

תוכן עניינים

15	הקדמה
17	פרק 1: מבוא – עידן ה־Consumerism
17	מטרות החיבור
20	תופעת הצרכנות ומושג הצרכנות – הרקע חברתי
27	התכליות של דין הגנת הצרכן
27	(א) צמצום פערי כוח בין הצדדים
28	(ב) חיזוק האוטונומיה האישית
28	(ג) רעיון הריבונות הצרכנית
30	(ד) הגנה על הזכות לרווחה וזכויות חברתיות
30	(ה) קידום ההגינות המסחרית
34	(ו) הגנה על אמינות השוק המקומי
36	(ז) שמירה על האמון בסדר החברתי
37	הזיקה בין תכליות ההגנה על הצרכן להיבט החוקתי
38	צרכן כסטטוס?
39	הגנת הצרכן והתורה הכלכלית – הערה
39	החקיקה האזרחית הכללית והצרכן
41	תחומי העיסוק של החקיקה הצרכנית – סקירה
42	אנגליה
44	ארצות-הברית
46	צרפת
47	גרמניה
48	ספרד
48	השוק האירופי
51	האו"ם – קווים מנחים להגנה על הצרכן
52	תחומי העיסוק הראויים של החקיקה הצרכנית
54	מבנה החיבור
57	פרק 2: ה"צרכן" ו"העסקה הצרכנית"
57	כללי
59	מהלך העיסוק

מעמד הצרכן במשפט

64"לקוח" מול "צרכן".....
66ניתוח המושגים: "צרכן" ו"עסקה צרכנית".....
66כללי.....
72ייעוד קונקרטי או ייעוד טיפוסי?.....
75אישיות "פרטית" ואישיות עסקית.....
79עסקאות מתנה והגנת הצרכן.....
80מעמד הרשות השלטונית כספק וכצרכן.....
81חובות המוטלות על הרשות השלטונית.....
82הרשות השלטונית כצרכן.....
83ההקשר הרחב של "זכויות הצרכן" והמדינה.....
84חינויותה של העסקה הצרכנית במערך של הגנת הצרכן.....
87פרק 3: מקורות החולשה של האינטרס הצרכני.....
87כללי.....
87חוסר האיזון בעמדות הכוח של הצדדים.....
87חולשת הצרכן בשלב של גיבוש הנורמה החקיקתית או החוזית.....
99נחיתות הצרכן בשלב מימוש הזכויות.....
102(א) תשלום מקדמות על-ידי הרוכש או המזמין בטרם ביצוע העסקה.....
103(ב) קיום בטוחות ריאליות בידי העוסק.....
103(ג) מסירת אמצעי תשלום על-ידי הצרכן.....
105(ד) הוראות חוזיות מרתיעות.....
106(ה) הוראות המגבילות גישה לערכאות שיפוטיות.....
107חולשתו האינפורמטיבית של הצרכן.....
110(1) "קשר שתיקה" בין עוסקים.....
110(2) תופעת "מתוכי המידע".....
112(3) פרסומת אגרסיבית.....
112(4) מניפולציות רגשיות.....
113(5) שיבושים קוגניטיביים טיפוסיים בעיבוד מידע.....
114(6) "העמסה" אינפורמטיבית ("information overload").....
115(7) "חולשת" המידע המועבר לצרכן.....
116(8) פערים באינפורמציה המשפטית.....
117(9) פערי השכלה ותרבות ובעיות שפה.....
118"צרכן טיפוסי", "צרכן מתוחכם", "צרכן חלש".....

תוכן עניינים

פרק 4: הצידוקים הרעיוניים להגנה מיוחדת על הצרכן –

123שאלת הפטרנליזם ויעילות כלכלית

123כללי

124שיקולי צדק

124(א) צדק מתקן

126(ב) "צדק עונשי", שיקולים עונשיים ושיקולי הרתעה

127(ג) צדק חוזי

128(ד) צדק חלוקתי

129הגינות

132החובה לנהוג בשוויון

134פטרנליזם והגנת הצרכן

134מושג הפטרנליזם

136פטרנליזם והתורה הכלכלית

139פטרנליזם ותורת המוסר

144הגנת העוסק המתחרה והשלכותיה על שאלת הפטרנליזם

145תקינת גילוי לעומת תקינת תוכן – הממד הערכי

פרק 5: הגנת הצרכן וההיבט החוקתי

147כללי

147זכות הגישה לערכאות כזכות חוקתית

155הזכות לשוויון

160הזכות לכבוד והצרכן

161האם זכויות הצרכן הן זכויות חוקתיות Per se?

169חופש העיסוק וזכויות הצרכן

171ההגנה על הצרכן וחופש הביטוי המסחרי

173ההגנה החוקתית והמשפט הפרטי

פרק 6: אסטרטגיות להגנה על האינטרס הצרכני: אמצעים חוץ־משפטיים

177כללי

179Two-party negotiation

181אמנות בין ארגונים עסקיים לארגוני צרכנים

182הסתייעות באמצעי התקשורת

184אינטגרציה בין האינטרס הצרכני לאינטרס היצרני

מעמד הצרכן במשפט

- 184 (1) אינטגרציה באמצעות צנטרליזם
- 184 (2) אינטגרציה של המערך העסקי אל תוך משקי הבית
- 185 (3) אינטגרציה של האינטרס הצרכני אל המערך היצרני
- רגולציה משפטית ויעילות כלכלית: האם אמצעים משפטיים עדיפים בהכרח
- 186 על אמצעים חוץ-משפטיים?
- 191 הסדרה וולונטרית של הענף
- פרק 7: אסטרטגיות הגנה מתחום המשפט הפומבי 195
- כללי 195
- הסדרים אתיים ומשמעתיים 196
- דיני ההגבלים העסקיים כאסטרטגיה להגנה על הצרכן 197
- מנגנונים מינהליים אחרים 201
- רישוי 201
- רישום (Registration) 204
- אישור (Certification) 204
- פיקוח 206
- תקינה 209
- מנגנוני ציווי 210
- החלת נורמות מתחום המשפט המינהלי והחוקתי על פעילות העוסק 212
- (1) המדינה כעוסק 213
- (2) חובות מכוח דיני הפיקוח על מצרכים ושירותים 214
- (3) חברות ממשלתיות כעוסק 214
- (4) רעיון הדואליות הנורמטיבית 215
- (5) הטלת חובות חוקתיות – הערה 216
- הטלת אחריות פלילית בגין פגיעה בזכויות הצרכן 217
- פרק 8: אסטרטגיות מן המשפט הפרטי להגנה על האינטרס הצרכני 229
- כללי 229
- צירוף מרכיבי הכוח – הרחבת המעמד באמצעות התובענה הייצוגית 229
- כללי 229
- סיכנויה של התובענה הייצוגית 237
- (1) פוטנציאל הנזק שבתובענה הייצוגית, לעוסק הנתבע 237
- (2) הסיכון לאינטרס הצרכני 238
- יסודותיה של התובענה הייצוגית 239

תוכן עניינים

239	(1) חובת תום הלב של המייצג	
242	(2) קיום יסודות משותפים לניהול יעיל של ההליך	
244	(3) קיום עילת תביעה אישית למייצג	
246	(4) חוג הצרכנים הזכאים בתובענה ייצוגית	
250	(5) רמת השכנוע הדרושה לעניין קיום התנאים לאישור התובענה	
251	(6) הגבלת התביעה הייצוגית הצרכנית לעילה לפי חוק הגנת הצרכן	
254	(7) ההצטרפות שבשתיקה לתובענה הייצוגית	
256	(8) הסעד בתובענה הייצוגית	
257	(9) תובענה ייצוגית נגד המדינה	
258	(10) הקלה דיונית על הגשת התובענה	
259	התובענה הייצוגית הצרכנית – לאן?	
261	הרחבת המעמד באמצעות הקניית עילת תביעה למתחרים	
265	הרחבה גורפת של המעמד: תביעה ציבורית	
270	שיפור הגישה לערכאות: בית משפט לתביעות קטנות	
273	חיזוק המעמד של ארגוני הצרכנים בהליכים שיפוטיים	
274	שלילת הצורך בגישה לערכאות: הליכי גישור	
279	סילוק הצורך בגישה לערכאות: הקניית זכויות הניתנות להפעלה עצמית	
279	כללי	
280	(א) הקשחת תנאי הכניסה של הצרכן לחוזה והקלה על תנאי ההשתחררות ממנו	
280	(1) הקשחת תנאי הכניסה לחוזה	
286	(2) זכות הסתלקות מהעסקה	
286	כללי	
287	זכות הסתלקות כללית, ללא צורך בעילה	
289	זכויות נסיגה במקרים מיוחדים, לפי חוק הגנת הצרכן	
289	(1) ניטרול השפעה בלתי הוגנת: רכישה של יחידות נופש	
292	(2) ניטרול השפעה בלתי הוגנת: עסקאות רוכלות	
294	(3) ניטרול פערים אינפורמטיביים: עסקאות מכר מרחוק	
295	זכותו של מזמין שירות להסתלק מהעסקה	
296	הרחבת העילות להסתלקות מחמת פגם ברצון	
297	השתחררות מקשר נמשך – חוזה אחיד	
297	(ב) זכויות קיזוז וניכוי מהמחיר	
298	(ג) סעדי ביטול בגין הפרה, ודחיית ביצוע של חיובים	
298	(ד) סעד עצמי מיוחד: זכייה בבעלות ללא תמורה	
299	התערבות בתוכן החוזה כאסטרטגיה להגנה על האינטרס הצרכני	
300	הקניית ביטחונות לצרכן כאסטרטגיה של דיני הגנת הצרכן	

- 313חזקת תכלית של פרשנות דינים לטובת הצרכן כאסטרטגיית הגנה.
- 314סעדים אזרחיים מרתיעים והחמרת אחריות כאסטרטגיה להגנה על הצרכן.
- פרק 9: אפיוניה של החקיקה הצרכנית..... 317
- 317הסדרים צרכניים מיוחדים מול הסדרים כלליים.
- 317מודל חקיקה ראשון: הגנה על עסקה צרכנית בלבד.
- 318מודל חקיקה שני: חקיקה "מעין-צרכנית" – מן הלקוח הצרכני אל כלל הלקוחות
- (1) חוקי המכר המיוחדים בתחום הדירות: חוק המכר (דירות), תשל"ג1973-
- 318וחוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה1974-
- 319(2) דיני הערבות.
- 320(3) דיני החוזים האחידים.
- 322(4) תיווך במקרקעין.
- 324מודל חקיקה שלישי: שילוב עקרונות צרכניים בחקיקה הכללית.
- 326האם קיים מודל מועדף?
- 328חקיקה צרכנית או פסיקה צרכנית?
- 328אפיוניה של החקיקה הצרכנית והמעין-צרכנית.....
- 328(1) חר־צדדיות החקיקה.....
- 334(2) קוגנטיות החקיקה.....
- 338(3) רמת קונקרטיזציה גבוהה של ההוראות הצרכניות.....
- 342(4) מהירות תגובה גבוהה: חקיקה מזורזת ו"עדכנית".....
- 343(5) אחריות אישית בלבד של הצרכן מול אחריות של העוסק למעשי האחר.....
- 345(6) גישה הרתעתית כדין האזרחי.....
- פרק 10: הצרכן והגורם האינפורמטיבי..... 353
- 353כללי.....
- 356גמירת דעת רגילה ו-"High quality consent".....
- 360מודלים אפשריים לסנקציות בגין הטעיה ואי-גילוי.....
- 362האם ראוי להטיל חובות גילוי מיוחדות בתחום הצרכני?
- 362(1) בעיית עומס המידע.....
- 365(2) שיקולי יעילות כלכלית.....
- 366(3) גילוי במסגרת החוזה עצמו, להבדיל מגילוי לפני כריתתו.....
- 366(4) ניסוח מסורבל ובלתי בהיר.....
- 366(5) שיקולים בלתי רציונליים בהתקשרות.....
- 366(6) הנחיתות בעמדת המיקוח.....

תוכן עניינים

367	אמצעים לחיזוק האפקטיביות של חובת הגילוי
368	תקינת תוכן לעומת תקינת מידע – כללי
371	אופן התקינה במשפט הישראלי
371	(1) מכר דירות
372	(2) דיני ערבות
375	(א) שחרור מלא של הערב מערבותו
377	(ב) התאמת הערבות לנוהג
377	(ג) התאמת הערבות לאומד הדעת של הערב
378	(ד) זכויות לפיצוי כספי בגין נזק
378	(3) עסקאות תיווך
380	(4) אשראי צרכני
380	(א) אשראי בנקאי
381	(ב) אשראי חוץ-בנקאי
383	תקינת גילוי או תקינת תוכן? מסקנות
384	חוק חופש המידע והשלכותיו על זכותו של הצרכן למידע
385	חופש הביטוי והאיסור להטעיית הצרכן
386	איסור ההטעיה – פרטי הדין הצרכני ואפיונו
386	איסור ההטעיה והדין הכללי – מבוא
386	דין ההטעיה החוזי לעומת דין ההטעיה הצרכני
386	(1) מושג ההטעיה
390	(2) הטעיה בפועל או הטעיה פוטנציאלית בלבד?
393	(3) סוגי החוזים מושא ההטעיה
395	(4) הצורך בסיבתיות בין ההטעיה להתקשרות
397	(5) הטעיה במחדל וחובת גילוי
399	(6) הטעיה על-ידי צד שלישי
402	(7) המצב המנטלי של המטעה
403	(8) חובת הגילוי המוטלת על העוסק, מול חובת הבדיקה של המידע על-ידי הצרכן
405	(9) הטעיה בכדאיות העסקה בלבד
407	(10) המועד לביטול מחמת הטעיה בעסקה הצרכנית
409	(11) הסדרי ההשבה בעקבות הביטול
411	(12) היחס בין מסלולי ההטעיה על-פי הדין הצרכני והדין הכללי
412	הסדר ההטעיה הצרכני ודיני הנזיקין
413	חוג הזכאים בעוולה של הטעיית הצרכן
415	הטעיית הצרכן ועוולת התרמית

מעמד הצרכן במשפט

- 416 הטעיית הצרכן ומצג שווא רשלני
- 418 (1) הגדרת חוג הזכאים
- 419 (2) שיקולים של צדק יחסי וצדק מתקן
- 419 (3) צדק חלוקתי
- 420 (4) השיקול הכלכלי
- 425 הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן ותום לב במשא ומתן
- פרק 11 : ניצול עמדת הכוח היחסית של העוסק במשא ומתן : מגבלות הכוח 427
- 427 כללי
- 428 כפייה – דין החוזים הכללי
- 432 עושק והשפעה בלתי הוגנת בדין החוזים הכללי
- 438 עילות העושק וההשפעה הבלתי הוגנת בחוק הגנת הצרכן
- 444 (א) "מתנות" הניתנות לצרכן על מנת שירכוש מוצרים או שירותים מסוימים
- 446 (ב) משחקי פירמידה
- 446 (ג) פרסומת לקטינים
- 447 חוק החוזים האחידים ודיני תקנת הציבור – בקרה על כוחו העדיף של העוסק
- 447 כללי
- 448 חוק החוזים האחידים והאוריינטציה הצרכנית
- 453 חוק החוזים האחידים ובקרה על מחיר החוזה
- 454 תנאים לפי חיקוק
- 455 חוק החוזים האחידים ודיני תקנת הציבור
- 457 מבחני הקיפוח בחוק החוזים האחידים
- 458 (א) זכות הגישה לערכאות
- 459 (ב) הזכות לתרופות והאחריות להפרה
- 459 (ג) האינטרס לפרישה מההתקשרות : חוזים נמשכים
- 460 (ד) האינטרס לוודאות : שינויים עתידיים בחוזה
- 461 המבחנים הכלליים לקיפוח והמדיניות הצרכנית
- פרק 12 : הדין הכללי והצרכן 463
- 463 כללי
- 466 דיני החוזים הכלליים
- 466 כללי
- 466 גמירת הדעת בעסקה הצרכנית
- 468 דיני ההצעה והקיבול בהקשר הצרכני – סיכונים ביחס לשיבוש בקליטה

תוכן עניינים

470	היחס בין דרישת הכתב לעקרון תום הלב
471	הסתלקות מחוזה ללא צורך בעילת הסתלקות – נהגים צרכניים
472	דיני הפגמים ברצון בכריתת חוזה
474	פרשנות חוזים
480	מושג ההפרה והיחס בינו להטעיה
482	דיני התרופות בגין הפרת חוזה
484	דיני המכר והצרכן
484	(1) חובת ההתאמה ונפקותה
489	(2) הנטלים המוטלים על הרוכש
494	(3) העברת הסיכון ביחס למצבו של הנכס
495	(4) התרופות בגין הפרת חוזה מכר
496	דיני הנזיקין והצרכן
499	דיני אמצעי התשלום והצרכן
499	תשלום באמצעות שיק
502	דין כרטיסי החיוב
504	דיני הקניין והצרכן
504	(1) מועד העברת הבעלות בעסקת מכר
505	(2) ההגנה על רוכש – זכויות שביושר
506	(3) תקנת השוק במיטלטלין
507	(4) חוסר האיוון במערך מימוש הזכויות בין נושה לחייב צרכני שמשכן נכס
508	(5) הגנה על נכסים צרכניים מפני עיקול או שעבוד
508	דיני ביטוח והצרכן
513	פרק 13 : מעמד הצרכן בעידן המידע והאינטרנט – צרכנות לאן?
513	כללי
513	האפיונים המיוחדים של תופעת האינטרנט בהקשר הצרכני
518	סיכונים לאינטרס הצרכני בעקבות פעילות תרמיתית באינטרנט
519	(1) משחקי פירמידה
519	(2) שימוש פסול בנתונים
520	(3) החדרת מידע מטעה על ניירות ערך
520	(4) מעשי מרמה על-ידי התחזות
521	(5) "שטיפת מוח" פרסומית
521	זכות הצרכן לנסיגה מעסקה אלקטרונית
522	שלמות המסרים התקשורתיים ורעיון החתימה האלקטרונית

מעמד הצרכן במשפט

- 523 מסרים אלקטרוניים כתחליפי כתב
- 524 מנגנוני בקרה ופיקוח על פעילות פסולה באינטרנט
- 525 (1) האינטרנט כתופעה חוץ-טריטוריאלית
- 525 (2) ריב סמכויות אפשרי בין מדינות
- 526 (3) רגולציה פנימית באינטרנט
- 527 מודל ההתערבות המדינתית למניעת מרמה
- 528 הטלת סייגים לפעילות באינטרנט – האם הדבר ראוי!

533 פרק 14 : דברי סיכום

מפתחות

- 549 מפתח חקיקה
- 549 חקיקה ישראלית
- 571 חקיקה זרה
- 579 מפתח פסיקה
- 579 פסיקה ישראלית
- 601 פסיקה זרה
- 603 מפתח ספרות
- 603 ספרות ישראלית
- 607 ספרות זרה
- 611 מפתח מאמרים
- 611 מאמרים ישראלים
- 616 מאמרים זרים
- 627 מפתח עניינים