

### נייר תגובה 3 – מחקר אמפירי הבוחן את השפעת זכות הצרכן לביטול חד-צדדי של עסקה על השוק

דיני הגנת הצרכן עברו מהתמקדות בהגנה מפני התנהגות לא נורמטיבית של עוסק כדוגמת ניצול מצוקה והטעיה, להתמקדות בשיפור הסחר ההוגן והעלאת רמת המסחר. התפתחות זו בוצעה באמצעות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010 (להלן: התקנות), אשר העניקו לצרכנים זכות לחרטה ולביטול חד-צדדי של עסקאות במהלך "תקופת הצינון", ולקבלת כספם בחזרה ללא עילה.<sup>1</sup> טרם תיקנון התקנות, ובניגוד למדינות אחרות, לא התפתחה בישראל מדיניות ביטול עסקאות "רגילות" מרצון בידי העוסקים, והייתה לצרכן הישראלי זכות ביטול רק בעסקאות "מיוחדות" הקבועות בחוק.<sup>2</sup> דויטש פרט ביקורות והצדקות לזכות זו, והציג את החששות שהועלו, בעיקר מפי העוסקים, מפני התקנות.<sup>3</sup> אלו טענו שהתקנות יפגעו במשק קשות ויגרמו לסגירת עסקים רבים. הכותב התמקד בהצגת הממצאים והמסקנות מהמחקר האמפירי הכמותני שערך, אשר מטרתו הייתה לבחון מהי השפעת התקנות על השוק לפי דעת בעלי העסקים.<sup>4</sup> התזה שהעלה היא כי התועלת שבהוראות התקנות עולה על הנוק שבהן.

אפתח בבחינת ההיבט המתודולוגי של המחקר. בכדי להסיק ולהכליל תוצאותיו של מחקר על האוכלוסייה הכללית, על המדגם שנבחר לביצועו לייצג את אוכלוסיית המטרה. שאלת היותו של מדגם מייצג נבחנת לפי מסגרת הדגימה ושיטת הדגימה. במקרה דנן, מסגרת הדגימה כללה חמישה תחומים עיקריים שבעניינם חלות התקנות, אך לא נאמר, הן בדוח המחקר והן במאמר, האם ועל פי אילו מסדי נתונים התבססה הגדרת מסגרת זו.<sup>5</sup> נדמה, איפוא, שהגדרת מסגרת הדגימה נעשתה על ידי שיעור מושכל של מבנה השוק ורלוונטיות התחומים, דבר שמקשה על קבלת המדגם כמייצג. ברי כי המצב דומה לעניין שיטת הדגימה, אשר על פניו הייתה דגימת שכבות. חלוקת המדגם לפי תחומים בוצעה בהתבסס על נתונים מסקרים שביצע בעבר משרד התמ"ת, אך לא הובהר האם חלוקה זו מייצגת את התפלגות התחומים בשוק, או שמא מדובר בהערכה גסה בלבד, שכן סקרים אלו לא התמקדו בשוק ובמבנהו, אלא בצרכנים.<sup>6</sup> בנוסף, דויטש ציין כי מירב חששות העוסקים וביטולי העסקאות התרכזו בתחום ההלבשה וההנעלה, דבר שהיווה רציונל נוסף לקביעת היקף התחום בהתפלגות הנשאלים.<sup>7</sup> הכותב הוסיף כי מירב העסקים שנבחנו היו עסקים קטנים, משום שאלו העלו את מירב החששות מפני תיקנון התקנות, ולכן יש להתמקד בהם. ברם, מהגדרת מטרת המחקר עולה שהחוקר ביקש לבחון את השוק בכללותו כאוכלוסיית המטרה, ומכך בחירת התחומים, התפלגותם, וגודל העסקים שנבחנו לצורך המחקר צריכה הייתה להתבסס על אופן התפלגותם בשוק, דבר שלא התרחש. לפיכך, לדעתי, המדגם שנבחר במסגרת הסקר אינו מהווה מדגם מייצג ולא מאפשר גזירת מסקנות מהימנות. חרף זאת, אציין כי לדידי, היו היבטים מתודולוגיים שיושמו כראוי, למשל שאלות הסקר נוסחו באופן אוניברסלי שאינו מוטה לכיוון העדפת או דחיית התקנות, ובאופן המבהיר שהמחקר בוחן את

<sup>1</sup> ס' 2 לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010.

<sup>2</sup> ס' 14-14ה' לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

<sup>3</sup> סיני דויטש "זכות הצרכן לביטול חד-צדדי של עסקה: בחינה אמפירית של השפעת תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010" משפטים מו 219, 223-228 (תשע"ז).

<sup>4</sup> סיני דויטש ורפי סמית "ממצאי מחקר בקרב עסקים בנושא ביטול עסקאות צרכניות והחזר כספי" (2013) netanya.ac.il/ResearchCen/Consumer-protection-laws/Publications/Documents/Consumer-Survey.pdf

<sup>5</sup> שם, בעמ' 2; דויטש, לעיל ה"ש 3, בעמ' 234.

<sup>6</sup> שם.

<sup>7</sup> שם, בעמ' 235.

השפעת התקנות לפי דעתם הסובייקטיבית של בעלי העסקים ולא נסמך על בחינה אובייקטיבית עפ"י נתונים סטטיסטיים.

בנוסף, בראייתי, עולים פגמים גם ביחס למסקנות שהוסקו ממצאי המחקר, מעבר להיותו של המדגם לא מייצג. תחילה, המסקנות מעידות על קשר סיבתי בין תיקון התקנות להשפעותיהן על השוק, אך המחקר נערך פעם אחת בלבד, ולכן לא ניתן להסיק קשר זה בין המשתנים שנבחנו, אלא קשר מתאמי בלבד. כמו כן, לא ניתן לבסס קשר סיבתי משום שאמנם התקנות קדמו בזמן לשינויים בשוק, אך עלינו להסיק מכללא שתופעה מושפעת ממספר גורמים והחוקר לא פיקח ושלל הסברים חלופיים לממצאים שמצא. אף הוסקו מסקנות ביחס לגודל הנזק שנגרם מהחלת התקנות, אך דה־פקטו, המחקר לא בחן נזק באופן ממוקד אלא השפעה מקיפה – נשאלה אך שאלה אחת, כללית, שהתייחסה לנזקים, וזאת מבלי להגדיר לנשאלים מהם נזק ותועלת וכיצד הם נמדדים.<sup>8</sup> אילו ביקש להתמקד בהשפעה המזיקה של התקנות, היה עליו להתייחס לכך הן בשאלות נוספות והן בהגדרת מטרת המחקר. יתרה מכך, נגזרו מסקנות באופן פרטני ביחס לתחום ההלבשה וההנעלה, דבר שלא ניתן לעשות בדגימה שכבوت.

לסיכום, לטענתי, נפלו מספר פגמים במתודולוגיית המחקר ובמסקנות העולות ממנו, המקשים לקבל תוצאותיו ולהחיל את מסקנותיו. בכדי לבחון את השפעת התקנות על השוק בכללותו יש לערוך חזרות על הסקר, לנטרל גורמים חלופיים, לוודא שמטרת המחקר הוגדרה באופן המשתקף משאלותיו, ושהמדגם מייצג את אוכלוסיית המטרה שנבחרה.

---

<sup>8</sup> שם, בעמ' 244.