



ת"פ 30229/10/18 - מדינת ישראל נגד ג.ק. - מערכות מתקדמות לניקוי בע"מ, גיל קריטי, זיו מכלוף כחלון

בית משפט השלום בכפר סבא

ת"פ 30229-10-18 מדינת ישראל נ' ג.ק. - מערכות 24 יוני 2020
מתקדמות לניקוי בע"מ ואח'

לפני כב' השופט מיכאל קרשן
בעניין: המאשימה מדינת ישראל
ע"י ב"כ עו"ד אוסנת שי

נגד
הנאשמים
1. ג.ק. - מערכות מתקדמות לניקוי בע"מ
2. גיל קריטי
3. זיו מכלוף כחלון כולם ע"י ב"כ גלעד הלר ועו"ד אסף קליין

גזר דין

נוכחים:

ב"כ המאשימה עו"ד אוסנת שי

ב"כ הנאשמים עו"ד גלעד הלר ועו"ד אסף קליין

הנאשמים 2 ו-3 בעצמם ובשם הנאשמת 1

כתב האישום המתוקן, הסדר הטיעון והכרעת הדין

1. הנאשמים הורשעו בהתאם להודאתם בעובדות כתב אישום מתוקן, במסגרת הסדר טיעון, בביצוע עבירות לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - "חוק הגנת הצרכן"), כמפורט בהכרעת הדין.

נאשמת 1 הורשעה בשתי עבירות של עשיית מעשה העלול להטעות לגבי תנאי ביטול של עסקה; שבע עבירות של איסור עשיית מעשה שעלול להטעות צרכן לגבי תנאי תשלום של עסקה; עבירה אחת של איסור עשיית מעשה שעלול להטעות צרכן לגבי תנאי האחריות של עסקה; שתי עבירות של אי ביטול עסקה ברוכלות ואי השבת התמורה; ועבירה אחת של אי השבת התמורה בעקבות ביטול עסקת רוכלות.



נאשמים 2 ו-3 הורשעו בכל העבירות שביצעה נאשמת 1 מכוח אחריות מעביד מרשה ונושא משרה בתאגיד (אחריות פיקוחית).

2. לפי עובדות כתב האישום המתוקן, הנאשמת 1 היא חברה פרטית העוסקת בייבוא, שיווק ומכירה של מכשירים לניקוי מתוצרת חברת Kirby העולמית, ובעיקר שואבי אבק ומוצרים נלווים להם. נאשמת 1 הייתה בתקופה הרלבנטית "עוסק" כמשמעות מונח זה בחוק הגנת הצרכן. נאשם 2 שימש כדירקטור ומנכ"ל הנאשמת 1 מיום הקמתה ובתקופה הרלבנטית. נאשם 3 הוא סמנכ"ל הנאשמת 1 ומנהל מכירות בה ובנוסף החזיק בתפקיד מנהל קשרי לקוחות ואחראי על ביטולי עסקאות בחלק מן התקופה הרלבנטית.

נאשמת 1 עובדת בשיטה של סוכני מכירות שחלק ניכר משכרם מושפע מעמלות מכירה של שואבי אבק.

3. האופן בו התקשרה הנאשמת 1 בעסקאות עם צרכנים היה האופן הבא: טלפניות יוזמות שיחות טלפון לצרכנים במטרה לשכנעם לאפשר לסוכני מכירות של החברה להגיע לביתם לשם הדגמת פעולתם של שואבי האבק בדרך של ניקוי הבית ללא התחייבות; במהלך שיחות הטלפון הטלפניות לא ציינו בפני הצרכנים את מחירו של שואב האבק באמצעותו תבוצע ההדגמה; הסוכנים היו מגיעים לבתים ובמהלך פעולות הניקוי ביצעו פעולות שכנוע כלפי הצרכנים; בתום ההדגמה הציגו הסוכנים לצרכנים את מחירי שואבי האבק, בין 8,000 ₪ ל-17,000 ₪; לאחר ההדגמה במידת האפשר הצטרף למאמצי השכנוע ראש הצוות בשטח, ובין היתר הצטרף נאשם 3 במספר מקרים למאמצי השכנוע, ובחלק מהמקרים נאשם 2 היה המנהל התורן לו דווחה העסקה.

כל העסקאות המפורטות בכתב האישום בוצעו באמצעות כרטיסי אשראי, בדרך של "גיהוץ ידני" שאינו מאפשר בדיקה מקדימה מול חברת כרטיסי האשראי ואישורה את העסקה מראש; עקב מחירם הגבוה של שואבי האבק היו מקרים בהם הסוכנים הציגו לצרכנים אפשרות לשלם את הסכום בפריסה רחבה מאוד של תשלומים ולעתים אף דחיית התשלומים או "הקפאתם" - מבלי שיש לנאשמת 1 יכולת או סמכות לסכם זאת עם הצרכנים או להבטיח להם הבטחות; ארעו אף מקרים בהם הסוכנים לא הסבירו לצרכנים בעל פה, מעבר לקבוע בהסכם, כי לשם בחינת האפשרות לשלם בפריסת התשלומים המובטחים הצרכנים נדרשים לפעול באופן עצמאי מול הבנקים או חברות האשראי ולהסדיר לעצמם מסלול תשלומים של אשראי לטווח ארוך, בהתחשב ביכולתם הכלכלית ובהסכמת הבנק או חברת האשראי.

בהסכם הרכישה שנוסח על ידי נאשם 2 מצוינים בחלקו האחורי תנאי ביטול העסקה, באופן שעלול להטעות צרכן ביחס לזכויותיו על פי תנאי הביטול הקבועים בסעיף 14(א)(1) לחוק הגנת הצרכן, בעיקר במובן זה שהגם שמדובר ב"עסקת רוכלות" נאמר כי הנאשמת 1 תהא רשאית לנכות מדמי ההחזר, שעל פי החוק אמורים להיות מלאים, 20% ממחיר המוצר במקרה בו נפתחה אריזת המכשיר ונעשה בו שימוש.

בנוסף, חלק מגרסאות הסכמי המכירה נכתבו על דף המודפס משני צדדיו ומחובר לפנקס, בעוד שחתימת הצרכן שלפיה מאשר הוא את כל הכתוב בשני צדי הדף ממוקמת רק בעמוד הקדמי. חלקו האחורי של ההסכם, אשר בחלק מן



המקרים לא הוצג לצרכנים, כלל פרטים מהותיים לעניין תנאי ביטול העסקה ובנוגע לתנאי האחריות.

בחלק מהעסקאות סוכני הנאשמת 1 סיפקו לצרכנים את המכשיר בו נעשתה ההדגמה; בחלק מהן לקחו הסוכנים את אריזות המכשירים; בהנחיית נאשם 2 המכשיר שסופק לצרכן הורכב, חובר לחשמל על ידי הסוכנים ובהסכם הרכישה נרשם שסופקה ללקוח מערכת חדשה שנפתה מאריזתה וחברה לחשמל.

4. כתב האישום המתוקן אוחד 8 אישומים שעניינם מעשים שונים שביצעו סוכני הנאשמת 1 כלפי צרכנים. נאשמים 2 ו-3 מואשמים בהפרת חובת הפיקוח המוטלת עליהם בהתאם לסעיף 25 לחוק הגנת הצרכן.

אישום 1 עניינו עסקת רוכלות משנת 2012 שהצרכנית ביטלה לאחר שהבינה כי המוצר שסופק לה אינו חדש. הצרכנית נאלצה להתמודד עם מאמצי שכנוע רבים של נציגי הנאשמת 1 ובסופו של דבר העסקה אמנם בוטלה אך הצרכנית חויבה בגין "ירידת ערך" של המוצר כאשר הוצג לה כי הדבר תואם את הוראות החוק.

אישום 2 עניינו עסקת רוכלות משנת 2013 שבוצעה כלפי צרכנית ילידת 1945 שנאותה לאחר מאמצי שכנוע לקנות שואב אבק בסכום של 10,000 ₪ לאחר שהובטח לה שהעסקה תתבצע בתשלומים בני 200 ₪ שיחלו בחודש ספטמבר 2014. הצרכנית הוחתמה על הסכם הרכישה, והסוכן הוציא שואב אבק חדש מהאריזה וחיברו לחשמל. לאחר כחודש הבחינה הצרכנית כי חשבונה חויב בסך של 2,200 ₪. היא פנתה לחברת האשראי ונאמר לה כי זהו חויב בגין העסקה עם נאשמת 1, מעתה ירדו תשלומים בני 200 ₪ ובכל מקרה לא ניתן כלל לבצע "הקפאת תשלום". נוכח זאת בקשה הצרכנית לבטל את העסקה אך נאשמת 1 סירבה לעשות כאן בטענה שחלף המועד.

אישום 3 עניינו עסקת רוכלות בסך 12,000 ₪ משנת 2014 בה נעשו על ידי סוכנים הפעולות הבאות: הובטח לצרכנית כי תוכל ליהנות ממבצע של כרטיסי האשראי של "חבר", אף כי המבצע הסתיים; נאמר לה כי למוצר אחריות "לכל החיים", אף כי בהסכם הרכישה נתנה אחריות לשלוש שנים בלבד; הסוכן הוציא את המוצר מאריזתו וחיבר אותו לחשמל; נאמר לצרכנית כי המוצר שרכשה כולל "פעולות רטובות" אך בהדרכה שקיבלה התברר כי אין בכך אמת; וכאשר עקב כל האמור בקשה הצרכנית לבטל את העסקה - נאמר לה על ידי הנאשם 3 שהדבר בלתי אפשרי כי חלף זמן רב מדי.

אישום 4 עניינו עסקת רוכלות בסך 9,000 ₪ משנת 2014 עם צרכנית ילידת 1954 בה נעשו על ידי סוכני הנאשמת 1, והנאשם 3 ביניהם, הפעולות הבאות: הסוכן החל למלא את פרטי העסקה (כולל מספר כרטיס אשראי) בהסכם חרף התנגדות הצרכנית שטענה שברשותה מכשיר ישן שאין לה רצון להחליפו; הצרכנית חתמה על הסכם תשלום בעסקת קרדיט בת 24 תשלומים; הסוכן נטל עמו בצאתו את בית הצרכנית את שואב האבק הישן שלה ואמר לה שבהמשך יסופק מכשיר חדש; למחרת התקשרה הצרכנית לנאשמת 1 ובקשה לבטל את העסקה, וכיוון שבמשך מספר ימים לא קיבלה מענה לפנייתה - ביטלה בסופו של דבר את עסקת האשראי; בהמשך גילתה הצרכנית שחשבונה חויב במלוא סכום הרכישה (שבוטלה) - 9,000 ₪.

אישום 5 עניינו עסקת רוכלות בסך 14,000 ₪ משנת 2014 בה נעשו על ידי סוכני הנאשמת 1 הפעולות הבאות: עמוד 3



במסגרת מאמצי השכנוע של נאשם 3 שהצטרף לפגישה בבית בני הזוג הצרכנים אמר להם נאשם 3 שהעסקה תהיה עסקת קרדיט בה יוכלו לבקש לשלם 200 ₪ בחודש בלבד. בשומעם כך הסכימו הצרכנים להתקשר בעסקה; לאחר החתימה על ההסכם הושאר שואב האבק בו בוצעה ההדגמה בבית הצרכנים אך סוכם שיקבלו מכשיר חדש. מכשיר חדש לא סופק והצרכנים החליטו לבטל את העסקה; בין לבין קיבלו הצרכנים מכתב מהנאשמת 1 בו נדרשו להרחיב את מסגרת הקרדיט בבנק לסכום של 14,000 ₪ ולתת הוראת תשלום חודשי של 200 ₪. בהמשך העסקה סורבה על ידי חברת האשראי והוברר כי התשלומים פוגעים במסגרת האשראי הקיימת; אחר זאת בקשו הצרכנים בשנית לבטל את העסקה אך נענו בסירוב ונאמר לצרכנית שעליהם לשוחח עם הנאשם 3; נאשם 3 לא חזר אליה ובמקום זאת שלחה הנאשמת 1 לצרכנים מכתב התראה לפני נקיטת הליכים בהוצאה לפועל; בעקבות זאת ניגשה הצרכנית לבנק ונטלה הלוואה על מנת לכסות את החוב.

אישום 6 עניינו עסקת רוכלות בסך 16,500 ₪ משנת 2014 בה נעשו על ידי סוכני הנאשמת 1 הפעולות הבאות, חלקן באמצעות הנאשם 3: הגם שמלכתחילה הצרכנית לא הייתה מעוניינת בעסקה משום שלא עמדה ביכולותיה הכלכליות הפעילו הסוכנים עליה ועל בעלה לחץ כביר עד שנאותו להתקשר בעסקת קרדיט במסגרתה ישלמו 200 ₪ בלבד. הסוכן פתח את שואב האבק מאריזתו וחיבר אותו לחשמל, ביצע עמו שאיבה ונטל את האריזה. למחרת החתימה על ההסכם התקשרה הצרכנית לחברת האשראי על מנת לברר את גובה הריבית בעסקת הקרדיט ולאחר שנאמר לה כי אין באפשרותה לשלם בקרדיט מעל 48 תשלומים נאלצה בסופו של דבר לגייס כספים על מנת לעמוד בתשלומים שכן אושרו.

אישום 7 עניינו עסקת רוכלות בסך 16,500 ₪ משנת 2015 בה נעשו על ידי סוכני הנאשמת 1 הפעולות הבאות: הובטח לצרכנית כי העסקה תתבצע בקרדיט בגובה 200 ₪ בחודש; הסוכן הוציא את שואב האבק מאריזתו וחיבר אותו לחשמל; לאחר שהבנק סירב לכבד את העסקה בקשה הצרכנית מנציגי הנאשמת 1 לבוא לביתה על מנת לקחת את השואב כיוון שלא עשתה בו שימוש; אחר זאת קיבלה הצרכנית מנאשמת 1 מכתב התראה ובעקבותיו מסרה לנאשמת 1 כרטיס אחר לחיוב; מבלי ליידע את הצרכנית חייבה אותה הנאשמת 1 בתשלום חודשי של 570 ₪ למשך 36 חודשים, הנושאים ריבית של כ-4,000 ₪, דבר שהתחוויר לצרכנית רק בחלוף שבועיים.

אישום 8 עניינו עסקת רוכלות בסך 11,900 ₪ משנת 2016 בה, מעבר להטעיות הנובעות מתנאי ההסכם ומאופן עריכתו, הובטח לצרכנית כי העסקה תתבצע בקרדיט בגובה 200 ₪ בחודש.

5. ביום 19.4.2020 הגישו הצדדים לבית המשפט הודעה בדבר הסדר טיעון, בה נאמר כי, בהתאם להסדר, הנאשמים יודו בעובדות כתב האישום המתוקן, יורשעו בהתאם להודאתם, והצדדים יעתרו לעונש מוסכם של קנס בסך 250,000 ₪, שיחולק שווה בשווה בין הנאשמים ושיתלם ב-60 תשלומים חודשיים, שוים ורצופים.

6. בדיון בו הוצג ההסדר התברר כי בעקבות משבר הקורונה נאותה המאשימה "לפתוח" את ההסדר, במובן זה שהיא תעתור לעונש שקודם היה מוסכם ואילו הנאשמים יהיו רשאים לטעון לקנס נמוך יותר.

תמצית טיעוני הצדדים



7. ב"כ המאשימה, עו"ד אוסנת שי, עתרה לגזור על הנאשמים קנס בסך 250,000 ₪, שהוא כעת בקצה העליון של הסדר הטיעון המעודכן. לדעת ב"כ המאשימה, הסדר הטיעון מאוזן ומבטא מצד אחד את חומרת ההתנהלות והיקף פעילות הנאשמת 1, והוא אף מביא לידי ביטוי החמרה הדרגתית ברמת הענישה וההרתעה, ומצד שני מביא בחשבון נסיבות מקלות כגון חלוף הזמן מעת ביצוע העבירות, עברם הנקי של הנאשמים ותכנית הפיקוח הפנימית הוולנטרית שהציגו. הוגשה פסיקה.

8. ב"כ הנאשמים, עו"ד הלר וקליין, עמדו בטיעוניהם, בין היתר, על הפער בין כתב האישום המקורי לזה המתוקן, על כך שהסכם ההתקשרות נוסח על ידי נאשם 2 בהתייעצות עם עו"ד, על "ספורדיות" המקרים המפורטים בכתב האישום המתוקן, על תכנית הפיקוח הפנימית שערכה הנאשמת 1, על השיהוי בהגשת כתב האישום, על ההודאה שחסכה זמן שיפוטי לא מבוטל, ועל נסיבותיהם האישיות של הנאשמים 2 ו-3. הוגשו מוצגים לעונש (נע/1 - נע/4).

הנאשמים 2 ו-3 בדברם האחרון לעונש הדגישו את הנזקים שהסבה להם ולנאשמת 1 חקירת הרשות, ועתרו להפחתת הקנס נוכח מצבם הכלכלי הקשה.

דין

9. לאורך שנים התנהלה הנאשמת 1 באופן שבשום פנים אינו מתיישב עם צרכיהם וזכויותיהם של הצרכנים להם ביקשה למכור את מוצריה היקרים.

אמנם כתב האישום תוקן וחלק מן האישומים נמחקו, אך עדיין מדובר לטעמי בפרשה עגומה למדי של השפעה בלתי הוגנת על צרכנים, כשיטת עבודה, הטעייתם בנוגע לתנאי העסקה ולאפשרות ביטול העסקה - הטעיות שלעיתים גרמו לצרכנים נזק, ולבסוף הערמת קשיים ניכרים על יכולתם לבטל עסקאות יקרות בהם לא חפצו מלכתחילה.

10. הערכים המוגנים העומדים בבסיס המעשים שביצעו הנאשמים הם קניינו של הפרט והאוטונומיה שלו, הגינות מסחרית, תקינות יחסי המסחר כמו גם איזון פער הכוחות בין עוסקים לצרכנים בין היתר בדרך של גילוי מלא.

לטעמי הנאשמת 1, ובעקבותיה הנאשמים 2 ו-3 (ויוזכר כי לנאשם 3 הייתה מעורבות אישית בחלק מן המקרים) פגעו פגיעה משמעותית בערכים אלה. כפי שציינתי מדובר במעשים שבוצעו לאורך תקופה של שנים, כשיטת עבודה קלוקלת. כמתואר בכתב האישום המתוקן מעשים אלה גרמו לנזק לצרכנים.

11. העבירות בהן עסקין הן עבירות עוון, והעונש המרבי בגין הוא שנת מאסר או קנס פי שבעה מן הקנס הקבוע בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977 (עד 29,200 ₪). הנאשמים 2 ו-3 הורשעו באחריות פיקוחית של נושאי משרה, והעונש שניתן להשית עליהם הוא קנס כאמור בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין, התשל"ז-1977 (עד 75,300 ₪).



12. ניכר כי רמת הענישה בתחום זה של עבירות צרכניות טרם התגבשה. הצדדים הציגו לי שני גזרי דין:

האחד הוא ת"פ (פ"ת) 11048-12-15 **הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' סופר דיל פלוס בע"מ** (28.11.2017), בו נגזרו בהסדר טיעון "סגור" קנסות גבוהים במקרה חמור מזה שלפניי, במספר היבטים לרבות ניצול חולשה שכלית של צרכנים.

השני הוא ת"פ (פ"ת) 9300-05-17 **הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן נ' אופטיקנה** (4.2.2018), בו נגזר, שוב בהסדר טיעון "סגור", קנס של 150,000 ₪ ביחס לפרסומת אחת שבה לא גולה לצרכנים הפוטנציאליים שמחיר מבצע שהציעה הנאשמת אינו תקף בכל סוג של עדשות. דעתי היא כי למרות שפוטנציאל ההטעיה במקרה זה היה גדול יותר מבעניינינו, שכן דובר במודעה שפורסמה במספר ערוצי תקשורת, המקרה שלפניי חמור יותר, במספר היבטים והם: הכמות, השיטתיות, ניצול הזולת והפגיעה הקונקרטית בצרכנים.

פסיקה נוספת לעונש במקרים דומים - כמעט שאין.

13. הנני סבור כי מתחם העונש ההולם את מעשי הנאשמת 1, שייבחנו כמכלול, הוא קנס שנע בין 200,000 ₪ ל-450,000 ₪. מתחם העונש ההולם את מעשיהם של נאשמים 2 ו-3, שכשלו בחובת הפיקוח על הנאשמת 1 ולא מנעו את מעשיהם החמורים של סוכניה לאורך שנים, צריך בנסיבות החמורות שלפניי לנוע בין 100,000 ₪ ל-300,000 ₪.

14. בהינתן זאת, גם בהתחשב בכל הנסיבות לקולה שהציגו הנאשמים, ואף במדיניות החדשה הראויה שמטמיעה הנאשמת 1 (נע/1), נראה לי כי העונש שהציעו הצדדים לכתחילה כהסדר טיעון סגור בעניינם של שלושת הנאשמים אינו חמור כל עיקר ולמעשה יש בו כדי לעשות חסד עם הנאשמים, שלהתרשמותי עדיין לא הפנימו די הצורך את חומרת מעשיהם ומעשי הנאשמת 1.

15. עם זה, בשל המשבר הכלכלי החרף שפוקד את המדינה בימים אלה והשפיע גם על נאשמת 1 (נע/3), ראיתי לנכון להפחית במעט את סכום הענישה הכלכלית בו יחויבו הנאשמים, כך שבסך הכול ישלם כל אחד מהם סך של 60,000 ₪ והסכום כולו יעמוד על 180,000 ₪.

16. עוד ראיתי להתערב בהסדר הטיעון בהיבט אחד. בחוסר תשומת לב, או מסיבה שלא הוצגה לי, לא ראו הצדדים לנכון להציע במסגרת הסדר הטיעון בו נתקשרו ביניהם פיצוי הולם לנפגעי העבירה. נכון בעיניי לפסוק לנפגעי העבירות שביצעו הנאשמים פיצוי הולם על הנזק, הטרחה והפגיעה שהסבו להם הנאשמים בביצוע העבירות [השוו: ע"פ (חי') 2078/07 **מדינת ישראל נ' ב.ד. פריים טריידינג גרופ בע"מ** (15.7.2007)].

על מנת לא לפגוע בהסדר בכללותו ייגרע סכום הפיצוי מסכום הקנס.



17. הנה כי כן החלטתי לגזור על כל אחד מן הנאשמים את העונשים הבאים:

· קנס בסך 50,000 ₪ שישתלם ב-60 תשלומים חודשיים, שוים ורצופים, החל ביום 10.7.2020 ובכל 10 בחודש שלאחריו.

· פיצוי בסך 10,000 ₪ לכלל נפגעי העבירה. הפיצוי בכללותו ישתלם עד ליום 10.2.2020. המאשימה מתבקשת להגיש לאישורי תוך 7 ימים תכנית חלוקה של הפיצוי בין כל נפגעי העבירות.

זכות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 45 יום.

ניתן היום, ב' תמוז תש"פ, 24 יוני 2020, במעמד הצדדים.