



משטרת ישראל  
אגף חקירות ומודיעין



-בלמ"ס-

נוהל זה הותר לעיון על פי חוק חופש המידע

			נוהלי אח"מ
מספר: 300.20.264	תת-פרק: תחומי אחריות	פרק: חקירות	
שם נוהל: <b>יחסי גומלין בין יחידות החקירה לבין הרשות להגנת הצרכן</b>			תאריך פרסום: 28/07/2024
			תאריך תחילה: 28/07/2024
			תאריך ביטול:
			נוסח: 1

1. כללי

- א. נוהל זה גובש לאחר עבודה משותפת של חוליית הונאה בחטיבת החקירות עם גורמי החקירות והמודיעין ברשות להגנה על הצרכן.
- ב. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "הרשות") היא רשות עצמאית פנים ממשלתית הכפופה למשרד הכלכלה והתעשייה. הרשות היא הרגולטור בתחום הגנת הצרכן והסחר ההוגן במדינת ישראל. הרשות אמונה על אכיפת החקיקה הצרכנית במשק למעט אכיפה כלפי בנקים, חברות הביטוח ונותני שירותים פיננסיים.
- ג. החקיקה הצרכנית שבסמכות הרשות עוסקת בעיקר באיסור הטעיה, איסור השפעה בלתי הוגנת, חובות גילוי לצרכן, זכויות ביטול עסקה וזכויות השבה בעקבות ביטול עסקה.
- ד. משטרת ישראל היא חלק ממערכת אכיפת החוק, האמונה על שמירת הסדר הציבורי וביטחון הפנים של מדינת ישראל. משטרת ישראל פועלת כדי להקנות ביטחון אישי וחברתי לכל אזרחי המדינה. תחומי הפעילות העיקריים שלה הם מניעת עבירות, איתור חשודים בביצוע עבירות והבאת אשמים לדין.
- ה. ההשקה הקיימת בין עבירות מכוח חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, בדגש על הטעיה והשפעה בלתי הוגנת לבין עבירת המרמה שבסמכות משטרת ישראל ובכלל זה – גניבה, זיוף והונאה (להלן: "עבירות") מחייבת הגדרה בדבר חלוקת הסמכויות בין שני הגופים ומיסוד שיתוף הפעולה. שיתוף הפעולה בין הגופים ייעשה בכל הנוגע לחקירות, למודיעין, לסייבר ולהדרכה והכשרת עובדים.

2. מישור סטטוטורי שבסמכות הרשות

- א. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").
- ב. חוק קידום התחרות בענף המזון, תשע"ד-2014.
- ג. חוק המתווכים במקרקעין, תשנ"ו-1996.
- ד. חוק המועצה להשכלה גבוהה, תשי"ח-1958.

### 3. הגדרות

- א. **נכס** – טובין, מקרקעין, זכויות, ניירות ערך כמשמעותם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1986, ואיגרות חוב ממשלתיות.
- ב. **עוסק** – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן.
- ג. **עסקה** – מכירת נכס או מתן שירות.
- ד. **צרכן** – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרון אישי, ביתי או משפחתי.
- ה. **קצין הונאה ארצי** – קצין בחטיבת החקירות או מי מטעמו, הממונה מקצועית על תחום עבירות ההונאה והמרמה במשטרת ישראל.
- ו. **קצין ממונה** – כפי שמוגדר בחוק סדר הדין הפלילי (חקירות חשודים), תשס"ב-2002 – הקצין הממונה על החקירות בתחנת המשטרה או הקצין הממונה על יחידת החקירות שאחראית על החקירה, ובהעדרם – ממלאי מקום.

### 4. מטרות הנוהל

- א. הגדרת חלוקת הסמכויות בין משטרת ישראל והרשות בכל הנוגע לעבירות של עוסקים כלפי צרכנים, מיסוד יחסי הגומלין ושיתוף הפעולה בין הגופים.
- ב. קביעת תחומי ההתקשרות בין הגופים (חקירות, מודיעין, סייבר).
- ג. קביעת סוגי המידע המועבר בין הגופים.
- ד. קביעת רמות ההתקשרות ואופן העברת מידע בין הגופים.

### 5. חלוקת סמכויות בין הרשות למשטרת ישראל בעבירות כלפי אוכלוסיית הצרכנים

- א. גביית כספים מבלי שניתנה הסכמה ומבלי שסופק שירות – יטופל על ידי משטרת ישראל, לאור העדר כל יחסים צרכניים כלשהם.
- ב. גביית כספים ללא הסכמה לאחר אינטראקציה עם הצרכן (לרבות שיחה טלפונית, הודעות, מיילים) כאשר סופק שירות או נכס – ככלל יטופל על ידי הרשות (לדוגמה: גביית תשלום עבור התקנת תוכנת אנטי וירוס לאחר שיחת מכירה מבלי שניתנה הסכמה של הצרכן).
- ג. מקרים של גביית כספים בהסכמת הלקוח, מבלי שסופק שירות או נכס ייבחנו בהתאם לנסיבות העניין. התבחין יהיה לפי כוונת העוסק בשלב כריתת החוזה. אם ישנם סימנים המעידים כי כוונתו הייתה להונות ולא לספק את המוצר או השירות, המקרה יטופל על ידי משטרת ישראל. לדוגמה: התחזות לבעל מקצוע/נותן שירות, ספק שגבה כסף מלקוח מבלי שהייתה לו כוונה או יכולת לספק את המוצר או השירות שעליו שילם הלקוח. ייבחנו סימנים נוספים כגון: קיום מערך עסקי/פעילות עסקית, האם הציג את עצמו במצג שווא וכו'. בחינת המקרים תיעשה על פי מכלול המאפיינים.
- ד. גביית כספים עם הסכמה כאשר סופק שירות או נכס, וקיימת מחלוקת הנוגעת לתנאי העסקה כפי שהוצגו מראש (מחיר, סוג המוצר, טיב השירות וכו') ככלל, יטופל על ידי הרשות לדוגמה: נגבה מחיר גבוה מהמחיר שהוצג, או סופק מוצר שונה מהמוצר שהוצג. ייתכנו מקרים בהם הטיפול ייעשה על ידי המשטרה, זאת בהתאם לנסיבות העניין כמפורט בסעיף ג' לעיל.
- ה. עבירות קניין רוחני – הטיפול בסוגיות הנוגעות להפצת מוצרים מפרים על פי חוקי קניין רוחני יהיה ככלל בסמכות משטרת ישראל. מקום בו במקרה מסוים לא תטפל משטרת ישראל

משיקוליה בתלונה, תינתן לרשות סמכות חקירה נקודתית במסגרת הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן.

ו. עבירות לפי חוק מכירת רכב משומש (זכאות למידע וגילוי נאות), תשס"ח-2008 – ככל כשהעבירות לפי חוק זה עומדות בפני עצמן ולא קשורות אליהן עבירות נוספות שבסמכות משטרת ישראל, הטיפול ככלל יהיה בידי הרשות.

ז. על אף האמור לעיל, יהיו רשאים הגופים להחליט משיקולי מדיניות, תוך תיאום ביניהם, כי האכיפה ביחס לעבירה מסוימת תעשה על ידי אחד הגופים שלא לפי החלוקה לעיל.

#### 6. אנשי קשר במשטרת ישראל

- א. בתיקי חקירה ספציפיים בהם עולה שאלת חלוקת אחריות בין משטרת ישראל לרשות, איש הקשר מול הרשות יהיה הקצין הממונה על החקירה במשטרה.
- ב. במקרים בהם מתעוררת מחלוקת בעניין סמכות החקירה, יועבר המקרה להכרעת מדור פשיעה דיגיטלית.

#### 7. שיטת עבודה – תחום החקירות

- א. התקבלה במשטרת ישראל תלונה המעלה עבירה אשר על פי החלוקה המפורטת בסעיף 5 לעיל מטופלת ברשות, ייפתח תיק, יסווג פ"א וייסגר בעילה של 'רשות אחרת חוקרת'. יש ליצור העתק מתיק החקירה ולגנוז אותו, כאשר תיק המקור והתלונה יועברו על ידי הקצין הממונה אל מנהל תחום אכיפה ומתודולוגיה ברשות, באמצעות טופס העברת תלונה המצורף בנספח א'. יודגש, אין למסור מידע מסווג ומידע מהמרשם הפלילי של המשטרה, או לאפשר לגורמי הרשות לעיין במידע מן המרשם הפלילי או מהרישומים המשטריים שבמערכת הפלילית הממוחשבת.
- ב. הרשות תעביר את החלטתה בעניין הטיפול בתלונה האמורה לגורם החתום על בקשת ההעברה לקצין הונאה ארצי.
- ג. התקבלה ברשות תלונה המעלה כי העבירה היא על פי החלוקה המפורטת בסעיף 5 לעיל היא בסמכות המשטרה, יופנה המתלונן להגשת תלונה במשטרה.
- ד. העלתה חקירת תלונה שהגיעה לרשות ביצוע עבירות שבסמכות של משטרת ישראל, תועבר התלונה באמצעות טופס העברת תלונה המצורף בנספח א' לקצין הונאה ארצי אשר יקבע את זהות היחידה החוקרת. אם קיימת מחלוקת בין היחידה החוקרת לבין הרשות לעניין הסמכות, יועבר המקרה לקצין הונאה ארצי להחלטה.
- ה. נודע לרשות על הטעיית צרכן על ידי מוצרים מפרים לפי סעיף 5 ה' לעיל (עבירות קניין רוחני) יעביר מנהל תחום אכיפה ומתודולוגיה ברשות לקצין הונאה ארצי בקשה למתן הרשאה לפתיחה בחקירה. הבקשה תכלול פירוט של העבירות, פרטי המעורבים וכן סיבת הבקשה. הבקשה תיבחן על ידי משטרת ישראל, ובהתאם לנסיבות יוחלט על מתן הרשאה לחקירה בתיק מסוים. הנסיבות יכללו את העניין שיש למשטרה בחקירת אותו מקרה בהתאם לסוג העבירה והמעורבים.

נספח א' – טופס העברת תלונה לרשות אחרת

טופס העברה תלונה

הגוף המעביר	הרשות להגנת הצרכן
מספר תיק חקירה	
סיווג העבירה	
תאריך ביצוע העבירה	
פרטי מעורבים	
שם מתלונן	
ת.ז. מתלונן	
טלפון מתלונן	
פרטי אירוע	
סיבת העברה	
הגורם המטפל אליו תוחזר התשובה	
נספחים מצורפים	

הגוף המעביר	משטרת ישראל
מספר תיק פלא	
סיווג העבירה	
תאריך ביצוע העבירה	
פרטי מעורבים	
שם מתלונן	
ת.ז. מתלונן	
טלפון מתלונן	
פרטי אירוע	
סיבת העברה	
הגורם המטפל אליו תוחזר התשובה	
נספחים מצורפים	
הערות	

## נספח ב' – אנשי קשר

### אנשי קשר ברשות להגנת הצרכן

משרד	תפקיד	טלפון	כתובת	פקס	מייל
תחום החקירות	מנהל תחום (תיאום אכיפה ומתודולוגיה)	073-3717506	אבא הלל סילבר 15, לוד	073-3717553	Cpfta.publicorg@fta.gov.il
תחום המודיעין	מנהל אגף מודיעין	073-3717507	אבא הלל סילבר 15, לוד	073-3717553	Cpfta.publicorg@fta.gov.il

### אנשי קשר במשטרת ישראל

משרד	תפקיד	טלפון	כתובת	פקס	מייל
מדור פשיעה דיגיטלית	ר' מדור פשיעה דיגיטלית	02-5429250	רח' חיים ברלב 1, י-ם	02-5429675	pshiaadihitalit@police.gov.il
חוליית הונאה ארצית	ק' הונאה ארצי	02-5429250	רח' חיים ברלב 1, י-ם	02-5429675	pshiaadihitalit@police.gov.il