

עדכון דרכי השימוש בברירת מחדל בהצעות התקשרות צרכניות הנחיית ממונה על הרשות להגנת הצרכן

לקוחות יקרים,

1. רצינו להביא לידיעתכם כי ביום 11 באפריל 2022, פרסמה הרשות להגנת הצרכן הנחיית ממונה בנושא שימוש בברירת מחדל (default effect) על ידי עוסק במסגרת הצעה או התקשרות בעסקה. ההנחייה עתידה להיכנס לתוקף ביום 11 במאי 2022.
2. עד היום לא ניתנה התייחסות מפורשת של הרשות בנושא סימון מראש של ברירת מחדל לקביעת עמדת הצרכן בעת עסקה צרכנית.
3. בהתאם להנחיית הרשות החדשה, השימוש בהטיית ברירת מחדל על ידי מנגנון **opt out** (הסבר להלן) במסגרת הצעת התקשרות בעסקה, מקדם רכישה בהיסח דעת ועלול לפגוע מהותית בחופש הבחירה של צרכנים. לפיכך, על פי הנחיית הרשות, סימון ברירת מחדל עבור הצרכן עשוי להיחשב השפעה בלתי הוגנת כלפי הצרכן ופגיעה בחופש ההתקשרות.
4. הטיית ברירת המחדל היא נטייתם של צרכנים לבחור בהחלטה שנבחרה עבורם מבלי לנקוט בהתנהגות אקטיבית כדי לשנותה. השימוש בה על ידי עוסק יכול להיעשות בשתי דרכים:
 - a. על ידי סימון האפשרות הכרוכה ברכישת המוצר כברירת המחדל, כאשר אם הלקוח אינו מעוניין ברכישה הוא צריך לסמן את האפשרות השנייה – מנגנון הקרוי **opt out**.
 - b. על ידי סימון האפשרות שאינה כרוכה ברכישת המוצר כברירת המחדל, כאשר אם הלקוח רוצה לשנות זאת ולרכוש את המוצר עליו לסמן את האפשרות השנייה – מנגנון הקרוי **opt in**.
5. לפי עמדת הרשות, שימוש על ידי עוסקים כלפי צרכנים בפרקטיקה של מנגנון **opt out** עשוי להוות השפעה בלתי הוגנת האסורה לפי סעיפים 3(א) ו-3(ב)(8) לחוק הגנת הצרכן, וזאת נוכח נטיית הצרכנים שלא לשנות בחירות של ברירת מחדל.

6. יש לציין כי הרשות מחריגה מקרים שבהם הצרכן מבצע פעולות אקטיביות (לדוגמא: נכנס לאתר מסוים, בוחן באופן אקטיבי וכד') שעשויות להוות הבעה מפורשת להסכמה לביצוע הרכישה העיקרית, גם אם נעשה שימוש בברירת מחדל מסוג opt out. עם זאת, האיסור על שימוש בברירת מחדל מסוג זה עדיין יחול לגבי עסקה נוספת, ויתכנו נסיבות בהן יחול גם על הרכישה העיקרית.
7. מעבר לאמור, הרשות מציינת כי גם שימוש בברירת מחדל שאינו נוגע לעשיית עסקה יבחן לפי האיסור הכללי של איסור השפעה בלתי הוגנת לפי סעיף 3(א) לחוק הגנת הצרכן. נוסף על כך, הרשות מבהירה כי הנחייה זו לא חלה על מהותה של ההסכמה עצמה, אם כי היא מציינת כי הסכמה צריכה להיות מודעת וחופשית.
8. לסיכום: החל מיום 11 במאי 2022, הרשות תתייחס לשימוש בברירת מחדל בתצורת opt out בהתקשרות צרכנים בעסקה כהפרה של איסור השפעה בלתי הוגנת על פי סעיפים 3(א) ו-3(ב)(8).
9. על כן, ככלל, לפי הנחיית הרשות יש להימנע משימוש מברירת מחדל מסוג opt out בהתקשרות צרכנים בעסקה (בין אם לגבי עסקה נוספת לעסקה העיקרית ובין אם לגבי העסקה העיקרית בנסיבות מסוימות).
10. שימוש בברירת מחדל בניגוד להנחייה עלול להוביל להטלת עיצומים כספיים על ידי הרשות להגנת הצרכן, בנוסף לחשיפה משפטית מוגברת לתובענות ייצוגיות ולתביעות אישיות.
11. יוסף כי לפי הנחיית הרשות, גם כאשר נעשה שימוש בפרקטיקה של ברירת מחדל שאינו נוגע לעשיית עסקה, יש לוודא שהוא אינו מפר את איסור השפעה בלתי הוגנת (סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן).
12. משכך, מומלץ לכל עוסק לבחון את כלל השימושים בברירות המחדל המופנים לצרכן (ככל שיש כאלה), ולבדוק האם בשימוש בברירת מחדל יש אפשרות להשפעה בלתי הוגנת.
13. מומלץ להיוועץ משפטית לפני כל שימוש בברירת מחדל בתצורת **opt out**.

למעבר להנחיית הממונה יש ללחוץ כאן.

מזכר לקוחות זה אינו מהווה ייעוץ משפטי ומוגש כשירות לקהל לקוחותינו.

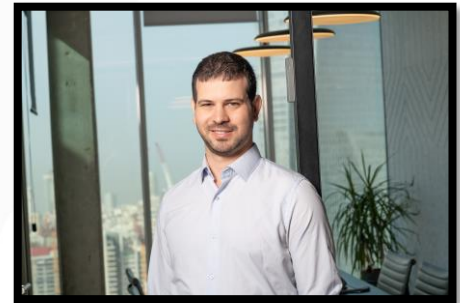
נשמח לסייע ולייעץ ולבחון את השימוש בפרקטיקה זו במסגרת עסקאות שאתם מציעים לצרכנים.

מחלקת רגולציה מונעת

עו"ד הלה פלג
ראש מחלקת רגולציה מונעת
hilla@agmon-law.co.il
02-5607607



עו"ד אמתי למברגר
מחלקת ליטיגציה ורגולציה מונעת
amitay@agmon-law.co.il
02-5607607



בסביבה העסקית רווית הרגולציה של ימינו, התאגידים במשק מחויבים להתאים את פעילותם כך שזו תעמוד בדרישות רגולטוריות מרובות וסבוכות, בתחומים שונים.

מחלקת רגולציה מונעת דוגלת במעבר ממשטר של התגוננות לאחר מעשה, למשטר של צינת ונקיטת פעולות פרואקטיביות לצמצום הסיכונים מראש.

המחלקה פועלת על פי מודל של שלושה שלבים:

מיפוי מקצועי, יעיל ומהיר של הסיכונים המשפטיים הפוטנציאליים העולים מתוך אנליזת פעילות החברה למול השדה הרגולטורי החל עליה.

תעדוף – ניהול סיכונים מושכל והתקדמות בתחומים שיוגדרו.

בניית מערך **פתרונות** הוליסטי הנובע מחשיבה על האינטרסים הרחביים של החברה.

על מנת לייעל את שלב המיפוי פיתחנו **מערכת טכנולוגית חדשנית** המרכזת במקום אחד את כלל ההוראות האופרטיביות החלות על החברה ממגוון מקורות החוק. המערכת מסייעת לעורכי הדין שלנו לייעל את התהליך ולספק ללקוחותינו שירות מהיר, יעיל וזול תוך שמירה על מצוינות מקצועית.