



# רגולציה של הצרכנות אוגוסט 2017

# תיאוריות של הסדרה (\*)

- הסדרה מגיבה Responsive Regulation  
"The Big Benign Gun" = "ככל שבידי הרגולטור נשק קטלני יותר הוא ישיג יותר על ידי דיבור רך!"  
מדרוג הסנקציות
- "הסדרה מגיבה באמת" Really Responsive Regulation  
כנ"ל אבל בהתחשב בפרמטרים שונים: חומרה קיצונית של ההפרה, מנגנונים הרתעה חלופיים להרתעת האכיפה הרגילה, תפישות נורמטיביות של מפוקחים, מגבלות מוסדיות של הרגולטור
- טיוב רגולציה - "הסדרה חכמה" smart regulation  
חלופות לאכיפה רגילה, שיח עם בעלי העניין בעיצוב ההסדרה ובכלל ... שיקולים של אפקטיביות של אכיפה

(\*) מיכאל אטלן, דבורה ספיר אליעזר, "דגשים על החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה – אסדרה מגיבה באמת", חוקים, הפקולטה למשפטים האונ' העברית, 2016 גיליון 8; **הזהרה: לא כל מה שמתאים לשוק העבודה מתאים לצרכנות**

# "הנשק הגדול התמים" – תורת השלבים

## 1. בנית "הנשק הגדול"

- קיומו +
- החשש מפניו

## 2. שימוש ב"דיבור רך"

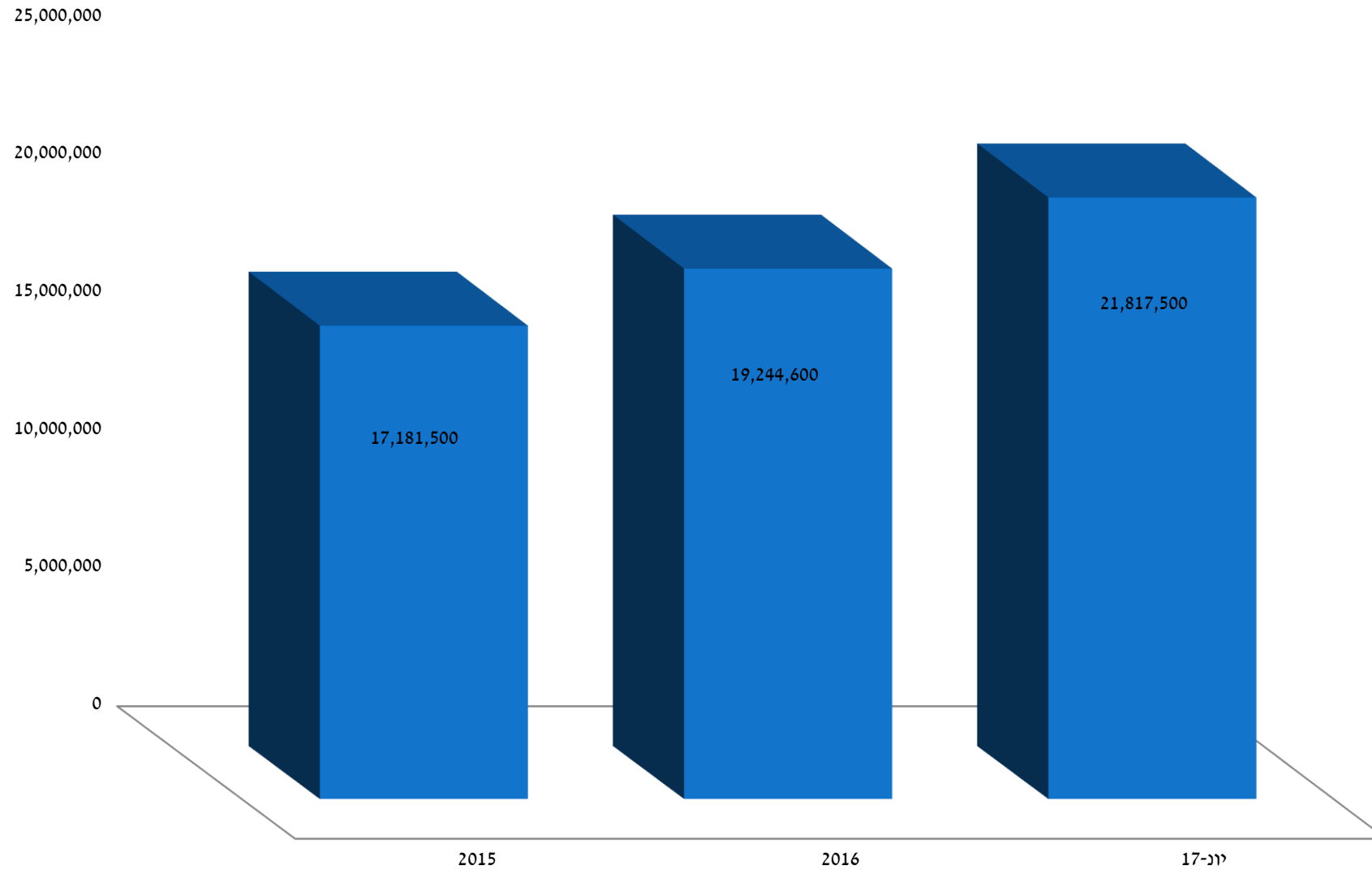
- אינו מעלים את הנשק הגדול – הוא ברקע האיום
- במובן הזה הנשק הופך "תמים"

## • המחשה – קצין הלבנת הון בבנקים

- מינוי של הבנק ומבצע ביקורת עצמית
- בבנקים חוששים מרשות הלבנת הון – איום מוחשי של כניסה לכלא על אי דיווח הכנסות

❖ **בצרכנות אנחנו עוד אי שם בשלב הראשון**

**הרתעה וענישה - קצב הגידול בהודעות על כוונת חיוב  
בין השנים 2015-2017**



### מרכזיות החשש הסובייקטיבי להיתפש וחומרת הסנקציה

1. **מדידה אמפירית שיטתית** (זו תהיה המצאה – אין כלי כזה ב-OECD)

2. **תבחינים לפי הניסיון בפועל:**

- מהירות התגובה לדרישות חוקרים וצמצום דרישות חוזרות
- מספר עורכי הדין המתמחים
- פניות אל הרשות לפרה-רולינג ולהנחיות
- פניות לרשות של רשויות אחרות
- פניות של האוצר ושל המשפטים לקבלת תחומים

## הגנת הצרכן "והסחר ההוגן"

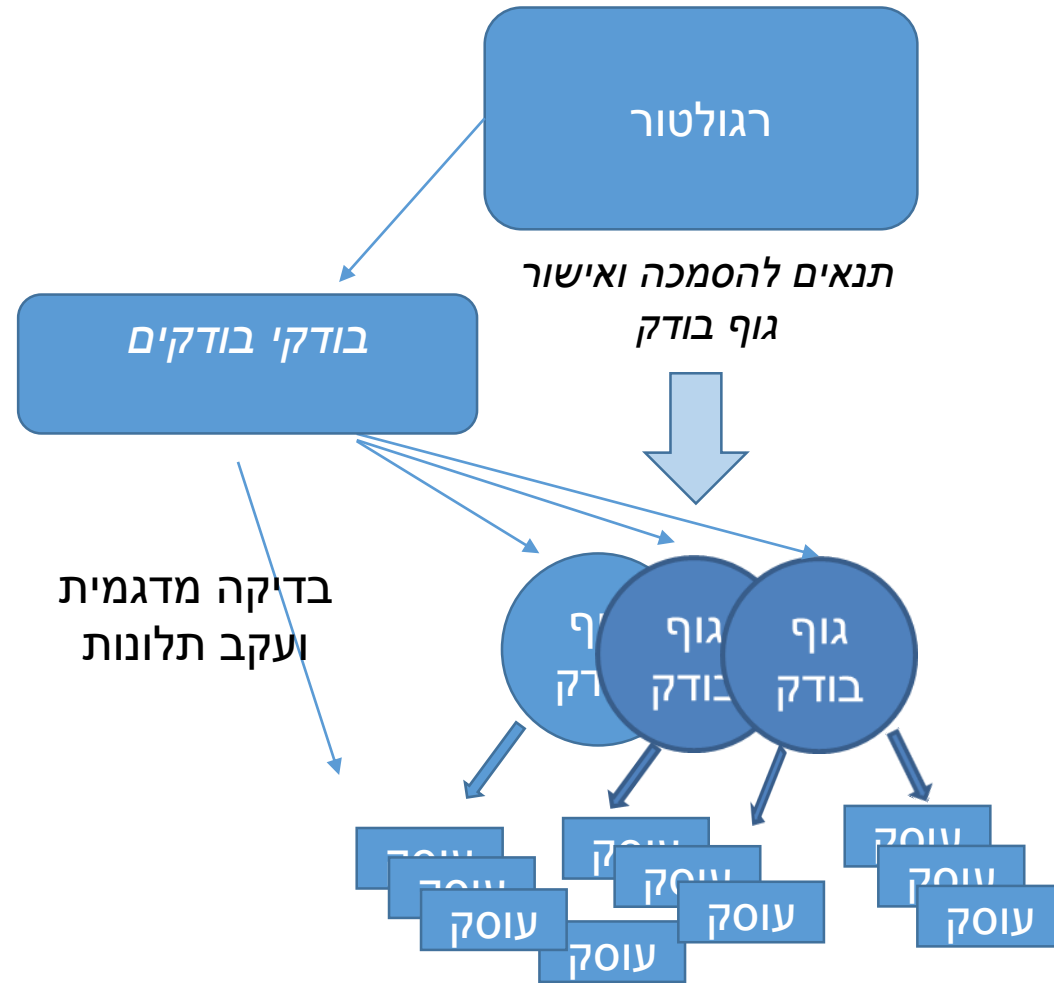
- **התבחינים** שפיתחה הרשות לשם הגדרת סחר לא הוגן (\*)
  - אינדיקציות חברתיות ערכיות
  - אינדיקציות של כשל תחרותי
- זה מגדיר את **המנדט של הרשות**
  - לפרש את החוק
  - לטפל בתלונות
  - לפרסם גילוי דעת או הזהרות
  - ליזום חקיקה

(\*) ד"ר דליה שיליאן, נייר עמדה- מסחר הוגן, יוני 2017  
<http://www.economy.gov.il/Trade/ConsumerProtection/Documents/Indications.pdf>

# בדרך להסדרה רכה ??

- גופי בדיקה
- עידוד קודים וולונטריים:
- כשלים בהידברות בצרכנות
- קודים וולונטריים גרידא
- קודים וולונטריים בחסות הרגולטור
- אכיפה עצמית

# ?? הפעלת גופי בדיקה ??



- "בודק שכר עבודה מוסמך"
- "בודק מעליות"
- "בודקים מוסמכים" – בטיחות בעבודה
- מכוני רישוי (כגון דינמומטר)
- "מעבדה מאושרת" – תקינה
- ...
- ...



שלב ב' – סוגים של "דיבור רך" –  
קודים וולונטריים בעולם ובענפים שונים

- ענף תעשיית הכימיה - "טיפול אחראי" "Responsible Care"
- שימור יערות FSC – Forest Stewardship Council
- צרכנות - "קוד הסריקה" האוסטרלי

Kernaghan Webb, (ed) Voluntary Codes: Private Governance, The Public Interest and Innovation,  
Carleton Univ. 2004

**David Vogel, The market for virtue: the Potential and Limits of Corporate Social Responsibility, 2005**

## דג' לכשלים בהידברות בצרכנות

### • ביטול עסקה

העוסקים נקטו בדוגמטיות והכנסת כפתה עליהם נורמות <= נמנע דיון מקצועי פרטני

### • הצגת מחירים

לא מצליחים לבחון את הנושא במונחים של אפקטיביות – זה סוג של פרה קדושה

## תנאים להכרה רגולטורית בקוד וולונטרי (\*)

- יותר מציות לחוק (השלמת הסדר; הוספת נורמות)
- שיתוף כל מחזיקי העניין בהליך גיבוש הקוד
- הליך גיבוש הקוד ופרסומו מבטיח שקיפות
- הקוד מנוסח כך שניתן לקבוע הפרה או קיום הוראותיו
- הקוד קובע מנגנון לתיקון ולעדכון תוכנו מעת לעת
- יישום הקוד באמצעות מערכת ניהול
- התעדה על ידי גורם שלישי בלתי תלוי
- **הרגולטור משוכנע בערך הקוד ובאמינות המתעידים**

(\*) מ. אטלן, ג. גלזר, אכיפה שלטונית וקודים וולונטריים בתחומי האחריות החברתית - כלים משולבים להגברת האכיפה  
Jerusalem Papers in Regulation & Governance, Working Paper No. 10 June 201

## השלכות ההכרה בקוד

- **קוד וולונטרי לא מוכר – מיצר טענת הגנה בהליכים אזרחיים ככל שבת משפט מכירים בערכו**
- **קוד וולונטרי מוכר -**
  - פטור מאכיפה יזומה
  - הקלות בענישה – גם לעסק וגם לדירקטור
  - טענת הגנה בתביעה אזרחית (ככל שבת משפט ייתנו משקל להכרה בקוד)
- **תמיכה - סיוע כספי לגורמים המבקשים לפתח קודים**

# אכיפה פנימית $\neq$ אכיפה עצמית על ידי צד ג' אזרחי

## תכנית אכיפה פנימית

- מערכת ניהול
- מדדים
- תיקון ליקויים
- דיווחיות ושקיפות

## אכיפה עצמית על ידי צד ג'

דוג' בודק מוסמך

## אישור תכנית מאושרת

תיקון ליקויים לשם הפחתת עיצום

## "חוק המבצעים"

- לקחי הכלכלה ההתנהגותית
- סתימת פרצה
- "פייק מבצעים" – דוגמת הקטשופ
- משכו של מחיר הייחוס – 30 ימים רצופים
- משכו של המבצע – 45 ימים
- הורדות מחיר מותרות
- מכירות עונתיות
- חריגים בתקנות

## חוק חובת הקלטה

- החובה להקליט תחול על הגופים בתוספת + חברות שיווק
- חובה להקליט כל שיחה עם הצרכן – גם מטלפונים אישיים בחברה
- חובה לשמור - שנתיים
- חובה להנגיש (קיימת היום מכוח הוראות רמו"ט)

## חוק "אל תתקשרו אלי"

- מכת הטלמרקטינג (הטרדה + עוולות צרכניות חמורות)
- אוכלוסיות פגיעות – "אלימות כלכלית נגד קשישים"
- הגבלות על שיחות שיווק:
- חובת סינון שיחות מול מאגר "אל תתקשרו אלי" שיופעל על ידי הרשות
- מבנה המאגר יאפשר הגנה כללית, ענפית, מפני עסק נתון
- חריגים – לפי המקובל בחו"ל
- סמכות הוצאת צווים למניעת המשך פרקטיקה פסולה
- סנכרון כניסת החוק לתוקף לאחר שחוק חובת הקלטה ייכנס לתוקף



## תעודות אחריות

- ביטול המדבקה וחיפוש אחר הסדר חלופי
- אחרי ה-RIA השתכנענו לשנות כיוון
- הכיוון המסתמן (בלי נדר 😊) :
- הסתמכות על החשבונית (נייר לא מחיק) +
- הפניה אל נוסח מלא של האחריות (מסירה ביד או מסירה במייל לפי בחירת הצרכן)
- מועד תחילת האחריות – מועד הרכישה, מועד ההספקה / מועד ההתקנה – לפי המאוחר

## שקיפות מחירים

- אכיפת חוק קידום התחרות במזון + פארמה
- עידוד אפליקציות להשוואת מחירים
- צו סימון טובין – השוואת מחירים לחו"ל
- השוואת מחירים שמשרד הכלכלה עורך

## סיכום

- ✓ אנחנו מתקדמים עם היווצרות "הנשק החזק" – אבל
- ✓ אנחנו עוד רחוקים מיכולת של "דיבור רך"
- ✓ עדיין אין בישראל גורם מתעיד שהרשות יכולה לתת חסותה עליו
- ✓ אנחנו בכל זאת נערכים לניהול שיח עם בעלי העניין לבחינת מתכונת אפשרית של אכיפה עצמית משלימה לאכיפה של הרשות

## תודה