



דרישות למילוי סעיף 2(3) לתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של

סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014

תיקון 39 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") הקנה לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (הלן: "הרשות") את היכולת להפעיל הליכים מנהליים כנגד המפרים השונים בעזרת סנקציות כלכליות, דהיינו העיצום הכספי. במקביל, ניתנת לרשות האפשרות להפחית את סכומי העיצום הכספי במספר מקרים מצומצם כמפורט בתקנות הגנת הצרכן (הפחתה של סכומי העיצום הכספי), התשע"ה-2014 (להלן: "התקנות").

מסמך זה נועד להבהיר מהן הדרישות אותן יצטרך למלא מפר, המבקש הפחתה של סכום העיצום הכספי על פי תקנה 2(3).

לשון התקנה:

2. הממונה רשאי להפחית למפר את סכום העיצום הכספי, בשיעורים שלהלן, אם התקיימה אחת או יותר מגסיבות אלה:

(1) המפר לא הפר כל הוראה מהוראות החוק או לפיו בחמש השנים שקדמו להפרה – 20%; לא הפר את אותה הוראה בשלוש השנים שקדמו להפרה – 10%;

(2) המפר הפסיק את ההפרה מיוזמתו ודיווח עליה לממונה – 30%;

(3) המפר נקט פעולות למניעת הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק, להגחת דעתו של הממונה – 30%.

להלן רשימה פתוחה של ראיות שיסייעו למפר להראות כי הוא אכן פעל טרם מועד ההפרה ולאחריה, וכי הוא פועל לשיפור מתמיד ומניעת הפרות על הוראות החוק:

1. ביצוע הכשרה לעובדים חדשים וכן הדרכות שוטפות לעובדים בנוגע לעמידה על מגוון הוראות החוק – יש לכלול תיעוד של מועדי ההדרכות, רשימות נוכחות, צוות ההדרכה, פרוטוקולים והחומר שנסקר בהדרכה.



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



2. נהלים – פירוט הנהלים, מיקומם (במטה החברה, בסניפים), אפשרות הגישה לנהלים על ידי צוות העובדים. יש להמציא העתקים.
 3. קיומם של מנגנוני בקרה לאכיפתם של הנהלים (לדוגמא):
 - 3.1. ביקורות - פירוט סוגי הביקורות, תיעוד הביקורות, העתקי דוחות הביקורת, תיעוד הממצאים, דרכי התיקון (פעולות שננקטו בפועל) ומניעת הישנות ההפרה, הגורם שביקר והגורם המבוקר.
 4. מינוי קצין ציות ואחראים אזוריים – על כל בעל תפקיד להגיש תצהיר ותיאור תפקידו.
 5. דרך תיקון ההפרה עליה הוטל העיצום הכספי:
 - 5.1. פעולות מיידיות למניעת הישנות ההפרה - פירוט הראיות על ביצוע התיקון (הודעות דוא"ל המבהירים את ההפרה, מזכרי הנהלה, מינוי גורם ממונה), תיעוד הדרכה לעניין ההפרה שנמצאה.
 - 5.2. פעולות מתוכננות למניעת הישנות ההפרה - תגבור האכיפה והפיקוח (מינוי קציני ציות נוספים, ביצוע ביקורות נוספות), קביעת הדרכות נוספות ומועדן.
 - 5.3. פעולות להקטנת הנזק – השבת התמורה, החלפת טובין, שיפוי הצרכן.
- הבהרה** - רשימה זו אינה רשימה סגורה אלא מקבץ דוגמאות ואפשרויות אשר נועדו לסייע למפר לבנות תוכנית אכיפה פנימית. עמידה בכל/ חלק מהסעיפים הללו אינה ערובה להפחתת סכום העיצום הכספי על פי תקנה 2(3).
- יודגש, כי על כל מפר להציג תיעוד מקיף (מסמכים, תמונות) לפעולות שביצע אשר יחזקו את הצהרתו כי פעל למניעת הישנות ההפרה ולהקטנת הנזק.