

**אוניברסיטת חיפה – החוג לשירותי אנוש**  
**הנושא :** סוגיות משפטיות בצרכנות ושירותים  
**המרצה :** חיים סומך, שופט (בדימוס)

### סילבוס

**מטרת הקורס :** להקנות לסטודנטים ידע בסיסי בסוגיות יסוד בדיני צרכנות בישראל

**מתכונת הקורס :** הרצאה ודיון.

**דרישות הקורס :** נוכחות, השתתפות בתרגילים, בחינה מסכמת. נוכחות והשתתפות בתרגילים יקנו עד 10 נקודות מהציון בבחינה.

#### 1. הסיבות לחולשת הצרכן

א. חוסר האיזון בכוחות הצדדים (כוחו של הצרכן לעומת כוחו של היצרן/ספק).

ב. חולשת הצרכן במימוש זכויות ו/או באכיפת זכויות.

ג. העדר מידע או גודש מידע.

ד. עלויות כלכליות ומשפטיות במימוש זכויות.

#### 2. דרכים להגנה על הצרכן

א. בחקיקה – זכויות וחובות של צרכנים וספקים כפי שמשקפים בחקיקה הצרכנית.

ב. בפסיקה - זכויות וחובות של צרכנים וספקים כפי שבאים לידי ביטוי בפסיקה ג. התארגנות צרכנית

ד. חוק הגנת הצרכן ותקנותיו כפי שמשקפים בחקיקה ובפסיקה.

#### 3. שוק חופשי ותחרות חופשית לקדום האינטרס הצרכני

בפרק זה נעסוק בחוק ההגבלים העסקיים ומטרתו.

#### 4. החוזים האחידים – פן המשקף כוחו של ספק/יצרן ואופני ההתגוננות מחוזים

##### אלה

בפרק זה נעסוק בחוק החוזים האחידים, הכוח שמעניקים חוזים אלה

ליצרן/ספק והדרכים החוקיות להתגוננות מיתר שימוש בכוח.

#### 5. זכויות והיבטים משפטיים של הצרכן במסגרת שירותי בריאות

בפרק זה נדון בחוק זכויות החולה, חוק בריאות ממלכתי כן נתייחס לסוגיות משפטיות העולות מחוקים אלה.

#### 6. זכויות והיבטים משפטיים של הצרכן הקשורים לשירותים פיננסיים וביטוח

בפרק זה נעסוק בזכויות וחובות של צרכנים מספקי שירותים בתחום הבנקאות והביטוח.

- א. חוק כרטיסי חיוב
- ב. חוק הבנקאות - שירות ללקוח
- ג. חוק שיקים ללא כיסוי
- ד. חוק חוזה ביטוח

#### 7. חוק התובענות הייצוגיות

בפרק זה נעסוק בחוק התובענות הייצוגיות, המקדם גם את רעיון איגוד הכוחות הצרכניים, מטרת החוק לקדום האינטרסים הצרכניים, כן נדון בסכנות ביישום השיטה, והדרכים להגנה מפניהם לרבות איזון בין הסיכונים והסיכויים.

#### 8. בית המשפט לתביעות קטנות-מקומו וחשיבותו

בפרק זה נעסוק במבנה בית המשפט לתביעות קטנות, סמכויותיו וכן סדרי הדין הבאים להקל על הצרכן בהתמודדותו עם היצרן/ספק.

#### 9. זכויות וחובות של עובדי ציבור ושאינם עובדי ציבור מול לקוחות ובכלל זה

##### צרכנים

בפרק זה נעסוק בחובות העובדים למתן שירות הוגן לצרכן ו/או הלקוח אך יחד עם זכותם ליחס דומה. לשם כך נעסוק בסעיף 288 לחוק העונשין הדין ב"העלבת עובדי ציבור", וכן בחוק לשון הרע.

#### 10. הטרדה מינית – בין לקוחות ועובדים

בפרק זה נעסוק בתופעת ההטרדה המינית בין לקוחות ועובדים וההגנה הניתנת הן לעובדים והן ללקוחות בחוק למניעת הטרדה מינית וחוק שוויון הזדמנויות בעבודה.

#### 11. זכות עמידה לארגוני צרכנים

בפרק זה נתייחס לזכות העמידה שניתנה לארגוני צרכנים לייצג צרכנים בבתי משפט וכן לקדם ענייניהם במוסדות ציבור למיניהם.

## 12. גופי בקרה ופקוח בתחום הצרכנות ותחומים נוספים וסמכויותיהם

בפרק זה נתייחס לגופי פקוח ובקרה בתחום הצרכנות ותחומים אחרים וסמכויותיהם ביניהם; הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן, המפקח על הבנקים בבנק ישראל, הממונה על הביטוח ושוק ההון, נציבי קבילות למיניהם במיוחד, נציב קבילות הציבור במשרד מבקר המדינה, נציבי קבילות ברשויות מקומיות, וכן נציב קבילות לחוק הביטוח הלאומי וחוק זכויות החולה.

## 13. "צרכן" ו"עובד" ומה שביניהם.

בפרק זה נעסוק בשווה והשונה בין צרכן ועובד, והמסקנות מכך.

## 14. זכויות וחובות של אוכלוסיות מיוחדות לקבלת שירותים

בפרק זה נעסוק בזכויות והיבטים משפטיים הקשורים לאוכלוסיות מיוחדות בהקשר של קבלת שירותים, הנגישות לקבלתם, אי אפלייתם וכן זכותם ליחס נאות, כגון: אנשים עם מוגבלות, מהגרי עבודה, מיעוטים שונים ועוד.

### ספרות מקצועית

1. פרופ' אורנה דויטש – מעמד הצרכן במשפט, תשס"ג (2002)
2. ד"ר ורדה לוסטהוויז, טנה שפיץ – חוזים אחידים (תשנ"ה)
3. עו"ד אמיר ישראלי, הארת דין (ב) (תשנ"ה) – פשרה בתובענה ייצוגית הפוגעת בתחרות חופשית, בעקבות 1012/02 יפעת נ. דלק מוטורס בע"מ, 112
4. עו"ד אמיר ישראלי, - כוחו של השוק: התביעה הייצוגית מכוח חוק הגבלים עסקיים, משפטים לז תשס"ז, עמ' 131
5. משה טלגם – המשפט ז (תשס"ה), תובענה ייצוגית, יישומים בפסיקה

6. יצחק עמית, - הפרקליט מג (תשנ"ז) – הצעת חוק איסור תחרות בלתי הוגנת  
תשנ"ז 1996 223
7. איל זמיר, מאזני משפט ח תשע"ג, דיני הגנת הצרכן-האומנם תחום משפטי  
שונה ונפרד, 409
8. פרופ' סיני דויטש, מחקרי משפט יב' תשע"ג – השפעת חוקי היסוד על דיני הגנת  
הצרכן, 309
9. פרופ' סיני דויטש, מחקרי משפט כ' תובענות ייצוגיות צרכניות-קשיים והצעות  
לפתרון, 299
10. פרופ' סיני דויטש, עיוני משפט תשע"א בית משפט לתביעות קטנות כמגן  
לצרכן, 345
11. פרופ' סיני דויטש - האכיפה הפלילית של עבירת ההטעיה הצרכנית -  
מאזני משפט ז' – תש"ע עמוד 27
12. פרופ' סיני דויטש-מחקרי משפט א- דיני צרכנות בישראל, קווי מתאר 11
13. גיא הלפטק, משפט ועסקים כרך ג'- תיאוריה כללית בדבר התועלת  
החברתית של מכשיר התביעה הייצוגית כאמצעי לאכיפת החוק, 247
14. עו"ד מיליס יואב, תובענות ייצוגיות וחוק ביטוח בריאות ממלכתי, בין  
המצוי לרצוי
15. עו"ד אהוד פלג, מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות (21/09/2011) –  
אשליית השוק החופשי - מאתר המועצה לצרכנות.
16. עו"ד אהוד פלג - מנכ"ל המועצה הישראלית לצרכנות – מחאה צרכנית  
מאורגנת - מאתר המועצה לצרכנות.
17. ד"ר שמוליק בכר, פערי כוחות, חוזים צרכניים והגנת הצרכן, יולי 2008
18. ד"ר שמואל בכר - תוכן קונקרטי לדוקטרינות עמומות: ניתוח התנהגותי  
של חוזים אחידים, (2.11.09 – התפרסם בעיוני משפט 2010)
19. ד"ר דניאל מור - אחריות למוצרים פגומים – שיקולי מדיניות

מדו"ח טכטנברג- כשלי שוק בישראל

20. ד"ר משה בר ניב - האכיפה של חוק הגנת הצרכן על ידי המגזר העסקי –  
(עיוני משפט יז (2) (נובמבר 1992, 321-299)

21. פרופ' סטיבן גולדשטיין - עוד בעניין תביעות ייצוג קבוצתיות –  
ההתפתחות במשפט האנגלי, משפטים יא תשמ"א 412

22. פסיקה נוגעת לעניין. (ראה רשימת פס"ד)

23. חקיקה נוגעת לעניין.