

דצמבר 2020

**לכבוד : רשות הגנת הצרכן וסחר הוגן**

לידי : הממונה על הגנת הצרכן וסחר הוגן, עו"ד מיכאל אטלן

**נייר עמדה בנושא :**

**החלת הגנות חוק הגנת הצרכן על עסקים קטנים מאוד**

השופטת בדימוס ד"ר איריס סורוקר

עו"ד ענבר גוטליב ריבקין

# מרכז חת

## לחקר התחרות והרגולציה המסלול האקדמי המכללה למינהל



מרכז חת הינו מוקד אקדמי רב תחומי של המסלול האקדמי המכללה למינהל. המרכז נוסד ביוזמתם והודות לתרומתם של גב' רנה ופרופ' מאיר חת. תכליתו של מרכז חת היא פיתוח והעברת ידע בתחומי התחרות והרגולציה, על היבטיהם התיאורטיים והמעשיים. המרכז הוקם מתוך רצון לחקור ולהעמיק את ההבנה על אודות התחלופה וההפעלה של אמצעי התחרות והרגולציה בשווקים שונים בישראל. המטרה היא לחדד בעיות הטעונות פתרון, ולגבש המלצות לשיפור המדיניות הרגולטורית הראויה.

## השופטת בדימוס ד"ר איריס סורוקר

מרכז רנה ומאיר חת לחקר התחרות והרגולציה

facebook.com/hethcenter 03-9634104 📞  
colman.ac.il/heth\_center 🌐 hethcenter@colman.ac.il

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן שוקלת החלה של הגנות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 על "עסקים קטנים מאד", בדומה להגנה הניתנת לצרכנים, וזאת באמצעות תיקון לחוק הגנת הצרכן. אנו תומכות במתן הגנות צרכניות לעסקים קטנים מאוד ברכישת מוצרים או שירותים שאינם בליבת תחום העסקים שלהם.

כאשר צרכן בודד רוכש מוצר או שירות הוא נהנה מזכויות והגנות צרכניות מסוימות, המעוגנות בחקיקה צרכנית. ההגנות הללו נועדו לסייע לצרכנים לקבל החלטות רכישה יעילות ללא חשש מניצול, הטעיה או מצג שווא. נקודת המוצא נעוצה בפערי המידע שבין הצדדים, העלולים לחבל ביעילות העסקה. הגנות שונות, ובראשן חובות גילוי המוטלות על ספק, נועדו לאפשר לצרכן להשיג בדרך זולה ויעילה את מירב הנתונים המהותיים הנדרשים לקבלת החלטה מושכלת. והנה, בעוד שהצרכן הבודד נהנה מהגנות סטטוטוריות, עסקים כמעט ואינם זוכים להגנה וברגיל עליהם להיות בעמדה של "יזוהר הקונה"<sup>1</sup>. לפי החוק בישראל, עסקים אינם נחשבים ל"צרכן". בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן מוגדר "צרכן": "מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי"; עסק, גם קטן מאוד, אינו נכלל בהגדרה זו. ואולם עסקים קטנים מאוד מתמודדים עם בעיות צרכניות דומות לאלה שאיתן מתמודדים צרכנים בודדים, במיוחד שעה שהם רוכשים מוצרים או שירותים שאינם קשורים ישירות לתחום העסקים שלהם.<sup>2</sup>

בבריטניה ננקטו צעדים שנועדו להגן על עסקים קטנים מאוד במגוון תחומים. בתחום התקשורת והאנרגיה הורחבו הגנות צרכניות לעסקים קטנים מאוד בעיקר מכוח דרישות צרכניות הקיימות באיחוד האירופי. בתחום השירותים הפיננסיים, ההגנות הצרכניות ניתנות לעסקים קטנים מאוד בתחומים מסוימים. נעשית הערכה אם הגוף העסקי הוא "לא מתוחכם" כדי להחליט אם ראוי הוא להגנה אם לא.<sup>3</sup> בתחום הבנקאות, למשל, רשות ההתנהלות הפיננסית (financial conduct authority) מוציאה את ההוראות הרלוונטיות במסגרת ספר שנקרא, בתרגום חופשי, ספר המקורות להתנהלות בנקאית (Banking Conduct of Business sourcebook – BCOBS) אשר קובע אילו הגנות חלות ועל מי. בנוסף, קיימות מספר הוראות המוטלות על ידי הוועדה לתחרות הנוגעות למכירות לחברות קטנות ובינונית, אשר מוגדרות כחברות שהכנסותיהן השנתיות לא עולות על 25 מיליון לירות שטרלינג.<sup>4</sup> בתחום הביטוח, ההגנות הניתנות לצרכנים פרטיים ולצרכנים עסקיים חופפות ברובן, וניתנות במסגרת הספר העסקי להתנהלות בביטוח (Insurance Conduct of Business Sourcebook – ICOBS), מטעמה של רשות ההתנהלות הפיננסית. ישנם מספר תחומים בהם לצרכנים בודדים ניתנות הגנות נוספות, כגון בנוגע לביטול עסקת ביטוח וכן בשאלה מתי מבטח רשאי לדחות תביעות בהתבסס על טענה לפיה המבוטח מסר מידע מוטעה.<sup>5</sup> רשות ההתנהלות

<sup>1</sup> לניתוח סוגיה זו ראו: Amelia Fletcher, Antony Karatzas & Antje Kreutzmann-Gallasch, *Small Businesses as Consumers: Are They Sufficiently Well Protected?* (January 2014) available at: [http://competitionpolicy.ac.uk/documents/8158338/8264594/fsb+project\\_small\\_businesses\\_as\\_consumers.pdf/f1ed4da5-14cf-4b80-a1d8-ff76a0781def](http://competitionpolicy.ac.uk/documents/8158338/8264594/fsb+project_small_businesses_as_consumers.pdf/f1ed4da5-14cf-4b80-a1d8-ff76a0781def).

<sup>2</sup> שם.

<sup>3</sup> שם, בעמ' 4.

<sup>4</sup> שם, בעמ' 22.

<sup>5</sup> שם, בעמ' 22-23.

מרכז רנה ומאיר חת לחקר התחרות והרגולציה, המסלול האקדמי – המכללה למינהל

טלפון: 03-9634104 | דוא"ל: hethcenter@colman.ac.il

רח' אלי ויזל 2, ראשון לציון | בקרו אותנו באתר: [www.colman.ac.il/heth\\_center](http://www.colman.ac.il/heth_center)

פייסבוק: <https://www.facebook.com/hethcenter>

הפיננסית באנגליה הרחיבה את הגדרת המונח "צרכן" והעניקה הגנה למבוטחים אם הביטוח נועד בעיקר למטרות שאינן קשורות למסחר או למקצוע.<sup>6</sup>

עסקים קטנים מאוד עלולים להיתקל בבעיות דומות לאלה איתן מתמודדים צרכנים בודדים בעת קבלת החלטת רכישה. ראשית, הם עלולים להימצא חסרי מומחיות ברכישת מוצר או שירות שאינו בתחום העסקים השוטף. שנית, יש להתחשב בעלויות חיפוש מידע לשם קבלת החלטת רכישה, במיוחד עת מדובר במוצר או בשירות שאינו בליבת העסק. שלישית, עסק קטן מאוד לא צפוי ליהנות מיתרון לגודל בקבלת החלטת רכישה. ורביעית, כוח המיקוח עלול להימצא לקוי. בעוד שעסקים גדולים נהנים מיכולת משא ומתן וניצול כוח המיקוח שלהם ברכישת כמות גדולה של מוצרים כדי לקנות במחיר מוזל, הרי שהעסק הקטן מאוד מתנהל בדומה לצרכן בודד, למשל מול חברות תקשורת.<sup>7</sup>

בישראל אין הגדרה כללית בחקיקה ל"עסק קטן מאוד". הגדרות בתחום זה מופיעות לצרכים בנקאיים ולצרכי מיסוי.<sup>8</sup> מכוח החלטת ממשלה מס' 2190, שעניינה "ייעול ומיקוד הסיוע לעסקים קטנים", עסק קטן מאוד מוגדר בזיקה למספר עובדים ומחזור מכירות שנתי: "עסק זעיר" הוא עסק בו עובדים עד חמישה עובדים ומחזור המכירות השנתי שלו הוא עד 10 מיליון שקלים; "עסק קטן" הוא עסק בו מספר העובדים לא עולה על חמישים, ומחזור המכירות לא עולה על 25 מיליון שקלים. "עסק בינוני" הוא כזה בו עובדים עד 100 בני אדם ומחזור המכירות השנתי שלו הוא עד 100 מיליון שקלים.<sup>9</sup>

4

בבריטניה מוגדר "עסק קטן מאוד" כעסק בו עובדים פחות מעשרה עובדים ומחזור המכירות השנתי שלו הוא פחות ממיליון לירות שטרלינג. באיחוד האירופי מוגדר עסק קטן מאוד כעסק בו פחות מעשרה עובדים שמחזור המכירות השנתי שלו או המאזן שלו הוא פחות משני מיליון אירו.<sup>10</sup> גם באוסטרליה קיימת הגנה על עסקים קטנים בהתאם לחוק הצרכן האוסטרלי משנת 2010. ההגנות ניתנות לעסקים קטנים בתחומי צרכנות: תיקון, החלפה, החזר כספי על רכישות עסק; סירוב ספק לספק מוצרים או שירותים; התנהגות עסקית המגבילה את התחרות; טענות שקריות או מטעות; זכויות זכיינים. כך למשל, כשעסק קטן מאוד רוכש מוצרים או שירותים עבור העסק ששווים לא עולה על 40,000 דולר אוסטרלי העסק ייחשב ל"צרכן" ויזכה בהגנות צרכניות החלות בעסקאות כאלה. עם זאת, זכויות צרכנים אינן חלות אם נרכשות סחורות כדי למכור אותן מחדש או להפוך אותן למוצר שנמכר לצרכנים בודדים.<sup>11</sup>

<sup>6</sup> שם, שם.

<sup>7</sup> שם.

<sup>8</sup> ראו באתר בנקים בישראל - [www.banknotes.co.il/%D7%94%D7%92%D7%93%D7%A8%D7%AA-%D7%A2%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%9D/](http://www.banknotes.co.il/%D7%94%D7%92%D7%93%D7%A8%D7%AA-%D7%A2%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%9D/).

<sup>9</sup> החלטה 2190 של הממשלה ה-31 "ייעול ומיקוד הסיוע לעסקים קטנים" (12.8.2007); ראו גם דינה צדוק **הגדרת עסקים קטנים ובינוניים – סקירה משווה 1** (הכנסת, מרכז מחקר ומידע, 2011).

<sup>10</sup> לעיל ה"ש 1, בעמ' 15.

<sup>11</sup> ACC, *Business Rights* available at: <https://www.accc.gov.au/business/business-rights-protections/business-rights>

**לסיכום:** נראה לנו כי אם מדובר ב"עסק קטן מאוד" – בהתאם למדדים של כמות עובדים ומחזור מכירות – אשר מבצע רכישות מוצרים או שירותים שאינם בליבת העסק, ראוי יהיה לקוף לזכותו הגנה מכוח דיני הגנת הצרכן הישראליים, בדומה למצב הקיים במדינות הניכר.

נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה.

בברכה,

**השופטת בדימוס ד"ר איריס סורוקר, מנהלת**

**עו"ד ענבר גוטליב ריבקין, עמיתת מחקר**