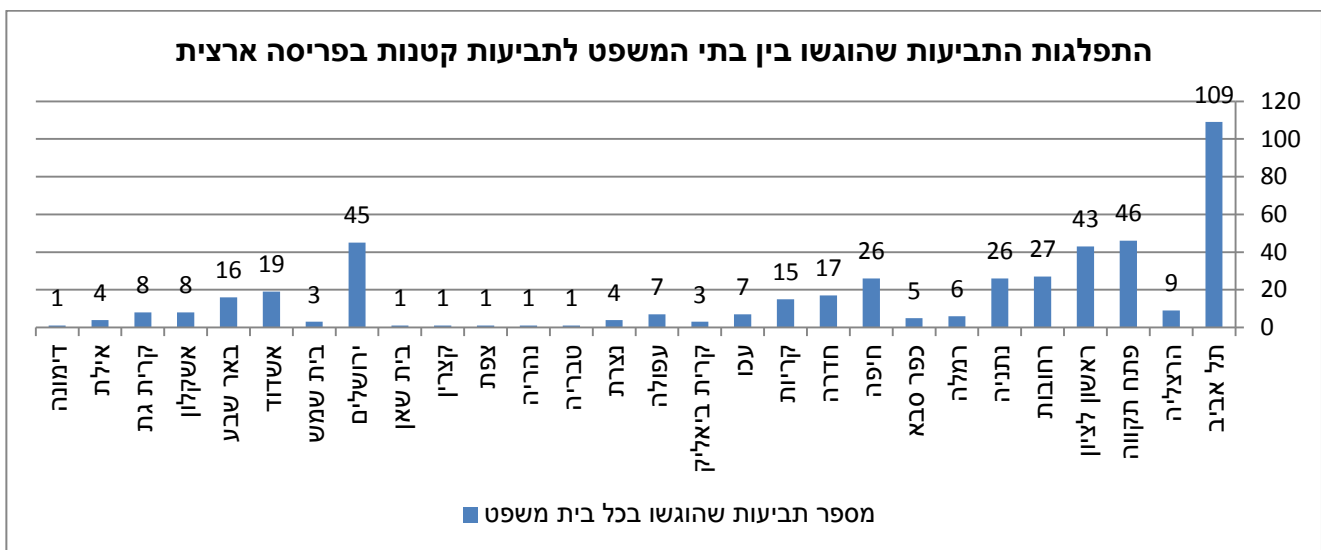
### מספר התביעות שהוגשו לבתי המשפט ופריסתן על פי חלוקה לאזורי שיפוט

מתוך 897 כתבי התביעה שנוסחו ונשלחו סופית לצרכנים בין השנים 2012-2013, הוגשו עד כה 459 תביעות (51%) לבתי המשפט לתביעות קטנות ברחבי הארץ. התביעות הוגשו ל- 29 בתי משפט, המפוזרים ברחבי הארץ, מהצפון (בצפת) ועד לדרום (באילת), זאת בהתאם לחלוקה הבאה:

מספר כתבי התביעה שהוגשו בבית המשפט	בית משפט לתביעות קטנות (סמכות מקומית)	אזורי שיפוט
109	תל אביב	מחוז תל אביב
9	הרצליה	
46	פתח תקווה	מחוז המרכז
43	ראשון לציון	
27	רחובות	
26	נתניה	
6	רמלה	
5	כפר סבא	
26	חיפה	מחוז חיפה
17	חדרה	
15	קריות	
7	עכו	
3	קרית ביאליק	
7	עפולה	מחוז הצפון
4	נצרת	
1	טבריה	
1	נהריה	
1	צפת	
1	קצרין	
1	בית שאן	
45	ירושלים	מחוז ירושלים
3	בית שמש	
19	אשדוד	מחוז הדרום
16	באר שבע	
8	אשקלון	
8	קרית גת	
4	אילת	
1	דימונה	

# המועצה הישראלית לצרכנות

<b>459</b>	<b>סה"כ תביעות שהוגשו בכלל בתי המשפט</b>
118	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז תל אביב
153	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז המרכז
68	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז חיפה
16	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז הצפון
48	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז ירושלים
56	סה"כ תביעות שהוגשו במחוז הדרום



מהנתונים המוצגים, ניתן לראות כי רוב התביעות (59%) מוגשות במחוז המרכז ומחוז תל-אביב; 37% מהתביעות מתחלקות כמעט באופן שווה (12% בממוצע) בין מחוזות שיפוט: דרום, ירושלים וחיפה, כאשר מחוז הצפון הוא הנמוך ביותר בסך התביעות המוגשות אליו עם 4% מהתביעות בלבד.

# המועצה הישראלית לצרכנות

## תוצאות ההליכים המשפטיים במסגרת התיק בבית המשפט או מחוצה לו

**459 כתבי תביעה** מתוך 897 שנוסחו ונשלחו באופן סופי לצרכנים בשנים 2012-2013, הוגשו לבתי המשפט לתביעות קטנות והם מהווים **52% מסך כל כתבי התביעה שנשלחו לצרכנים כאמור**.

ב- **341 תביעות** ההליך בעניינם של הצרכנים הסתיים (**74% מסך כתבי התביעה שהוגשו**), כמפורט כדלקמן:

**290 תביעות** צלחו והצרכן התובע קיבל סעד כלשהו מבית העסק הנתבע.

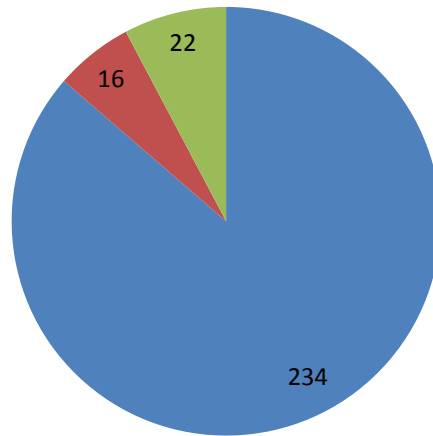
**19 תביעות** נדחו על-ידי בית המשפט והצרכן התובע הפסיד בתביעתו.

**32 תביעות** נמחקו על ידי הצרכנים לאחר שהוגשו לבית המשפט כמפורט לעיל.

בנוסף לתביעות שהוגשו לבית המשפט כאמור, קיימות עוד **80 תביעות** שנוסחו ובהן הודיעו צרכנים כי הם מוותרים על תביעתם ואין בכוונתם להגישה לבית המשפט.

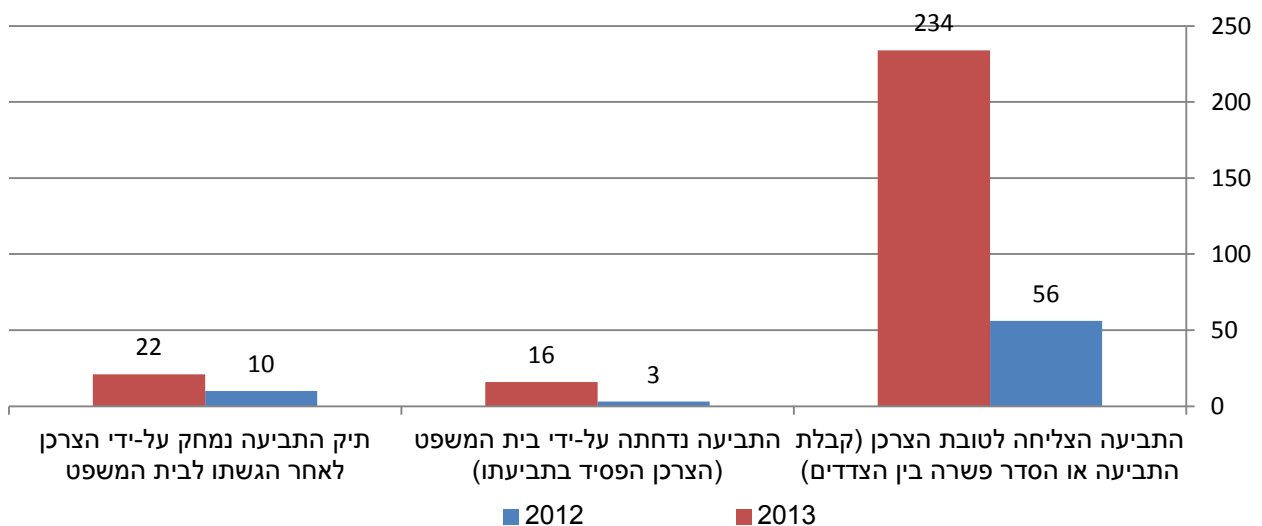
אחוז ההצלחה/דחייה/מחיקה בתיקי תביעה שנוסחו בסיוע המועצה	מספר תיקי תביעה		סטטוס תיק התביעה שהסתיים	
	2013	2012		2013
93.60%	94.92%	234	56	התביעה הצליחה לטובת הצרכן (קבלת התביעה או הסדר פשרה בין הצדדים)
6.40%	5.08%	16	3	התביעה נדחתה על-ידי בית המשפט (הצרכן הפסיד בתביעתו)
3.76%	3.37%	22	10	תיק התביעה נמחק על-ידי הצרכן לאחר הגשתו לבית המשפט
		<b>272</b>	<b>69</b>	<b>סה"כ</b>
		<b>₪1,002,850</b>	<b>₪214,000</b>	<b>סך כל הכספים שהושבו לצרכנים בתביעות שהצליחו</b>
		<b>₪4,011</b>	<b>₪3,627</b>	<b>סך הכספים שהושבו לצרכן בודד בממוצע</b>

### סטאטוס תיק התביעה בבית המשפט



- התביעה הצליחה לטובת הצרכן (קבלת התביעה או הסדר פשרה בין הצדדים)
- התביעה נדחתה על-ידי בית המשפט (הצרכן הפסיד בתביעתו)
- תיק התביעה נמחק על-ידי הצרכן לאחר הגשתו לבית המשפט

### התפלגות סטאטוס התיקים בבית המשפט בהשוואה בין השנים 2012-2013



## לסיכום

בשנת 2013, כמו גם בשנה שחלפה, עומדת המועצה לצרכנות על **94% הצלחה** בתיקים בהם סייעה לצרכנים בניסוח כתבי תביעה, ובאותם המקרים בהם בתי העסק נמנעו מלהעניק זכות הצרכן בדיון, גם לאחר מעורבות המועצה בטיפול הראשוני בפנייתו.

ברוב המקרים של התביעה הסתיימה לטובת הצרכן, הצדדים הגיעו לפשרה ביניהם, בין מוחץ לכותלי בית המשפט ובין בעידודו.

בשנת 2012, לפי התפתחות קבלת התקציב בפרויקט, יצאנו לדרך עם 3 מנסחים, באמצע השנה הגדלנו את מצבת המנסחים ל 4 ורק ברבעון 4 התייצבנו על 8 מנסחים. בשנת 2012, פוצו הצרכנים והושבו להם כספים בסכום כולל של 214,000 ₪. בשנת 2013 סך כל הכספים שהושבו לצרכנים עומד, נכון למועד כתיבת דו"ח זה, על סך של 1,002,850 ₪.

כמו כן, בעוד שבשנת 2012 ממוצע הכספים שהושבו לצרכן בודד עמד על 3,627 ₪, הרי שבשנת 2013 הוא התייצב **על סך של 4,011 ₪, עליה שהסתכמה ב- 11%.**

לסיכום דו-שנתי: ב- 309 כתבי התביעה שהסתיימו כבר לטובת הצרכנים, הם פוצו **בסכום כולל של 1,216,850 ₪, ממוצע של 3,938 ₪ לצרכן.**



# המועצה הישראלית לצרכנות

## נספח א - תהליך הטיפול בפניית צרכן

1. הטיפול בתביעתו של צרכן, במסגרת פרויקט האכיפה האזרחית, ניתן במועצה כשירות הוליסטי. הוא מתחיל בטיפול בפנייתו במחלקת פניות הציבור במועצה, כאשר נציגי המועצה נכנסים לנעליו של הצרכן ומבררים את תלונתו מול בית העסק. הטיפול מסתיים במתן סיוע לצרכן בניסוח כתב תביעה, כאשר כל ניסיונות ההידברות בין המועצה לבין בית העסק נכשלים. בדרך זו מאפשרת המועצה לצרכנות לצרכן למצות זכויותיו על-פי דין, הן במישור ההידברותי והן במישור המשפטי, באמצעות כתב התביעה שנוסח לו על ידי המועצה.
2. לצורך מיצוי פוטנציאל הטיפול בשני הרבדים הנ"ל, קבעה המועצה נוהל טיפול בתביעתו של צרכן, המשלב בין הטיפול בפנייתו במחלקת פניות הציבור לבין הטיפול בתביעתו במל"מ:
  - א. פניית הצרכן נקלטת במחלקת הקליטה במועצה ומועברת למטפל הרלוונטי בתחום/בנושא הפניה.
  - ב. המטפל מתחיל בטיפול בפניית הצרכן, בהתאם לנוהלי העבודה בטיפול בתלונות צרכנים במועצה.
  - ג. היה והמטפל מגיע למבוי סתום, בו תלונת הצרכן אינה נפתרת על-ידו, בין מסיבת אי מתן מענה של בית העסק לפניית המועצה בנושא הפניה, ובין בשל תגובתו שאינה מקבלת טענות הצרכן ו/או עמדת המועצה בנושא הפניה, כי אז הוא מבצע בדיקה ראשונית לבשלות הפניה לצורכי תביעה.
  - ד. בדיקת בשלות הפניה לצורכי תביעה הנעשית על ידי המטפל, כוללת את הפרטים הבאים:
    1. **ד. קיומה של עילת תביעה.** קרי, שנושא הפניה, המסגרת העובדתית המוצגת על-ידי הצרכן וטענותיו כנגד בית העסק, "מולידות" את האפשרות לבסס תביעה עליהם כנגד בית העסק.
    2. **ד. הימצאותם של כל המסמכים הרלוונטיים לתלונה הנדרשים לצרכן לצורך הוכחת העובדות בתיק ואשר יש בהם לחזק טענותיו כנגד בית העסק.**
- ה. במקרה בו המטפל בפניה אינו בטוח כי אכן הפניה בשלה להעברתה לפסים של תביעה, הוא מתייעץ עם רכז התחום המתאים במועצה. לאחר הברור כאמור, היה והמטפל נזקק להבהרות נוספות לפניה ו/או להשלמת מסמכים הרלוונטיים לצורכי תביעה, הוא עושה כן מול הצרכן. מנגד, אם המטפל מגיע לכדי החלטה סופית כי הפניה בשלה לניסוח כתב תביעה, הוא מעביר את התיק למל"מ, לבחינת בשלות משפטית של הפניה לצורכי תביעה, פעולה אשר נעשית על-ידי עו"ד מלווה תחום.
- ו. בשלב בו מועברת הפניה לבחינת עו"ד מלווה במל"מ, היא כאמור עוברת בדיקת בשלות קפדנית יותר, על-ידי גורם משפטי מקצועי. בדיקה זו מאשרת סופית מתן הסיוע לצרכן בניסוח כתב תביעה או דחיית בקשתו למתן סיוע כאמור, או שמא דרישה של העו"ד המלווה להשלמת פרטים לתיק, בדומה לנעשה במסגרת שלב הטיפול בתלונה.
- ז. עם מתן אישור העו"ד המלווה לניסוח כתב תביעה עבור צרכן, עוברת פנייתו לרכז פרויקט האכיפה האזרחית (להלן: "**הרכז**") לצורך התנעת תהליך הטיפול בתביעה.

## המועצה הישראלית לצרכנות

- ח. הרכז או העו"ד המלווה שולחים לצרכן טופס בקשת סיוע, בו מצוי הסבר על אופי הסיוע הניתן במועצה והיקפו לצורכי התביעה כאמור. כמו כן, מתבקש הצרכן למלא פרטיו האישיים הנדרשים לתביעתו, וכן הוא מאשר בחתימת ידו את בקשתו לקבלת אותו סיוע ואת הבנתו כי עליו יהא לשתף את המועצה בכל שלב בהתנהלות תיק תביעתו בבית המשפט ובתוצאות ההליך.
- ט. רק עם קבלת טופס הבקשה חתום על-ידי הצרכן, עוברת תלונתו למנסח כתב תביעה המצוות לאותו תחום טיפול שבנושא הפניה, לצורכי עבודה על התיק וניסוח כתב תביעה.
- י. טיוטת כתב התביעה עוברת מהמנסח לעו"ד המלווה, לצורך בדיקתה ואישורה הסופי טרם העברתה לצרכן. בשלב זה בוחן העו"ד המלווה את כתב התביעה, הן לעניין התאמת העובדות המצוינות בה בהשוואה לפניית הצרכן והן לצורך יישום המסגרת הנורמטיבית הרלוונטית על אותן העובדות כאמור, וכן בודק את מבנה כתב התביעה ואופן ניסוחו.
- יא עם מתן אישור לטיטת כתב התביעה, היא נשלחת לעיונו של הצרכן ולאישורו הסופי. מטרת שלב זה היא שהצרכן יעיין בכתב תביעתו, יתמקד בפרט בפרק העובדות המצוי בו ואשר מהווה מעין הצהרה שלו לאמיתות הדברים הכתובים ויתקן או יאשר כתב התביעה בהתאמה.
- יב קבלת הערות הצרכן או מתן אישורו הסופי לטיטת כתב התביעה המוצעת, מאפשרות למועצה לסיים הליך הטיפול בעניינו, באמצעות שליחת הנוסח הסופי של כתב התביעה ובצירוף הנספחים הרלוונטיים, וכן שליחת קובץ הנחיות כיצד עליו להגיש תביעתו לבית המשפט ולייצג עצמו בדיון שיתקיים.
- יג. כחלק מנוהלי העבודה במל"מ, במסגרת ניהול פרויקט האכיפה האזרחית, מתבצע אחת לחודש, לערך, סבב בדיקה עם צרכנים שנשלחו אליהם כתבי תביעה, על מנת לעקוב אחר הגשתם לבית המשפט ועל תוצאות ההליך בעניינם.
- יד. כאמור, כל הליך הטיפול בתלונת הצרכן ובשלבי ניסוח תביעתו מתועדים במערכת ניהול המידע במועצה וכן בדו"ח אקסל המיועד לכך, אשר מאפשר, בין היתר, לדלות את המידע העומד בבסיס דו"ח זה.

### סירוב לשלם במזומן עבור מוצר שהוחזר

ת"ק 46221-02-13 אשין נ' הרמונה לבית

התובע קיבל במתנה מוצרים שנרכשו בחנות הנתבעת. לאחר מספר ימים פנה התובע לחנות עם פתק ההחלפה וביקש להחזיר את המוצרים ולקבל זיכוי כספי.

הנתבעת סבורה שמכיוון שהתמורה שולמה באשראי, אין לבצע זיכוי במזומן.

השופטת רנה הירש קבעה שדין התביעה להתקבל על פי תקנות הגנת הצרכן בהתאם לסעיף 4 (א) וכתבה בפסק הדין "מטרת התקנות היתה להקל עם הצרכנים ולאפשר להם לבטל עסקאות ולקבל החזר כספי, וככל שתתקבל פרשנות הנתבעת יהיה בכך כדי לרוקן את מטרת התקנות, בכל מקרה של מתנה שנרכשה בכרטיס אשראי".

הנתבעת שילמה לתובע את סכום העסקה בגובה 230 ש"ח, בניכוי 5% דמי ביטול, וכן הוצאות משפט בסכום כולל של 750 ש"ח תוך 30 יום.

לצפייה בפסק הדין

<http://consumers.org.il/files/2013/court/46221-02-13.pdf>

## פיצוי על עוגמת נפש והוצאות בגין איחור בטיסה

תק 38056-04-12 רוני הרשקוביץ נ' אליטליה

התובע הגיש תביעה לפיצוי נגד חברת התעופה בגין הנזקים שגרמה לו הנתבעת בעקבות איחור טיסה שרכש ממנה. בשל האיחור האריך התובע את השהות ברומא, נאלץ לקחת יום חופש ועל כן תבע בגין ההוצאות הנלוות ועוגמת הנפש.

הנתבעת מצידה טענה שהיא פטורה מכל אחריות כיוון שנקטה בכל האמצעים הסבירים כדי למנוע את הנזק, או שנקיטה באמצעים כנ"ל היו בלתי אפשריים, זאת על-פי סעיף 19 לאמנת מונטריאול.

השופטת רובין לביא קיבלה את התביעה וכתבה בפסק הדין: "משלא מצאתי כי הנתבעת נקטה בכל האמצעים האפשריים, מצאתי כי כמוביל היא אחראית לנזקים המוכחים שנגרמו לתובע מחמת האיחור בטיסה".

לפיכך, השופטת חייבה את הנתבעת לשלם לתובע פיצויים בסך 2,000 ש"ח.

לצפייה בפסק הדין

<http://consumers.org.il/files/2013/court/38056-04-12.pdf>

## הזמנת ריהוט מתוך היצע קטלוגי ניתנת אף היא לביטול

תק 38088-05-13 סמייקין ויולטה נ' מזלו ארט קרמיקה בע"מ

בבית המשפט לתביעות קטנות באשדוד ניתן פס"ד לטובת הצרכנית, בתיק בו סייע המועצה לצרכנות לה בניסוח כתב תביעה, במסגרתו הכיר בית המשפט וחזיק עמדת המועצה לצרכנות, לפיה אין לראות בהזמנה מתוך היצע קטלוגי – הזמנה מיוחדת אשר ייצור על פיה אינה מזכה את הצרכן להתחרט מהזמנתו ולבטל את העסקה בהתאם לתקנות ביטול עסקה.

לפיכך, הורתה הרשמת הבכירה עפרה גיא, על ביטול העסקה מכוח תקנות ביטול עסקה, פצתה את התובעת בגין עוגמת נפש בסך 500 וכן פסקה לה הוצאות משפט בסך 300 ₪, ובסך הכל נפסק לתובעת סך של 3,300 ₪.

כבוד הרשמת הגדילה לעשות בתיק זה, כאשר ביקשה לבחון את דגם ארון האמבטיה שהוזמן וכפי שנרשם בטופס ההזמנה אל מול אופן רישומו ופרסומו בקטלוג הנתבעת.

משנכחה לגלות כי מדובר באותו הדגם ללא כל שוני בין מה שהוזמן על ידי התובעת למצוין בקטלוג הנתבעת – הכריעה כי לא מדובר בהזמנה מיוחדת וכי אין כל מניעה בנסיבות אלה לחזור מההזמנה ולבטל את העסקה.

לצפייה בפסק הדין

<http://consumers.org.il/files/2014/38088-05-13.pdf>

## הטעיה באתר אינטרנט בעת רכישת מוצר

ת"ק 24925-02-13 נוימן ואח' נ' קופונט ישראל

התובע הגיש את תביעתו בגין ההטעיה באתר אינטרנט אשר משמש כאתר לשיווק קופונים לרכישת מוצרים.

התובע רכש מכונת גילוח פיליפס מדגם iq1250 מאתר האינטרנט "קופונט", אבל כשפתח את האריזה גילה מכונת גילוח של חברה אחרת וביקש לבטל את העסקה לאלתר.

הנתבע טען כי אינו נושא באחריות לשיווק המוצרים, בהיותו גורם ביניים אשר מהווה פלטפורמה פרסומית מסחרית בלבד וככזה אינו נושא באחריות משפטית למהות המוצרים אשר נמכרים במסגרת האתר.

השופט אפרים צ'יזיק כתב בפסק הדין "סבורני כי האחריות אשר יש להטיל על אתר המשמש פלטפורמה שיווקית (וללא כל מטרה אחרת בהקשר זה), תהא נרחבת אף יותר, שכן למעשה במסגרת רכישה שכזאת, הסתמכות הצרכנים על תיאור המוצר הינה ניכרת ומהותית, בהיעדר "חנות" אליה ניתן לפנות על מנת לבחון את המוצר בטרם רכישתו".

השופט פסק כי הנתבע יפצה התובעים בסך של 1,400 ₪, בגין הטירחה ועגמת הנפש שהיתה מנת חלקם במסגרת ההזמנה.

לצפייה בפסק הדין

<http://consumers.org.il/files/2013/court/24925-02-13.doc>

## ביטול עסקה עקב אספקת צבע שונה

ת"ק 13-01-40894 פומן נ' נייט סליפ סנטר (2000) פלוס בע"מ

התובעת רכשה מרשת הרהיטים מיטה ושתי ארוניות בצבע המכונה "צבע שיטה" תמורת 4,400 ש"ח, אולם כשקיבלה את הסחורה גילתה כי מדובר בצבע שונה. הנתבעת הציעה לתובעת לבחור צבע אחר, אולם היא לא מצאה שום צבע שיהלום את רצונה ועל כן ביקשה לבטל את העסקה ולקבל את כספה בחזרה.

הנתבעת מצידה טענה כי הוצעו ללקוחה מספר חלופות מתקבלות, אבל היא דחתה את כולם.

שופט בית המשפט לתביעות קטנות ערן נווה קיבל את טענת התובעת ונתן אמון בכך שהתובעת לא עשתה במיטה ובשידות כל שימוש בתקופה בה המוצרים היו בחזקתה. עוד כתב השופט: "אני נותן אמון בטענת התובעת כי מעולם לא השלימה עם הצבע האמור, וכי טענות הנתבעת בענין זה להדחות. זו התרשמותית מהתובעת ופנייתה למועצה הישראלית לצרכנות".

השופט חייב את הנתבעת לשלם לתובעת סכום שיפוי בגובה של 3,100 ש"ח, בתוספת 300 ש"ח דמי הובלה והרכבה ו-200 ש"ח הוצאות משפט כנגד השבת המיטה והארוניות לידי הנתבעת.

לצפייה בפסק הדין

<http://consumers.org.il/files/2013/court/40894-01-13.pdf>