**מדוע עלינו לפעול להגנת הצרכן? (תכליות החוק)** – ישראל היא מדינה בעלת תפיסה סוציאלית: השוק לא יכול להתנהל בעצמו. עלינו לדאוג לאיזון בין הצרכן לעוסק, על בסיס עיקרון השוויון- בסיטואציה בה השוויון עלינו להתערב בעזרת דיני החוזים, אולם יש למצוא סיבות טובות לכך (כדי למנוע התערבות יתר בחופש החוזים וחופש ההתקשרות) – יש לדון בשאלה האם התכלית של פערי הכוח בין העוסק לצרכן בעניין הזה מתקיימת. האיזון הוא בין חופש הפרט, להתערבות שלטונית: אנו מנסים למצוא את הנק' בה לא נגן חזק מדיי רק על צד אחד, שכן זה יגרום לעיוות. השאלה עד כמה ניתן להתערב, כמה לתת לשוק לפעול לבד.

* **התפיסה המסורתית – צמצום פערי כוח בין עוסק לצרכן:** במבנה השוק נוצר מצב שבו לעוסק יש **עמדת כוח** כלפי הצרכן, ולכן יש ליצור איזון ביניהם (מצב של כשל שוק). התכלית הינה צמצום הפער, ע"י יכולת לתת את היתרון לצרכן. בבואנו להתמודד עם שאלה, עלינו לדון האם אכן העוסק נמצא בעמדת כוח במקרה זה. האם לאדם יש מומחיות מיוחדת בנושא? האם האדם הוא מונופול? מהי הרגולציה בנושא – האם להורות על העוסק לפרסם מידע בשקיפות תפתור את הבעיה ללא התערבות? "**זכות החרטה**" שניתנת לצרכן. כאשר מדובר על עסקה שבין צרכן לעוסק, מסתכלים עליה כמו על עסקה בין פסול דין לכשיר. ככל שההיצע בשוק לאותו מוצר קטן יותר העוסק נמצא בעמדת כוח, עקב מחסור בתחרות. אם אין מדיניות הקשורה לחקיקה, השוק ישתלט ע"י קבוצה קטנה (**מונופולים**) וזה יביא להתמוטטות. נתינת עדיפות לצד ה"חלש" מתבטאת גם בפרשנות החוזה, כאשר לאחד הצדדים הייתה עדיפות בניסוח החוזה הפרשנות תהיה כנגדו, על פי פירוש לטובתו. ישנה שאלה **אם יש לתת הגנה על צרכן עסקי בדומה לצרכן פרטי** (**פס"ד סופר גז נ' סהר**)
* **חיזוק האוטונומיה האישית** – נושא שתופס תאוצה בשנים האחרונות, מתבסס על חוק יסוד: כבוד האדם. **נשאלת השאלה מה היקף האינפורמציה שעל ספק לתת ללקוח**. (**פס"ד ספקטור נ' צרפתי**) המידע שיש לצרכן הוא מוגבל ומועט. יהיו שיגידו שלא צריך לחייב את הספק, הוא כבר יעשה את זה באופן וולונטרי אחרת לא יקנו אצלו. התפיסה הנגדית אומרת, שמי שצרכן חזק ידאג לעצמו, ואילו הצרכן החלש ייפגע, שכן אין לו יכולת לקבל את המידע באופן עצמאי. הזכות לחופש הבחירה הינה זכות טבעית. נקבע שפגיעה באוטונומיה של אדם היא ראש נזק נפרד (**פס"ד תנובה**) הבעיה כיצד ניתן לכמת נזק זה. אוטונומיה- נתינת מלוא המידע שהצרכן צריך כדי לקבל החלטה מושכלת, מגובה על ידי **ס' 2** בחוק הגנת הצרכן. עלינו ליצור מנגנון שייתן לצרכן בחירה מושכלת, ויאפשר חופש בבחירה. (**פס"ד דעקה**, **פס"ד קסטנבאום)** פסק הדיןהמתייחס לפיצוי ממוני עבור פגיעה באוטונומיה אישית (נתיחה לאחר המוות), הינו **פס"ד בן צבי נ' הילס**. האיזון שעלינו ליצור: ברגע שמפעילים הגנת יתר על האוטונומיה האישית, אנו מייקרים את המוצרים שהצרכנים מקבלים כאשר על כל מוצר ושירות עליך להוסיף את עלויות העוסק כדי להגן על האוטונומיה. אופן העסקה נבחן לפי **סוג המוצר, ההשלכה לפגיעה באוטונומיה, סוג הצרכן**. כל עניין האוטונומיה הוסיף ממד של אי וודאות למשפט.
* רעיון הריבונות הצרכנית – מעמד הגורם הצרכני אצל מעצבי המדיניות, כאשר מבצעים חקיקה צרכנית צריך שיהיו גורמים המייצגים את הצרכנים בצורה אפקטיבית..
* הגנה על זכות הרווחה וזכויות חברתיות – היחסים שבין השלטון לאזרחים. האם הממשלה מושלת או נותנת שירות? כיום נקבע בישראל שהמדינה לא מספקת שירות לאזרחים
* **קידום ההגינות המסחרית ועל ידי כך יצירת תפקוד תקין לשוק** – עלינו להחליט **מהו סטנדרט ההתנהגות** שאנו קובעים להתנהגות הסוחרים בשוק.. עלינו לקחת בחשבון שעל ידי אי רגולציה, אנו יכולים "לעודד" ספקים הפועלים בדרכים לא הגונות (נניח, מוכרים מוצרים גרועים אך בזול) בדרך שתפיל סוחרים הגונים (שלא יקנו אצלם, ולכן יקרסו כלכלית). צריך גם לקבוע כללים, וגם לדאוג לאכיפה מספקת (כמו לדוגמא, חיוב החזקת החלפים בעבר), את העניין ניסו לפתור ע"י **חוק העוולות המסחריות** הנותן זכות משפטית לעוסק לתבוע עוסק מתחרה בתנאים לא הוגנים, כמו במקרים של **גניבת עין** (בהם צרכנים הוטעו לחשוב שהמוצר המוצג בפניהם הינו מוצר אחר). לטווח קצר ייתכן והמוצרים האיכותיים יעלו ביוקר לספקים, אבל לטווח הארוך הספק ירוויח מוניטין ואנשים ישלמו יותר כדי לקבל מוצר איכותי.
* **למדינה ישנו אינטרס ליצור אמון בכלכלה שלה**, שהיא מספקת מוצרים איכותיים. צריך להיות קשר ישיר בין קיום הזכויות, לבין האכיפה והאפקטיביות שלה. אנו מייצרים רגולציה לשוק, כדי ליצור לציבור תחושה שיש מי שמפקח. כדי להקל על אכיפת החוקים, הוקמו לדוג' בתי המשפט לתביעות קטנות, המוסד של תביעות ייצוגיות, כדי להנגיש את המערכת לצרכן הפשוט. אם האזרחים לא היו מקבלים תמיכה, הם היו מתמרמרים ומרגישים אזרחים "סוג ב'", מה שיגרום להם לא לרצות לשלם מיסים. כדי לעודד רכישה בתנאי שוק, הוקמו מוסדות כמו "**תקנת השוק**", אשר מקנה חסינות מפני תביעה לצרכנים הקונים בשווקים.
* למדינה קיים אינטרס להגביר צרכנו, שעליה עומדת כלכלת המדינה. חשוב יותר שיהיה מי שיקנה, מאשר מי שמייצר.

**החוקים הרלוונטיים**

**חוק הגנת הצרכן** – הינו חוק **ספציפי** ו**פלילי**. מטרתו ליצור הסדר חדש בחוזים שבין צרכן לספק. החוק הוא בגדר הוראה שעבירה עליה גוררת עונשים לפי **ס' 23**. חל כאשר אחד הצדדים לעסקה הינו צרכן. סעיפיו העיקריים מתמקדים בהטעיה ועושק. אנשים לא משתמשים בו מכיוון והתרופות שבו אינן יעילות מספיק, לכן מעדיפים להשתמש בחוק החוזים במקומו. **הדרך להשתמש בחוק הגנת הצרכן הוא דרך החוק לתובענות ייצוגיות.** חוק הגנת הצרכן מציב נורמה עקרונית של חובת זהירות מיוחדת, החלה על כל מי שעוסק בשוק, שהתנהגותו עלולה להיות בגדר התנהגות מטעה, מנצלת מצוקה של מי שהוא צרכן פוטנציאלי.

**חוק החוזים** –**אפשר לקבל בעזרתו פיצוי גדול יותר ולכן כדי להגיע לתביעה טובה יותר משתמשים בחוק החוזים ולא בחוק הצרכנות.**

**חוק המכר** – חוק שניתן להתנות עליו. במידה ולא התנית – הוא נכנס לתוקף אוטומטית. על פי חוק המכר, כאשר קנית מוצר עליך לבדוק אותו ולהודיע מיד על פגם בו. על שירות במשק חל **חוק חוזה קבלנות**. קיימות בחוק הוראות הנוגעות לנושא אי התאמה (ס' 11, 13). במידה ולא הודעות תוך זמן סביר על אי התאמה, אתה מאבד את זכותך לטעון להפרת הסכם. בחוק מכר דירות האריכו את התקופה הנוגעת לאי התאמה. ס' 7' לחוק המכר קובע שמוכר חייב למסור לקונה את הנמכר ולהעביר לו את הבעלות בו.

**חוק מכר דירות** – חוק ספציפי שנועד להסדיר את נושא מכר דירות. חל בכל עסקה שבה תוכן העסקה הוא מכירת דירה. מדובר בחוק פלילי. בעולם אידיאלי אדם היה רוכש דירה ורואה אותה בעיניים, כשהיא מידית מועברת אליו בטאבו, מאחר שבפועל זה לא קורה נחקק החוק. יש רישום מוסדר של קבלנים, כך שאם עוברים עבירה פלילית למעשה יש לקבלן פסילה מקצועית. אסור לקבלנים לקבל סכום של 7% ממחיר הדירה אא"כ סיפקו בטוחה (ערבות בנקאית, הערת אזהרה, העברת בעלות). כל מתקשר בחוזה למכירת דירה נתפס כטעון הגנה, משום שהמוכר תמיד נתפס כצד החזק לעומת הקונה. בחוק אין צורך ברשלנות או באחריות קפידה, אלא מספיק ידע או עצימת עיניים. אין להתנות על הוראות חוק זה, אלא לטובת הקונה. נקבעו שתי תקופות: **תקופת הבדק** – מהעמדת הדירה לרשות הקונה, נטל ההוכחה בה על הנתבע (הקבלן). **תקופת האחריות** – 3 שנים מסוף תקופת הבדק, נתל ההוכחה על התובע (הצרכן). הלו"ז להודיע **אי התאמה גלויה** – שנה. מה שלא ניתן לגלות, **אי התאמה נסתרת**, משאירים לזמן סביר.

**חוק העוולות המסחריות** – נותן הגנה לעוסקים רחד כלפי השני. הסדיר את התחרות שבין עוסקים. עוסק יכול לתבוע עוסק אחר, כשהוא למעשה מייצג את האינטרס הצרכני, העילה היא הטעיית צרכן.

**חוק התובענות הייצוגיות** מטרתו לקבוע כללים אחידים לעניין הגשה וניהול של תובענות ייצוגיות, כדי ליצור איזון בין חולשת התובעים למימוש זכויותיהם (בעיות בהתלכדות מס' תובעים), מול חוזקם של נתבעים ויכולתם לנצל את מעמדם זה. אם נפתח מדי את הדרך להגשת תובענות ייצוגיות, עומק הנזק שיכול להיגרם לתעשייה הינו גדול. לכן לדוגמא חסמו את הדרך בפני ספק לתביעה ייצוגית כלפי ספק אחר (**ס' 31 לחוק הגנת הצרכן**). החוק מפנה אותנו להגדרת עוסק בכל הנוגע לאפשרות תביעה ייצוגית. בקשה ייצוגית אפשרית רק על בסיס חוק זה.

תביעה ייצוגית מתאפיינת בכך שהקבוצה לא מיוצגת תחת ייפוי כוח, ולא מזוהה באופן פרסונלי, לכן יש להבדיל בין תובענה ייצוגית לבין צירוף תובעים.

**תובענה ייצוגית** – "*תובענה המנוהלת בשם קבוצת בני אדם, שלא ייפו את כוחו של התובע המייצג לכך, ואשר מעוררת שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה*" התביעה צריכה להיות מוגשת על ידי אדם שיש לו עילת תביעה אישית (במידה ומדובר בעורך דין, עליו למצוא מייצג אחר / למצוא אדם נפגע ולייצג בעצמו, לא בתור התובע – כדי למנוע שימוש בכלי כ"מנוף לתביעות"). הגורם המייצג לא יכול להתפטר בלי לקבל אישור לכך מבית המשפט, או להגיע להסכם ללא אישור. הגשת תובענה ייצוגית טעונה אישור בית המשפט. **מתי לא תאושר?**

* תובענות ייצוגיות עוברות שני שלבים: שלב הפרוזדור – שיאשרו את התובענה האישית של התובע. השני- אישור שהתובענה מתאימה לתובענה ייצוגית.
* במידה ויווצר מצב שיצטרכו להביא לעדות את התובעים כי יש הבדל בנסיבות הספציפיות של התביעה, לא תאושר תובענה ייצוגית. השאלות צריכות להיות זהות והדיון צריך להיות אחד.
* במידה והנזק שייגרם לציבור עקב פגיעה ב"כיס עמוק" (המדינה) יעלה על התועלת שתיגרם מהתביעה, לא תאושר התובענה (בית המשפט יערוך חיוב של עלות-תועלת). בנוסף, אין להרתיע את המדינה (לא צריך)
* בית המשפט צריך להתרשם שיש סיכוי לזכות בתביעה (דוגמא נגדית – **פס"ד בזק**).
* כאשר תביעה ייצוגית היא הדרך היעילה והוגנת להכרעה בנסיבות העניין, שאלה של פרשנות ושיקול דעת שיפוטי.
* כאשר המייצג מהווה ייצוג הולם בנסיבות העניין. התובע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בעניין זה.
* כאשר לא ניתן לדעת מיהם התובעים הפוטנציאליים, ניתן לערוך "צירוף תובעים" ע"פ ס' 29 ע"י הודעה לציבור של בית המשפט.
* כאשר יש ספק בשאלה האם התובענה תאושר כתובענה ייצוגית במקביל הגישו בקשה לפי תקנה 29 בסד"א שמתייחסת לסוג תביעה של איחוד תובעים.
* ביהמ"ש משתדל שלא לאשר תובענות ייצוגיות – התובע תובע ממניעיו האישיים והשופטים לא לוקחים בחשבון את כיוון ההסדר והתוצאות הטובות התובענות יכולות להביא. הרווח הוא לתובע הפרטי ופחות לציבור כולו.

מינוי מומחה – "בית המשט לא יאשר פשרה אלא לאחר שקיבל חוות דעת מאדם שמינה לשם כך, שהוא בעל מומחיות[...]" בפועל, בית המשפט מנמק בכך שלא צריך מומחה למקרה זה / לא רוצים שעלותו של המומחה "תכביד". פס"ד אלג'ם נ' לובינסקי- לא צריך למנות מומחה כי ההטעייה נפסקה. פס"ד שחר נ' נוגם תמרוקים – לא צריך למנות מומחה כי השאלה היא משפטית נטו.

**אם תביעה ייצוגית לא אושרה אין הדבר אומר שלא ניתן להגיש תביעה פרטית!**

**אם נצליח להעביר תביעה לתובענה ייצוגית, למעשה אנחנו משפרים את סיכויינו לשכר טרחה, כי אנחנו מייצגים מס' גדול של תובעים.**

**חוק הגנת הצרכן הוא חוק פלילי, ואם מוגש כתב אישום בעזרתו הוא לא תורם לתובע עצמו.**

**הגדרת עוסק על פי החוק** – מה ייחשב דרך עיסוק, שאז יחול עליה חוק הגנת הצרכן? ביהמ"ש באנגליה קבע, שעל מנת שהפעילות תהיה "עוסק במהלך עסק", צריך שהפעילות תהיה **כחלק אינטגרלי מהעסק אותו מנהל** אדם באופן מחזורי. במקרה דומה, הוסיף בית המשפט פרמטר נוסף, שהוא **מבחן "כוונת הרווח"** שהייתה למוכר להרוויח מהעסקה. מבחן נוסף הוא המבחן של "**מי קובע את אופן העסקה**", ומציג לדוגמא את המקרה שבו ה"מוכר" קנה רכב מצרכן שהוא באופן פעיל היה ה"מוכר".

**מדובר בשני נושאים: מכירת נכסים ומתן שירותים, דרך עיסוק (יש משהו קבוע בצורה מסוימת, ולא מישהו שעשה עסקה חד פעמית). האם יש להחיל את החוק על מכירה חד פעמית? כאן עלינו לבדוק את תכליות החוק ולנתחן!**

כאשר יש שלוח, מתווך, אשר לו **אינטרס כלכלי משותף** עם העוסק ואשר "תיווך" בין הצדדים לעסקה, ניתן להטיל עליו אחריות על פי החוק (הפס"ד עם הדילר והמוסכניק- לדילר יש אחריות משום ששלח אותו למוסך), שלוחו של אדם כמותו (בגלל האינטרס המשותף). **ניתן לבטל עסקה אף עם העוסק לא היה המטעה!!!** **ס' 32 לחוק הגנת הצרכן (ביטול עסקה)**

**פס"ד Delvin v Hall** – נהג מונית אשר מכר את המונית שלו, ביה"ש קבע את מבחן המחזוריות (חלק אינטגרלי מהעסק שמנהל אותו אדם), פרשנות מצומצמת. **פס"ד Davies V Summer** – האם הפעילות היא הפעילות הרגילה של העוסק? (אדם שעסק במשלוחים ומכר מכוניות במקביל) **פס"ד Blackemory V Bellamy** – הבחנה בין פעילות כתחביב (שלא נחשבת) לפעילות במהלך עסק.

**האם המדינה נחשבת עוסק?** **פס"ד מולהי יעקב** – יש להבחין בין פעולות שלטוניות ציבוריות לבין עסקיות פרטיות בעלות אופי מסחרי, יש להניח תשתית עובדתית להוכיח שהמדינה היא עוסק ועושה שימוש מסחרי, מה שלא הוכח (הקרנות שגרמו לסרטן). השאלה היא האם התועלת מאישור התובענה תהיה גבוהה מהתועלת- אם לא יאשרו תובענה ייצוגית נגד המדינה. **פס"ד שפינדלר נ' משרד הביטחון** – הקנטינות בכלא – המדינה נתנה זיכיון להפעיל חנויות מכר – נקבע שהמדינה מבצעת פעולות שאינן "עסק", אינן מסחריות. הדבר בעייתי משום שיוצר גוף אשר נמצא "מעל החוק" ולא ניתן לתובעו. **פס"ד צ'רטוק** – הפרטה של קורסים לנהיגה, נקבע שהפעולות הן שלטוניות במהותן ואינן עסקיות (למרות הרווח של המפעילים) – כך שלא ניתן לחייב בעבור הפרות (בעייתי). פס"ד אזוב נ' עיריית ירושלים – העירייה אינה עוסק.

**עוד על הגדרת עוסק** - **פס"ד סובול נ' אוניברסיטת חיפה** – יש פעילויות בהן האוניברסיטה עושה כעסק (כמו השכרת שטחים), יש להבדיל בינן לבין הפעילויות החינוכיות של האוניברסיטה. פס"ד שגית נ' רכבת ישראל – תביעה נגד הוועד, נקבע שלא עושה פעולה המוגדרת כמסחרית, ולכן אינו עוסק. **פס"ד גנצבי נ' בכבוד** – אחריות אורגן בתביעה ייצוגית,

**הגדרת צרכן על פי החוק** –" *מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו... לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי*" עד כמה הוא נמצא בעמדת נחיתות מול העוסק? **מהי מטרת הרכישה**? מה כאשר יש מגוון מטרות לשימוש? האם יש סיבה לתת הגנה מיוחדת לצרכן בנסיבות הספציפיות שלו? **פס"ד סופרגז נ' סהר** – ההגדרה של צרכן גז כפרטי, חברת סהר טענה שבגלל שהשימוש איננו "מסחרי" – אינם לוקחים ומוכרים את המוצר אלא משתמשים בו בתהליך הייצור, עונים להגדרת "צרכן" ע"פ החוק, כדי להשתחרר מהעסקה. פסק הדין עשה הבחנה בין תכלית החוק לבין צרכן גז בחוק ההסדרים. **הטענה נסמכת על התכלית החקיקתית, ולא על המילולית.** חוק הגנת הצרכן מגדיר את מהותו של הצרכן בהגדרה תפקודית הבוחנת את תכליתה של העסקה מבחינת הרוכש: טיבו של השימוש המיעוד מגדיר את האופי הצרכני של העסקה. תכלית פעילות בעלת אופי עסקי מוציאה את המקרה מגדר ההגדרה של צרכן. כוונת החוק היא להגן על מי שרוכש לצרכיו האישיים ולא לשימוש עסקי או מסחרי, אופי השימוש הוא רלוונטי ולאו דווקא דרך השימוש (לא מי שקונה את המוצר לשם ייצור / מכירה). "צרכן" הוא המשתמש הסופי, אף אם הוא בעצמו עוסק. עצם העובדה שהרוכש הוא איש עסקים, אין בה כדי לשלול ממנו מעמד צרכני אפשרי, די בכך שקיימים פערים אינפורמטיביים טיפוסיים לרעתו על מנת להצדיק את ההגנה. כאשר העוסק משמש בעצמו "משתמש קצה", אף אם הנכס מצוי בעסקו, הוא מקיים את הפעולה הבסיסית של צריכה. רק אם הרכישה היא חלק אינטגרלימן העסק, נסגרים הפערים האינפורמטיביים המובנים שבין הצדדים, ונשלל הצידוק להגנה המיוחדת.

**מצב בו עוסק יכול לייצג אינטרס כצרכן קיים בחוק בעילה של הטעיה, כאשר המטרה היא לא להגן על העוסק כצרכן, אלא לאפשר לעוסק להגן על האינטרס הצרכני**. (**ס' 31 לחוק**)

**עקרונות כלליים של המשפט המופיעים בקודקס**

* **תום לב**- כל פעולה חייבת להיות בתום לב, אובייקטיבי ולא רק סובייקטיבי.
* "**אין חוטא נשכר**" – בית המשפט ראשי לשלול או להגביל זכותו של אדם כאשר הדבר מוצדק, התנהגות עבריינית או נזיקית לפעמים לא תאפשר תביעה. ההתנהגות חייבת להיות התנהגות חמורה או שיטתית.
* עקרון "**זוטי דברים**" – לא תוגש תביעה בשל מעשה של מה בכך, מעשה קל ערך, שאדם סביר לא היה מלין עליו.
* **כאשר אדם מבצע פעולה משפטית, אינו יכול לחזור בו**. על פי דעת המרצה, כאשר הצד השני לא שינה את מצבו עקב הפעולה, אולי כן צריך לאפשר לו, אבל הדעה לא מקובלת כיום בפסיקה.
* כשרות משפטית ופסולי דין – דינם כדין קטין, לא יכול לדאוג לענייניו, ולאחר שהוכרז כך על ידי בית המשפט ניתן לדוגמא לבטל פעולות שלו. אם אדם לא הוכרז פסול דין על ידי בית משפט, אולם הצד השני היה מודע למצבו וניצל אותו, (יודע, או היה עליו לדעת על כך) – דינו כדיל פסול דין מוכרז ופעולותיו ניתנות לביטול. **ס' 3 לחוק הגנת הצרכן – "ניצול חולשה"**
* **חובה** – חובה עליך לעשות משהו, אם לא עשית הדבר מקים זכות לצד השני.
* **נטל** – מטילים על מישהו נטל ואם הוא לא יעמוד בו, לאו דווקא לצד השני יש זכות, אולם אתה מאבד את יכולתך לתבוע.

**סעיפים רלוונטיים בחוק**

**"תקנת השוק" – אחד היסודות לרכישה מוגנת הוא כי המוכר עוסק במכירת נכסים מאותו סוג, המכירה הייתה במהלך עיסוקו, גם אם אין זה עיסוקו היחיד, ואף אם אין זה עיסוקו העיקרי. המטרה היא להגן על הפעילות התקינה של השוק, לא על הצרכן מפני העוסק ולכן הגדרת "עוסק" היא שונה. החוק הפלילי מחייב פרשנות מצומצמת כדי שאנשים לא יורשעו לחינם, בעוד במישור האזרחי הפרשנות מרחיבה יותר.**

כאשר הצד השני יודע שהמתקשר הוא בעל זהות מסוימת, עליו להודיע את הזכויות שלו.

**ס' 2** – "**הטעיה**" על פי **חוק הגנת הצרכן**: "*לא יעשה עוסק דבר, במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, לרבות לאחר מועד ההתקשרות [...] העלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה*". מטרתו יצירת שקיפות ונגישות ברמה הגבוהה ביותר. הטעיה ע"פ **חוק החוזים**: "*מי שייקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעוהו הצד השני*" – ישנו קשר ישיר בין קיום החוזה להטעיה עצמה, כאשר בחוק הגנת הצרכן אין קשר כזה.מישהו מציג עובדה במועד טרום חוזי שמגבשת את גמירת הדעת שלך לגבי העסקה. במצב כזה יכול הצד המוטעה לשלוח הודעת ביטול חד צדדית בגלל ההטעייה. הוראת חוק הגנת הצרכן שמדבר על "לרבות לאחר מועד ההתקשרות" מרחיבה את האמור בחוק החוזים. **פס"ד ברזני**: לא חייבת להיכרת עסקה בסופו של דבר. מדובר גם על הטעיה בשלב שלפניה. **ההטעיה לא חייבת להיות קשורה להתקשרות** כמו בחוק החוזים, במקרים כאלו לא יהיה פיצוי עבור נזק (כי לא נגרם נזק- אין קשר סיבתי), רק סעד הצהרתי. הטעיה לאחר כריתת חוזה מתייחסת למקרים שבהם משתנה החוזה ע"י מצגים שהלקוחות עשויים להסתמך עליהם. **לא צריך לרכוש שום דבר, מספיק "העלול להטעות".**

"*לא ימכור עוסק[...] נכס שיש בו הטעיה*" – סיטואציה בה המוצרים הנמכרים פגומים. היבואן והמוכר בחנות שניהם חייבים. הגנה – **ס' 27** – כאשר לא ידע ולא היה עליו לדעת על ההפרה.

**האם ניתן לומר שיש הטעיה כאשר ספק מפרסם שהמוצר שלו "הטוב ביותר**"? יש הבחנה בין הטעיה בהווה לבין חיזוי בעתיד שהוא בגדר הבעת דעה, כל עוד מדובר בפרסום שהוא שבח סתמי לא ניתן לטעון שמדובר בהטעיה ("הזול ביותר" לדוגמא מדובר בנושא עובדתי אשר מציג מצג).

**ס' 3 – ניצול מצוקה** – "*לא יעשה עוסק דבר [...] שיש בו ניצול חולשתו השכלית או הגופנית של הצרכן, אי ידיעת השפה שבה נקשרת העסקה[...] ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים*[...]"

**ס' 4** – "**חובת גילוי מדיניות החזרת טובין**" – העוסק מחויב להודיע לצרכן מהי מדיניות החזרת המוצרים שלו, מהם תנאי העסקה. החוק לא כופה מדיניות מסוימת, אלא רק יידוע הצרכן. המטרה היא, שספק שירצה להיות אטרקטיבי ייקבע מדיניות מקלה יותר לצרכן, כדי שיקנו אצלו.

**ס' 111** לקודקס– "**דיני טעות**" טעות בין בעובדה ובין בדין, למעט טעות שהסיכון לגביה מוטל על הטועה. לא כולל טעות בכדאיות העסקה, או טעות שראוי להטיל לגביה את הסיכון על הצד הטועה – לא ניתנת לביטול. המבחן הוא **מבחן הסיכון**. כאשר הספק יודע שהצרכן טועה ונהנה מהתרשלותו – הצרכן יוכל לבטל את העסקה. יש לבצע הבחנה על פי נסיבות העניין.

**ס' 17** לחוק החוזים – כפייה ועושק – **ביטול עקב כפייה**: אתה יכול לבטל רק אם מי שכפה עליך זה הצד השני או מישהו מטעמו. מקרה שבו כפה בעל על אשתו ולא צד לחוזה נמצא **בפס"ד הדר**, במקרה זה לא מתאפשר ביטול, אלא אם כן הצד השני מודע לכך (שק"ד לבית המשפט).

**ס'** 115 לקודקס - **ביטול עקב עושק**: ניצול מצוקה של בני אדם במצבי תלות (ס' 18 לחוק), חייב להראות שהייתה מצוקה של ממש, רק מצבים קיצוניים, יש להראות שהצד השני היה ער למצוקה וניצל אותה באופן לא הוגן. **במצבי תלות** בין שני צדדים, אשר גרמו לתנאי חוזה גרועים במידה בלתי סבירה מהמקובל, ייחשב הדבר כעושק.

**ס' 32** לחוק הגנת הצרכן - **ביטול עסקה** – הסעיף החוזי היחיד בכל החוק. ניתן לבטל עסקה גם עם העוסק לא היה המטעה (אלא שלוח) "*נמכר נכס והוברר כי נעשה לגביו מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה, והם מהותיים, ובהטעיה, אף אם המוכר לא היה המטעה, ראשי הצרכן תוך שבועיים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת הממכר, לפי המאוחר, לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר*." בהחלטת בית משפט- אף אחרי שבועיים. כאשר בוטל המכר, יחזיר המוכר לקונה את התמורה שקיבל, וקונה את הנכס, תוך 7 ימים. הס' מאפשר זכות ביטול שמוגבלת למכירת נכסים ואינה כוללת עסקאות בנושא שירותים.

**ס' 31** – **פיצויים** – דין מעשה או מחדל כדין עוולה על פי פקודת הנזיקין, מאפשר לתבוע פיצויים עד 10,000 שקלים ללא הוכחת נזק.