



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ט"ז אב תשפ"א
25 יולי 2021

גילוי דעת

בעניין חוות דעת דירוגים וביקורות ברשת האינטרנט

דירוגים, חוות דעת וביקורות (להלן - "חוות דעת") באשר למוצר או שירות הפכו לפרמטר תחרותי חשוב בעיקר ברשת האינטרנט. צרכנים רבים מדרגים וכותבים ביקורות לגבי מוצרים ושירותים שנצרכו על ידם. כמו כן, צרכנים רבים מסתמכים על חוות דעת שנכתבו בידי אחרים כדי לקבל החלטה מושכלת לגבי עסקה¹. יתרה מכך, עוסקים רבים מבינים כיום את עצמתן של חוות הדעת ועושים בהם שימוש לצורך פרסום מוצריהם ושירותיהם.

סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן – החוק) אוסר על מעשה ומחדל העלולים להטעות צרכן בפרט מהותי בעסקה. בשל השימוש הגובר וההולך בחוות דעת והבנה כי כלים אלו משפיעים על החלטת הצרכן אם להתקשר בעסקה, הרי שקיים פוטנציאל גדול להטעיה. ניתן לומר כי חוות הדעת, תוכנה, עיצובה וכו', הינם פרט מהותי בעסקה, כגון ביחס למהות ואיכות המוצר או השירות נשוא העסקה.

סעיף 2(ג) קובע כי הטעיה תחול גם על פרסומת.

סעיף 7(א)(1) קובע כי כאשר ישנה הטעיה בפרסומת, יראו כמפרים את סעיף 2, לא רק את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת אלא גם את האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו.

יוער כי פרט להוראות סעיף 2 החל על הטעיה בפרט מהותי בעסקה מוסיף **סעיף 7(ג)** הוראות נוספות שהפרתן ייחשבו להטעיה כגון:

"(1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח כי האמור בה אינה פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תכנה אינו מטעה;

(2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תכנה אינו מטעה."

¹ OECD (2017), "Trust in peer platform markets: Consumer survey findings", *OECD Digital Economy Papers*, No. 263, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/1a893b58-en>

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מטרתו של גילוי דעת זה היא להביא לידיעת ציבור הצרכנים והעוסקים את החשיבות של סוגית חוות הדעת ואיסור ההטעיה כאמור בחוק. יובהר כי אין מדובר במדיניות חדשה או בנורמות חדשות. גילוי דעת זה מקבל משנה חשיבות מעשית לאור השימוש הרב הנעשה בחוות דעת.

גילוי דעת זה עוסק אמנם בחוות הדעת ברשת האינטרנט, אולם עקרונותיו עשויים להיות רלוונטיים גם מקום בו חוות הדעת מתפרסמות במדיות אחרות כגון עיתונות כתובה.

חוות דעת ברשת האינטרנט מצויות בפלטפורמות מקוונות, מנועי חיפוש, אתרים מקוונים של עוסקים, אתרי דירוג, רשתות חברתיות ועוד.

בגילוי דעת זה "חוות דעת" - כל הבעת דיעה או התייחסות ולרבות באמצעות דירוג או ניקוד, באשר למוצר, שירות או בית עסק. גילוי דעת זה לא עוסק בלייקים או סמלילים שונים כגון סמיילי.

כמו כן, גילוי דעת זה מתייחס לעוסק המשווק מוצר או שירות, לנותני חוות דעת שהם משפיעני רשת וכן לכל מי שמנהל חוות דעת, בין באופן עצמאי ובין עבור עוסק.

יובהר כי אחריות עוסק לחוות דעת מפרות שאינן מפורסמות באתר מקוון שלו, נבחנת על פי הקשר העסקי והמעורבות שלו באותן חוות דעת. כך למשל, עוסק הנותן תמריץ למשפיען אשר מעלה את חוות דעתו לעמוד אישי שלו ברשת חברתית, בוודאי אחראי לגילוי הנאות שניתן על ידי המשפיען. העדר גילוי נאות מטיל אחריות הן על העוסק והן על המשפיען. עם זאת, חוות דעת מזויפת שניתנת על ידי משפיען לגבי מוצר או שירות של עוסק מבלי שהעוסק קשור אליו עסקית לגבי אותה חוות דעת ואין לו מעורבות כלשהי במתן אותה חוות דעת, אינה מקימה אחריות לעוסק, אלא רק למשפיען. האמור נכון גם לחוות דעת המפורסמות בפלטפורמות שונות, אחריות העוסק נקבעת כאמור על פי מידת הקשר העסקי והמעורבות באותן חוות דעת כפי שקיים מול אותה פלטפורמה (וככל שהעוסק נתן תמריץ לחוות דעת, הוא אחראי בכל מקרה לגילוי הנאות).

עוד יובהר כי אחריות הפלטפורמה לחוות דעת מפרות נבחנת על פי המודל העסקי שלה ומעורבותה בכתובה ופרסום חוות דעת. אם הפלטפורמה פועלת כמנהלת חוות דעת הרי שהיא אחראית. אם היא מספקת אך ורק את הפלטפורמה לכתובת חוות דעת, לא חלה עליה אחריות ובלבד שלא מבוצעות פעולות אשר מקנות לה מעורבות כגון, עריכה, הסרת חוות דעת (למעט אם מדובר בהסרה של תכנים פוגעניים כאמור) וכדומה. מידת אחריותה של הפלטפורמה נקבעת על פי מעורבותה ובהחלט ייתכנו מצבי ביניים.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



להלן פירוט ההתנהגויות המפרות ביחס לחוות דעת –

א. חוות דעת מזויפות –

1. כתיבה או פרסום של חוות דעת מזויפות קרי, חוות דעת של צרכנים שאינם קיימים או של צרכנים, לרבות באמצעות בלוגרים או משפיעני רשת, שלא צרכו בעצמם את המוצר או השירות, מהווה הטעיה. אחריות הכותב או המפרסם לחוות דעת מזויפות חלה בנסיבות בהן עולה כי היה עליהם לדעת כי חוות הדעת הינה מזויפת. חוות דעת מזויפת לא רק שהינה מטעה, היא גם פוגעת באמון הצרכנים ובסופו של דבר פוגעת גם בעוסק עצמו.
2. התהדרות או יצירת מצג, במפורש או במשתמע, כי חוות דעת מסוימת ניתנה על ידי צרכן אמיתי, ככל שהעוסק אינו יכול לאמת שאכן מדובר בצרכן אמיתי שעשה שימוש במוצר או בשירות שלו הינה מעשה העלול להטעות צרכן.
3. מומלץ כי עוסק או מנהל חוות דעת יאפשרו לצרכנים לדווח על חוות דעת מזויפות ומצופה כי העוסק יבדוק את הטענות במהירות הראויה ויגיב בהתאם (למשל הסרת חוות הדעת).

ב. חוות דעת שניתן בגינן תשלום או תמריץ כלשהו (פרסומת) –

1. חוות דעת עלולות להטעות אם הן מוצגות כחסרות פניות, אולם למעשה נוצרו על ידי העוסק/בני משפחתו/אדם שקיבל על כך תמורה, אף אם אלו עשו שימוש במוצר או בשירות.
2. מקום בו ניתן תשלום כספי או תמריץ אחר (כגון ביגוד חינם וכו') עבור חוות דעת, הרי מדובר בפרסומת ולא בחוות דעת אובייקטיבית ולכן חלה חובה לגלות זאת בצורה ברורה בסמוך לפרסום חוות הדעת. בעניין זה, יש לגלות את הקשר המסחרי בין נותן חוות הדעת לבין העוסק ועל כך כי מדובר למעשה בפרסומת לעוסק מסוים.
3. האמור נכון הן לפרסום חוות דעת כתובה והן לחוות דעת הניתנת על ידי בלוגר או משפיען ברשתות חברתיות או פלטפורמות מקוונות אחרות.
4. ניתן לפנות לצרכנים כדי לעודד אותם לתת חוות דעת, אולם יצירת רושם במפורש או במשתמע כי הם יזכו בתמריץ כלשהו לרבות, הבטחה כי חוות דעתם תפורסם, אם יכתבו חוות דעת חיובית, היא התנהגות פסולה שכן חוות דעת כזו עלולה להיות חוות דעת שאינה אובייקטיבית. כאשר מוצע לצרכנים תמריץ עבור כתיבת חוות הדעת, היא נחשבת כפרסומת ומחויבת בגילוי נאות כאמור.
5. עם זאת, ככל שפנית העוסק לצרכנים לכתיבת חוות דעת הינה כללית, שוויונית, ללא התנאה של כתיבת חוות דעת חיובית דווקא ובאופן שאינו מעורר חשש באשר לאובייקטיביות חוות דעת, הרי שבנסיבות אלה ניתן לראות בחוות הדעת, כחוות דעת רגילה. לדוגמה, עוסק שפנה לכלל הצרכנים שצרכו את המוצר או השירות, לרבות אלו שעשו זאת בתוך תקופה מסוימת והציע להם, כי מי

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



שיכתוב חוות דעת יקבל הנחה או מוצר בחינם. זאת בתנאי שהעוסק הדגיש כי תוכן חוות הדעת (חיובי או שלילי) לא ישפיע על סיכוייהם לזכות בתמריץ כאמור.

6. יודגש כי פניה לצרכן מסוים, לרבות משפיען, שחקן, וידוען לצורך מתן חוות דעת, נחשבת כפרסומת ומחייבת בגילוי נאות.

7. שליחת מוצרים להתנסות ומתן חוות דעת לגביהם מהווה פרסומת בנסיבות בהן המוצרים נשלח לצרכן מסוים או לקבוצת צרכנים בעלת מאפיין משותף או כאשר שליחת מוצרים להתנסות אינה חד פעמית, דבר היוצר יחסי גומלין בין הנותן והמקבל. במקרים אלו חוות הדעת שתינתן נחשבת כפרסומת ולא כחוות דעת אובייקטיבית ומחויבת בגילוי נאות. עם זאת, כאשר המוצר להתנסות נשלח באופן כללי ושוויוני לכלל הצרכנים שעשו שימוש במוצר וכי ברור כי המשך שליחת מוצרים אינו מותנה במתן חוות דעת חיובית דווקא, יכולה חוות הדעת להיחשב כחוות דעת רגילה.

8. עוסק המציג ציון כולל לחוות דעת, חייב לגלות האם הציון כאמור כולל חוות דעת שניתנו תמורתן תמריצים, אחרת התהדרות בציון ללא גילוי כאמור מהווה מעשה העלול להטעות צרכן.

ג. הצגת חוות דעת באופן סלקטיבי -

1. חוות הדעת צריכות לשקף במדויק את חוות כותבי חוות הדעת. על כן, עוסק שאינו מבטיח כי הצרכנים הנחשפים להן יראו את התמונה המלאה, עושה מעשה מטעה.

2. לפיכך, אי פרסום כל חוות הדעת- חיוביות ושליליות, בסדר כרונולוגי או בצורה אובייקטיבית ושקופה אחרת, במלואן ותוך ציון מועד הכתיבה/פרסום ומועד הרכישה או הצריכה - הוא מעשה מטעה.

3. בנוסף לאמור, שינוי חוות דעת שפורסמה, הסרתה או דילולה מהווה מעשה מטעה, למעט הסרה של תוכן לא חוקי, לרבות הפוגע בפרטיות או בניגוד לתנאי השימוש (למשל שימוש בשפה פוגענית, קללות, איומים, הכפשות וכו'). במקרים חמורים ניתן אף להסיר את חוות הדעת לחלוטין. ניתן גם שלא לפרסם מלכתחילה חוות דעת המכילות תוכן לא חוקי או בניגוד לתנאי השימוש כאמור. כמו כן, ניתן ורצוי להסיר חוות דעת אשר לעוסק או מנהל חוות דעת יש יסוד סביר להניח כי הן מזויפות (למשל חוות דעת שניתנות על ידי מתחרה עסקי). יובהר כי הסרת חוות דעת על בסיס האמור צריכה להיות מגובה בראיות, לפיהן ההסרה נבעה מכך שחוות הדעת מזויפת, פוגענית, בניגוד לתנאי השימוש וכו' וזאת להבדיל מהסרת חוות דעת המהווה מעשה מטעה כאמור.

4. עיכוב פרסום חוות דעת בשל אינטרס עסקי מהווה אף הוא מעשה מטעה.

5. מומלץ כי חוות דעת שליליות יהיו מנוף ללימוד על בעיות במוצר או בשירות ומתן תגובה בהתאם.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



6. כמו כן, קיימת חשיבות לגלות לציבור את המדיניות לגבי פרסום חוות דעת והסרה של חוות דעת למשל במקרה של שפה פוגענית, חוות דעת לא אמתית וכו') ועל כן מומלץ לתת גילוי נאות על כך.

בברכה,

מיכאל אטל, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

נספח –

לעניין גילוי הדעת ראו גם המסמכים הבאים -

1. ההמלצה של ה-OECD משנת 2016 בעניין סחר אלקטרוני, המתווה עקרונות כלליים לפרסום הוגן החלים גם על דירוגים וביקורות מקוונים.²
2. מדריך שהוציא ארגון ה-OECD מיום 9 בספטמבר 2019 אשר משלים את העקרונות של ההמלצה בעניין סחר אלקטרוני, כאמור לעיל ומספק הכוונה פרקטית לעוסקים.³
3. סדרת קווים מנחים שגיבשה קבוצת העבודה של ICPEN בהובלת אוסטרליה, דנמרק ואנגליה. הקווים הללו מבוססים בין היתר על חקיקה, הנחיות ומדיניות אכיפה של מדינות שונות כגון, דנמרק, נורווגיה, צרפת, אנגליה, קנדה, אוסטרליה וארה"ב.⁴
4. תקן ISO משנת 2018 אשר ממליץ על עקרונות ושיטות בנושא ביקורות צרכנים ומופנה לכל ארגון/עסק (לרבות קבלני משנה) אשר מפרסם חוות דעת וביקורות ברשת האינטרנט.⁵

² OECD (2016), Consumer Protection in E-commerce: OECD Recommendation, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264255258-en>.

³ OECD (2019), "Good practice guide on online consumer ratings and reviews: Protecting consumers in e-commerce", OECD Digital Economy Papers, No. 288, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0f9362cf-en>.

⁴ Industry guidance on Online Reviews and Endorsements (ORE) for review administrators, traders and markets, and digital influencers (ICPEN, June 2016). <https://icpen.org/industry-guidance>.

⁵ ISO 20488:2018 (E) Online consumer reviews – Principles and requirements for their collection, moderation and publication. התקן נרכש, מוגן בזכויות יוצרים ולא ניתן להפנות לנוסחו המלא. לתמצית שפרסם ISO ר' <https://www.iso.org/standard/68193.html>.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il