

פסיקות בית המשפט העליון בדיני הגנת הצרכן – הרחבת תחולה והיקף יידוע

עדכון לקוחות – מחלקת רגולציה מונעת – יולי 2023

לקוחות יקרים,

רצינו להביא לידיעתכם כי בחודשיים האחרונים ניתנו מספר החלטות משמעותיות בבית המשפט העליון המרחיבות את תחולת החובות הצרכניות של עוסקים כלפי צרכנים.

בהחלטות נקבעה פרשנות המרחיבה את תחולת הוראות חוק הגנת הצרכן על לקוחות עסקיים, וכן נקבעו הוראות לגבי חובת יידוע צרכנים על סיום מועד תקופת הטבה בעסקאות לתקופה קצובה (בהתאם לסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981) וחובות יידוע על סיום מועדי הטבות הצטרפות אשר ניתנות במסגרת תוכנית מועדון.

במסגרת החלטות אלו, כפי שיפורט להלן, הורחבו החובות החוקיות של עוסקים בשני מישורים עיקריים:

1. נקבע כי **חובות העוסקים מכוח חוק הגנת הצרכן** עשויות לחול, בנסיבות מסוימות, לא רק על צרכנים פרטיים, אלא גם **על לקוחות עסקיים**, המשויכים לתוכניות עסקיות.
2. נקבע כי בעת סיום מועד תקופת הטבה בעסקה לתקופה קצובה, חלה חובה ליידע לקוחות שהתקשרו על סיום תקופת הטבה באמצעות **שליחת הודעה נפרדת ועצמאית**, בין 30-60 ימים לפני סיום תקופת ההטבה. זאת בנוסף לדרכי היידוע האחרות שנקבעו בחוק. עוד נקבע כי ככלל, אם לא נמסרה הודעה כזו, ההתקשרות עם הלקוח תהיה **בטלה** במועד סיום ההטבה.

בראי המגמה המסתמנת להחיל את הוראות חוק הגנת הצרכן גם על סוגים מסוימים של לקוחות עסקיים, כמו גם ההחלטות בקשר עם יידוע אפקטיבי לגבי סיום מועדי הטבות הניתנות לצרכנים, נמליץ ללקוחותינו לבחון את תנאי ההתקשרות אף אם נבחנו בעבר ואת ההתנהלות ביחס ללקוחותיהם.

נשמח לסייע לכם ולבחון האם מתעורר אצלכם צורך לבצע התאמות לדרישות חוק הגנת הצרכן גם עבור לקוחות עסקיים.

בחודשים האחרונים ניתנו מספר החלטות בבית המשפט העליון המרחיבות את תחולת החובות הצרכניות של עוסקים כלפי צרכנים.

במסגרת זו ניתנו שלוש החלטות שונות שעוסקות בהיבטים שונים של חוקי הגנת הצרכן, בין היתר, **בתחולת הוראות חוק הגנת הצרכן על לקוחות עסקיים**, ובקביעת הוראות לגבי חובת **יידוע אפקטיבי נפרד ועצמאי כלפי צרכנים**, **בכל הנוגע לסיום מועד תקופת הטבה בעסקאות לתקופה קצובה** (בהתאם לסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981) וחובות יידוע על סיום מועדי הטבות גם כשהן ניתנות במסגרת תוכנית מועדון.

להלן פירוט ההחלטות:

רע"א 4159/21 חברת פרטנר תקשורת בע"מ נ' כרמי (29.5.2023)

בקשת רשות הערעור נדונה החלטה לאשר תובענה ייצוגית, בה נטען להפרת החובה ליתן הודעה מראש ובכתב על מועד סיום תקופת הטבה – עבור לקוחות המשויכים לתוכניות עסקיות.

בהחלטתו, דן בית המשפט העליון (כב' השופטת ע' ברוך) בשאלה מיהו "צרכן" לגבי יחולו חובות העוסק, לפי חוק הגנת הצרכן. נקבע כי יש לפרש את הגדרת ה"צרכן" **באופן תכליתי** – כך שהחובות יחולו בסיטואציה הצרכנית הטיפוסית שעמדה לנגד עיני המחוקק. קרי, כאשר מתקיימים פערי כוחות, מיומנות ומידע בין הצדדים לעסקה, המצדיקים הגנה מוגברת על הלקוח; ובפרט, בעסקאות המבוססות על חוזים אחידים שנוסחו חד-צדדית על-ידי העוסק.

בהתאם לכך, קבע בית המשפט כי פערי הכוחות שחוק הגנת הצרכן נועד לטפל בהם מתקיימים גם במקרה של לקוחות בעלי מאפיינים "עסקיים" – כגון עובדים עצמאיים, אנשי מקצוע, עסקים קטנים וזעירים בעלי היקף הכנסות נמוך או מספר מועסקים קטן, עמותות ואגודות שונות, עוסקים מורשים ועוסקים פטורים. שכן, אלו מאופיינים בהיעדר ניסיון ואמצעים כלכליים, בדומה ללקוחות פרטיים.

כתוצאה מכך, **חובות העוסקים מכוח חוק הגנת הצרכן יחולו גם כלפי לקוחות עסקיים בעלי מאפיינים אלה.**

בנוסף, הדגיש בית המשפט כי סיווג הלקוח כ"עסקי" או "פרטי" יעשה על פי **טיב השימוש העיקרי** שנעשה במוצר. בפרט, ביחס לסוג המוצר שנדון באותו עניין - שירותי תקשורת סלולרית - נקבע כי לאור חשיבותו ההולכת וגוברת של הטלפון הסלולרי בחיי היומיום וכיוון ששימושו הנפוץ כיום מעורב (פרטי ועסקי), לא מן הנמנע כי בעתיד תיקבע חזקה לפיה מטרת השימוש העיקרית במכשיר הטלפון

הנייד היא למטרות אישיות-פרטיות – באופן שעשוי להחיל, דה-פקטו, את חוק הגנת הצרכן ביחס לכל לקוח הנעזר במכשיר זה.

ביחס לשאלה שעמדה במוקד ההליך, הכריע בית המשפט כי העובדה שלקוח מסוים משויך לתוכנית "עסקית" לא בהכרח פוטרת את החברה המספקת את השירות מהחובה ליידע אותו לפני סיום תקופת ההטבה, בהתאם לדרכים שנקבעו בחוק הגנת הצרכן (סעיף 13א(ב)). כלומר, חובת היידוע על סיום תקופת ההטבה עשויה לחול גם כלפי לקוחות עסקיים, במקרים המתאימים, נוכח פערי הכוחות שצוינו לעיל.

ע"א 3849/20 יפתח טמיר נ' סלקום ישראל בע"מ (30.5.2023)

בפסק הדין דן בית המשפט העליון (כב' השופטים ברק-ארז, גרוסקופף וכבוב) בהיקף החובה של עוסק למסור הודעה לצרכן לגבי סיום תקופת הטבה בעסקה לתקופה קצובה.

כב' השופטת ברק-ארז, קבעה כי בהתאם לסעיף 13א(ב) לחוק, יש לשלוח לצרכן הודעה נפרדת ומובחנת לגבי מועד הסיום של תקופת ההטבה, בתקופה שבין 60 ימים ל-30 ימים לפני סיום ההתקשרות. זאת, ללא קשר ליידוע הצרכן על סיום התקופה באמצעים אחרים המנויים בסעיף (בהסכם ההתקשרות, בחשבוניות שנשלחו בשלושה החודשים האחרונים לתקופה ובמסרון). כלומר, בית המשפט העליון קבע כי חובת היידוע היא חובה נפרדת אשר מתווספת לכל שאר דרכי היידוע המנויים בסעיף.

ביחס לכך, ציין כב' השופט גרוסקופף כי מלבד עמידה בדרישות הפורמליות של החוק לגבי ההודעה על סיום העסקה, יש להידרש גם לאופן מסירת ההודעה, שיש לו השלכה על אפקטיביות היידוע. לשיטתו, הודעת סיום הטבה יכולה להיבלע בתוך מסמך סטנדרטי כמו חשבונית – שנשלחת ללקוח מידי חודש, ובמקרים רבים הלקוח לא טורח לקרוא אותו.

עוד נקבע כי בהיעדר הודעה נפרדת כנדרש – ככלל, תבוטל ההתקשרות עם סיום תקופת ההטבה. כלומר, לא ניתן יהיה להחיל את סעיף 13א(ד) לחוק הגנת הצרכן, המאפשר את המשך ההתקשרות בעסקה כזו בתנאי שהעוסק יידע את הצרכן על סיום ההטבה ושינוי התנאים.

לעניין הסעד המשפטי שייפסק במקרה של הפרה, ציינה כב' השופטת ברק-ארז כי דרך המלך המתחייבת היא השבה הדדית. לשיטתה, במקרה שבו השירותים כבר נצרכו (כמו שירותי תקשורת, שעמדו במוקד פסק הדין) הבסיס לדין בגובה השבה יהיה היתרה ששולמה מעבר למחיר ההטבה

"הזלתא" בין המחירים). באותו המקרה, פסק הדין של בית המשפט העליון הביא לאישור ניהול התובענה כייצוגית, ולפיכך שאלת הפיצוי תוכרע על-ידי בית המשפט המחוזי.

על החלטה זו הוגשה לבית המשפט העליון בקשה לדיון נוסף (4175/23) אשר עודנה תלויה ועומדת.

רע"א 5636/20 שופרסל בע"מ ואח' נ' אברהם אלעד גריינר (20.7.2023)

בהחלטה זו יישם בית המשפט העליון (השופטת ע' ברון) את הקביעות שניתנו בעניין טמיר לגבי אופן יידוע אפקטיבי של סיום תקופת הטבה שניתנה לתקופה קצובה, גם כאשר היא ניתנת כחלק מחברות במועדון לקוחות שאיננו לתקופה קצובה.

ההחלטה עסקה באישור תובענה כייצוגית בשל היעדר יידוע מספק של סיום תקופת מתן הטבה בדמות הנחה בתשלום דמי חבר חודשיים. בהחלטה קבע בית המשפט, בהתבסס על עניין טמיר, כי גילוי של העובדה כי ההטבה ניתנה רק לתקופה מוגבלת של שנה, אינו יכול להיעשות רק במסמך התנאים של העסקה, וצריך להתבצע באופן נפרד וכהודעה ייעודית. בית המשפט קבע כי הגם שתוכנית המועדון מאפשרת נקודת יציאה בכל עת, כיוון שההטבה עצמה ניתנה לתקופה קצובה מראש, יש לסווגה כ"עסקה לתקופה קצובה" המחייבת הודעת יידוע נפרדת על סיומה.

עוד קבע בית המשפט כי אין יסוד להבחנה בין "עסקת הצטרפות" לבין "עסקה לתקופה קצובה", וקבע כי בהתאם לפרשנות החוק, כי כל עוד ההטבה ניתנה לתקופה מוגבלת, יש לסווגה כ"קצובה" ולהחיל את חובות הגילוי הנדרשות לפי חוק הגנת הצרכן.

נוכח החלטות אלו, נמליץ ללקוחותינו להקפיד על הכללים הבאים לצורך יידוע לקוחות על סיום

תקופת ההטבה בעסקאות לתקופות קצובות:

- יש לשלוח הודעה ייעודית ונפרדת בכתב ללקוחות על סיום תקופת ההטבה עם פירוט תנאי העסקה החדשה, בטווח הזמן שבין 30-60 ימים לפני סיום תקופת ההטבה, על פי הפירוט בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן.
- יש ליידע צרכנים על תאריך סיום תקופת ההטבה והעלאת המחיר גם בכל אחת מהדרכים המשלימות בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, על פי התנאים המפורטים שם:
 - בחוזה, בעת ההתקשרות.
 - בחשבונות, קבלות או הודעות תשלום שיישלחו לצרכן שלושה חודשים טרם סיום תקופת ההטבה.
 - במסרון, 21 ימים לפני מועד סיום תקופת ההטבה.

3. יש להחיל כללים אלה גם בקשר עם הטבות הצטרפות הניתנות לתקופה קצובה, גם כאשר הן ניתנות במסגרת תוכנית מועדון שאיננה קצובה בזמן.

4. ככלל, מומלץ לפעול על פי הכללים הנ"ל גם ביחס ללקוחות המשויכים לתוכניות עסקיות. זאת, לאור הקושי לאפיין במדויק את טיבו של השימוש העיקרי כאישי או כעסקי, וכן לאור המגמה הקיימת בפסיקה לכלול תחת חוק הגנת הצרכן גם עסקים קטנים ולא רק צרכנים פרטיים.

מעבר לכך ובכלל: בראי המגמה המסתמנת להחיל את הוראות חוק הגנת הצרכן גם על סוגים מסוימים של לקוחות עסקיים, נמליץ ללקוחותינו לבחון את תנאי ההתקשרות ואת ההתנהלות ביחס ללקוחות אלו. נשמח לסייע לכם ולבחון האם מתעורר צורך לבצע התאמות לדרישות חוק הגנת הצרכן גם עבור לקוחות עסקיים.

*מזכר לקוחות זה אינו מהווה יעוץ משפטי ומוגש כשירות לקהל לקוחותינו. אנו ממליצים לקבל עצה מקצועית פרטנית בטרם נקיטת פעולה משפטית או אחרת בקשר עם הנושאים אותם סקרנו.

בסביבה העסקית רווית הרגולציה של ימינו, התאגידים במשק מחויבים להתאים את פעילותם כך שזו תעמוד בדרישות רגולטוריות מרובות וסבוכות. מחלקת רגולציה מונעת פועלת על פי מודל של שלושה שלבים: מיפוי מקצועי, יעיל ומהיר של הסיכונים המשפטיים הפוטנציאליים. תיעודף – ניהול סיכונים מושכל והתמקדות בתחומי הפעילות שיוגדרו ובניית מערך פתרונות הוליסטי. נשמח לסייע ולייעץ בכל שאלה שמתעוררת, מחלקת רגולציה מונעת

עו"ד נועה וילינגר
שותפה
noa@agmon-law.co.il



עו"ד הלה פלג
שותפה, ראש המחלקה
hilla@agmon-law.co.il



עו"ד גל קויתי
galk@agmon-law.co.il



עו"ד אמתי למברגר
Amitay@agmon-law.co.il

