

## לראשונה: אכיפה וולונטרית בתחום הצרכנות תביא להקלות רגולטוריות

### לקוחות יקרים,

הרינו לעדכנכם במהלך יוצא דופן ביוזמת הרגולטור בתחום הגנת הצרכן, במסגרתו פורסמו לאחרונה הנחיות להפעלה של אכיפה פנימית וולונטרית מפוקחת. מהלך זה נועד לא רק למזער את הסיכון לכך שתתרחש בעסק הפרה או עבירה על חוקי הצרכנות, אלא גם **מאפשר לתאגידים אשר יישמו אכיפה עצמית פנימית אפקטיבית בהתאם למפורט בהנחיות, ליהנות מהקלות משמעותיות, ובהן:**

- ✓ קיום מנגנון אכיפה עצמית בחברה יעמוד לטובת החברה וייכנס למכלול **שיקולי האכיפה** ששוקלת הרשות לאחר שהתגלתה הפרה.
- ✓ שיקול זה יקבל ביטוי אף במקרה של **הליך פלילי** נגד נושא משרה בחברה.
- ✓ החברה תהנה מה**התראה מוקדמת** בטרם תנקוט הרשות צעדים נגדה.
- ✓ רשימת העוסקים אשר בחרו לקיים מנגנון אכיפה עצמית **תפורסם באתר הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן**.

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, מטיל חובות מרובות על עוסקים המוכרים נכסים או נותנים שירותים לציבור הצרכנים, כגון בין היתר: דרישות בנוגע לדרכי ביטול עסקה, דרישות בנוגע למדיניות החזרת טובין, חובת הצגת מחיר ליחידת מידה של מוצרים שונים ועוד.

בעבר המנגנון העיקרי לאכיפת החוק היה ההליך הפלילי, אולם בעקבות תיקון לחוק, החל משנת 2015 מוסמכת הרשות להגנת הצרכן להטיל עיצומים כספיים במסגרת אכיפה מנהלית, וזאת בגובה 7,000 – 45,000 ש"ח בגין כל הפרה של החוק. כך, בשנת 2018 לבדה, הוטלו על ידי הרשות עיצומים כספיים בסך כולל שהצטבר לכדי כ- 20 מיליוני ש"ח.

ביום 11.9.19 פרסמה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן הודעה בעניין "אכיפה עצמית וולונטרית בתחום התיירות". על פי לשון ההודעה, "הרגולציה הוולונטרית עשויה להיות מרכיב משלים לרגולציה הממשלתית ובעלת יתרונות רגולטוריים לעוסקים, כאשר היא מוכרת על ידי הרשות המוסמכת לאכיפת החוק ובהתאם לתנאים שהיא קבעה לכך". במסגרת הודעה זו פרסמה הרשות מסמך אסדרה המתווה הנחיות עבור הפעלה של אכיפה פנימית וולונטרית מפוקחת (עיקרי המסמך יובאו להלן), כלומר, אכיפה על ידי גורמים פנים ארגוניים, המפוקחת על ידי הרשות. האכיפה העצמית, כך על פי נוסח ההודעה, מבוססת על עקרונות "התנדבותיים" שהעוסק בוחר ליישמן ולצד זה לזכות בהקלות רגולטוריות.

מהלך זה של רשות הגנת הצרכן מהווה סנונית ראשונה בתחום התיירות, אולם נכתב במפורש בהודעה כי **המסמך מהווה תבנית אותה תאמץ הרשות באכיפה עצמית בענפים שונים**. זאת, כחלק ממגמה כלל עולמית של מעבר לאחריות תאגידית ותוכניות אכיפה וולונטריות.

**מחלקת רגולציה מונעת** במשרדנו מציעה לחברות תכניות מותאמות אישית למיפוי הזירה הרגולטורית בה הן פועלות וכן מציאת פתרונות לקשיים באכיפה פנים ארגונית. אנו מסייעים לחברות לעבור ממשטר של התגוננות לאחר מעשה, למשטר של ציות ונקיטת פעולות פרואקטיביות לצמצום הסיכונים מראש.

עיקרי מסמך האסדרה:

על פי מסמך האסדרה, יישום מלא של תכנית אכיפה פנימית אפקטיבית בהתאם להוראות המפורטות מטה יבטיח:

- מזעור הסיכוי לכך שתתרחש בעסק הפרה / עבירה של חוקי הצרכנות.
- מודעות מוגברת של העובדים והמנהלים בבית העסק להוראות החקיקה הצרכנית.
- **התראה מוקדמת** להנהלת העסק אשר לפעילות העלולה להפר את הוראות חוקי הצרכנות, תקטין את הנזק שעלול לצמוח מכך.
- הרחקת תביעות אזרחיות לרבות תובענות ייצוגיות (קיום החוק ירחיק את העילות שקמות לתביעות אלו).
- הקטנת פגיעה בתדמיתו של העוסק הנגרמת כתוצאה מפרסומים שליליים.
- הרחקת האכיפה המתבצעת ע"י הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. **קיום מנגנון אכיפה עצמית אצל העוסק יכנס למכלול השיקולים הקובעים את סדרי העדיפות באכיפה.**
- **העברת הפניות, המתקבלות ברשות, לטיפול העוסק טרם העברתן לאכיפה.**
- **פרסום באתר הרשות, רשימה של העוסקים אשר בחרו לקיים מנגנון אכיפה עצמית.**
- **הרחקת הענישה מנושא משרה בהליך הפלילי.**

ההקלות שניתנות ע"י הרשות ומדיניות האכיפה של הרשות תבחנה בהתחשב במהות ההפרה, תפקידו של המפר, היקף ההפרה, הישנות אירועי ההפרה, גילוי ההפרה, טיפול במניעת הישנות התרחשותה, הנזק שנגרם או שהיה יכול להיגרם.

הנחיות ליישום תכנית האכיפה:

### **מינוי קצין ציות**

- על כל עוסק למנות קצין ציות שיהיה אחראי על פיקוח ויישום תכנית האכיפה עצמית.
- מסמך האסדרה מונה דרישות הנוגעות למילוי תפקידו של קצין הציות. נביא את עיקריהן:
- קצין הציות יהיה בעל תפקיד בכיר בכפיפות ישירה למנכ"ל, כמו כן הוא יהיה בעל גישה ישירה לכל מנגנון או עובד בארגון.

- לקצין הציות ידע, ניסיון והכשרה המתאימים בתחום התיירות, בהתאם להיקף ומורכבות העסק.
- קצין הציות יעודכן לגבי החלטות בעלות השפעה מהותית על סיכוני הפרות בתחום הצרכנות ויבחן את ההחלטות כאמור ובמקרה הצורך ימליץ להנהלה על צעדים נדרשים על מנת לוודא ציות להוראות הדין.

על העוסק לקיים בהובלת קצין הציות את הפעולות הבאות:

### 1. ניהול סיכונים

- ניהול סיכונים הינו תהליך רב שלבי מובנה ושיטתי לזיהוי, להערכה ולבקרת סיכונים, במטרה לבטלם או לצמצמם לכדי סיכונים קבילים.
- כל עוסק ינהל מערך של ניהול סיכונים הכולל "בקרת סיכונים", כלומר, בחירה והפעלה של אמצעים לביטול סיכונים או להפחתתם, באמצעות קצין הציות ומערך ניהול איכות מותאם על ידו בהתחשב במבנה ובגודל העסק.
- ניהול סיכונים יבוצע בדרך של ארגון לומד, באופן שוטף מדי שנה וכן לאחר אירועים חריגים, בהסתמך גם על ההערכות הקודמות.
- קצין הציות יערוך דוח המסכם את תוצאות כל התהליך ויגיש אותו לרשות או למי מטעמה.

### 2. נהלי עבודה והטמעתם

- העוסק יכתוב נהלי עבודה אשר ייתנו ביטוי לקיום הוראות החוק, וכן פירוט של התוספות שלוקח על עצמו העוסק מעבר להוראות החוק, כגון ביטול עסקה גם לאחר 14 יום וללא דמי ביטול הגבוהים מאלו המותרים בחוק בתקופה בה קיימת זכות ביטול חוקית.
- צעדים מנחים כלפי עובדי הארגון – העוסק יקיים הדרכות שוטפות להגברת מודעות העובדים להוראות הדין, הפצת עדכוני חקיקה/תקנות/נהלים.
- אחת לתקופה (כפי שתקבע הרשות) יימסר לרשות דיווח על מערכי ההדרכה שהועברו לעובדים וראיה כי כל העובדים לקחו חלק בהדרכה. ראיה כאמור יכול שתהיה רשימה של העובדים, הכוללת את חתימתם ופרטי התקשרות, או תוצאות מבחן במידה ונעשה.

### 3. בקרה ונקיטת צעדים

קצין הציות יקיים בקרה כלהלן –

- יבצע בדיקות מדגמיות סדירות של ציות בפועל בכל תהליכי העבודה, אמצעי הפרסום וכן כל פונקציה אחרת בארגון אשר דרכה עלולה להתבצע הפרה.
- יבצע בדיקות מדגמיות מתוך כלל העסקאות בארגון, תוך שימת דגש על עסקאות אשר בוצעו עם אוכלוסיות פגיעות ומוחלשות.

- יקיים תהליכי הפקת לקחים בארגון בשיתוף הנהלת הארגון.
- ינהל מעקב אחר הפרות פוטנציאליות, בעקבות שינויי מדיניות/ נהלים/ טכנולוגיה.
- יהיה אחראי לסקירת אתר האינטרנט או כל מדיה נוספת בה מתבצע שיווק ו/או מכירה ובכלל זה התקנונים, אופן הצגת המחיר, הצגת המחיר הכולל, פירוט כל תנאי העסקה (בדגש על המהותיים), פרסום תמונות של מקומות האירוח אשר משקפות את המציאות וכדומה.
- יבצע מעקב ובקרה אחר עסקאות טלפוניות- יש לבקר באופן תדיר את העסקאות אשר מתבצעות בטלפון, לוודא כי הנציגים אינם נותנים מידע מוטעה לצרכן, מפעילים לחץ בלתי סביר לסגירת עסקה וכדומה.
- יבצע מעקב אחרי תלונות ופניות המופנות לעסק ואחר אופן הטיפול בהן לפי המתווה המפורט בסעיף 4 להלן.
- קצין הציות יבצע בקרה שוטפת אחר נהלי עבודה ההולמים את דרישות חוק הגנת הצרכן ויעדכנם לפי הצורך ויעדכן בכך את הנהלת הארגון.

נקיטת צעדים בעת הפרה –

- מצא קצין הציות כי אירעה הפרה של חקיקה/תקינה צרכנית – יידע את הנהלת העסק.
- העוסק יפעל מיידית לתיקון ההפרה, השבת הכספים וביטול העסקאות לפי העניין.
- העוסק ינקוט צעדים משמעותיים נגד עובדים אשר הפרו את הוראות הדין או הנהלים שנועדו להבטיח ציות כפי שיקבע, יבצע תיקון מידי של ההפרה, יחדד נהליו כדי להימנע מהפרה נוספת וינקוט צעדים אל מול הצרכן הנפגע במידה וקיים וידווח עליה במסגרת הדוח שיימסר לרשות בהתאם לסעיף 5.

#### 4. טיפול בתלונות ובפניות הציבור ו/או בכל מקרה שעולה חשש לפגיעה בצרכן

ארגון/עוסק שיבקש להצטרף לתכנית האכיפה הפנימית יציג מתווה לטיפול בפניות הציבור בעניין הפרות חקיקה/תקינה צרכנית, שיכלול לפחות את כל אלה:

- (1) ידוע הצרכנים בדבר האפשרות לפנות לעוסק בתלונה ודרכי ההתקשרות עם קצין הציות.
- (2) אופן הטיפול בפניה.
- (3) הגדרת משך זמן הטיפול בפניה מרגע קבלתה. ניתן להציג הערכות שונות המשקפות את מורכבות הפניה.
- (4) יידוע הצרכן בדבר סטטוס הפניה.
- (5) מדיניות ואופן הפיצוי במקרה שהפניה תמצא מוצדקת.
- (6) ככל שהפיצוי לא יהיה מוסכם על הצרכן, יציע העוסק לצרכן כי יפנו ביחד לגישור בארגון (הארגון יקבע בהמשך) שיוצע עבורם ללא כל השתתפות כספית מצד הצרכן. אין בסירוב הצרכן לקבל את הפיצוי או בסירוב לגישור או בגישור שלא צלח כדי לפגוע בזכות הצרכן לפנות לערכאות משפטיות.

(7) במקום בו העוסק מגיע למסקנה, לאחר בירור מעמיק של הפניה, כי הוא אינו יכול להגיע להסדר עם הפונה, מכל סיבה שהיא, יציע העוסק לצרכן כי יפנו ביחד לוועדה שחבריה יכללו בין היתר נציג עוסקים ונציג צרכנים לצורך הליך גישור. הליך הגישור יהיה ללא כל השתתפות כספית מצד הצרכן.

(8) הרשות תעביר לקצין הציות פניות ציבור שמתקבלות ברשות, שהיא מוצאת לנכון שיטופלו על ידי העוסק, עוד טרם אכיפה, והעוסק יטפל בהן בהתאם למתווה כאמור.

## 5. בקרה מטעם הרשות

הרשות תבצע התקשרות עם גופי בקרה בלתי תלויים בעוסקים – להלן "מבקרים". המבקרים יפעלו מטעם הרשות ויבצעו כלפי ארגון שהצטרף לתכנית האכיפה העצמית את האמור להלן:

(1) מבקר יקיים בארגון בקרה שוטפת במהלך השנה, לרבות ביקורי פתע, לפי תכנית עבודה מאושרת על ידי הרשות, הלוקחת בחשבון, בין היתר, התנהלות קודמת של המשרד וגורמי הסיכון של הארגון.

(2) הארגון יחתום על מסמך הסכמה לכניסת המבקר לעסק בכל עת, עם או בלי תאום מראש, יאפשר לו גישה לכלל העובדים בבית העסק ויחשוף כל מסמך וראיה רלוונטיים לביצוע הביקורת.

- בסיום כל תקופה, שתקבע בהתאם לגודל העסק, יעביר קצין ציות למבקר דו"ח של הממצאים בעסק שיכללו:
  - (1) פירוט ההדרכות וראיות לקיומן והשתתפות העובדים.
  - (2) דרכי ההטמעה.
  - (3) דו"ח בדבר הבקורות שנעשו.
  - (4) ממצאים בדבר הפרת חוק/תקנות/נהלים.
  - (5) נקיטת צעדים כנגד עובדים מפרים.
  - (6) דו"ח פניות שהגיעו אליו בדבר הפרה צרכנית שיכלול: תאריך הפניה, משך הטיפול בפניה, נושא הפניה – מהות ההפרה הנטענת, סטטוס הפניה, ככל שהסתיים הטיפול בפניה – תוצאותיו.
- סירוב לעשות כן משמעותו יציאה מתכנית האכיפה הפנימית.

למעבר למסמך ההנחיות לחצו [באן](#). **ניתן להעביר התייחסויות לנושא עד ליום 1 בנובמבר 2019.**

מזכר לקוחות זה אינו מהווה ייעוץ משפטי ומוגש כשירות לקהל לקוחותינו. נשמח לסייע ולייעץ בכל שאלה שמתעוררת, הלה פלג, שותפה ומנהלת מחלקת רגולציה מונעת וניהול משברים, [Hilla@agmon-law.co.il](mailto:Hilla@agmon-law.co.il), [מחלקת רגולציה מונעת וניהול משברים](#), אגמון ושות' רוזנברג הכהן ושות'