דוח מבקר המדינה

סוגיות בהגנת הצרכן - ביקורת מעקב

▪ תמוז התשפ"ו ▪ יוני 2026 ▪

סוגיות בהגנת הצרכן - ביקורת מעקב

תקציר

רקע

ציבור הצרכנים בישראל, בעיקר צרכנים מקרב אוכלוסיות הראויות לקידום, כמו עולים חדשים, אזרחים ותיקים וקטינים, מצוי במקרים רבים בעמדת נחיתות מול בעלי העסקים. עקב כך הוקמו גופים שמטרתם להגן על הצרכנים, נחקקו חוקים שנועדו להבטיח את זכויות הצרכנים, והוקמה מערכת אסדרה ממשלתית להטמעת ההוראות של החוקים בנושאי הצרכנות ולאכיפתן.

החקיקה הצרכנית בישראל כוללת כמה חוקים, שהמרכזי שבהם הוא חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (חוק הגנת הצרכן). החוק מטיל על בעלי העסקים חובות שעיקרן גילוי מידע, סימון של טובין והצגת מחירים על המוצרים וכן אוסר להטעות את הצרכן ולנצל את מצוקותיו.

שר הכלכלה והתעשייה מופקד על תחום הגנת הצרכן והוא הגורם שאחראי ליישום הוראות חוק הגנת הצרכן וחוק המועצה הישראלית לצרכנות, התשס"ח-2008 (חוק המועצה).

מתוקף חוקים אלה הוקמו גופים ממשלתיים שתפקידם לפקח על יישום חוקי הגנת הצרכן ולאכוף אותם ולשמור על זכויותיו של הצרכן: (א) הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן - רשות עצמאית שהוקמה על פי תיקון 20 לחוק הגנת הצרכן בשנת 2006, ותפקידה, בין היתר, לאכוף את הוראות החקיקה הצרכנית, ובראשה חוק הגנת הצרכן. (ב) המועצה הישראלית לצרכנות - חברה ממשלתית המשמשת ארגון צרכנים על פי חוק המועצה, ומטרתה בין היתר לפעול להגנת הצרכנים ולשמירת זכויותיהם.

נוסף על כך, בידי שר האוצר, שר המשפטים, בנק ישראל וכמה משרדי ממשלה, ובהם משרד הכלכלה והתעשייה, משרד התקשורת ומשרד האנרגיה, סמכויות וכלים שנועדו להבטחת זכויות הצרכנים.

דוח זה עוקב אחר תיקון הליקויים שצוינו בדוח מבקר המדינה בנושא "סוגיות בהגנה על הצרכן"[1] (הדוח הקודם) וכן מרחיב בנושאים נוספים.

[1] מבקר המדינה, **דוח מבקר המדינה - נובמבר 2022**, "סוגיות בהגנה על הצרכן".

נתוני מפתח

44,612, 23,923

מספר התלונות שהתקבלו ברשות להגנת הצרכן ובמועצה הישראלית לצרכנות בשנת 2024, בהתאמה, ומהן 11,080 התקבלו ברשות להגנת הצרכן בתחום ההונאה המקוונת

25%

שיעור הירידה במספר תיקי האכיפה (נגד בתי עסק המפירים את הוראות חוק הגנת הצרכן) שפתחה הרשות להגנת הצרכן בשנים 2022 - 2024 (ירידה מ-506 תיקים בשנת 2022 ל-386 בשנת 2024), וזאת נוסף על ירידה של 50% במספר התיקים שנפתחו בשנת 2021 לעומת שנת 2018

22% בלבד (8 מיליון ש"ח מתוך 37 מיליון ש"ח)

שיעור הגבייה בפועל של כספי העיצומים שהוטלו על עסקים על ידי הרשות להגנת הצרכן בשנים 2022 - 2025

36% (8 מ-22)

מסניפים של קמעונאי מזון גדולים שנדגמו אינם מקפידים לרוב על סימון מחירים כנדרש

ב-79% (245 מ-311)

מהביקורות שעשתה הרשות להגנת הצרכן בשנת 2025 נמצאו הפרות לגבי סימון ארץ המקור במוצרי חקלאות מיובאים, ועם זאת הרשות הטילה רק 61 עיצומים כספיים, היינו בכ-25% מהמקרים שבהם נמצאה הפרה

12%, 25%

שיעור הפחתת התקציב המאושר של הרשות להגנת הצרכן ושל המועצה הישראלית לצרכנות בשנים 2022 - 2025, בהתאמה. בשנת 2025 היה תקציבה המאושר של הרשות להגנת הצרכן כ-34.5 מיליון ש"ח, ותקציבה המאושר של המועצה הישראלית לצרכנות היה כ-6.3 מיליון ש"ח

1.5 מ-5

רמת שביעות הרצון של הפונים למועצה הישראלית לצרכנות מהטיפול שלה בפנייתם בשנים 2022 - 2025 על פי דירוג הגולשים באתר "גוגל"

135 ימים

זמן הטיפול של המועצה הישראלית לצרכנות בפניות הציבור בממוצע בשנת 2025

פעולות הביקורת

בחודשים יולי עד דצמבר 2025 (תקופת הביקורת) בדק משרד מבקר המדינה את הפעולות שנקטו משרדי ממשלה וגופים נוספים בתחום הגנת הצרכן (ביקורת המעקב). הביקורת התמקדה בנושאים שצוינו בדוח הקודם ובפער בין הממצאים שצוינו בדוח הקודם למצב בהווה. ביקורת המעקב נעשתה ברשות להגנת הצרכן, במועצה הישראלית לצרכנות (המועצה לצרכנות), במשרד הכלכלה, באגף התקציבים במשרד האוצר ובבנק ישראל. בדיקות השלמה נעשו במשרד המשפטים, ברשות האכיפה והגביה, במשרד לשוויון חברתי, במשרד החקלאות וביטחון המזון, במשרד האנרגיה וברשות החברות הממשלתיות.

תמונת המצב העולה מן הביקורת

הקצאת משאבים לפעילות הרשות להגנת הצרכן ופעילות המועצה לצרכנות - כוונת משרד הכלכלה ופעולותיו לאיחוד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה לצרכנות במטרה לשפר את הטיפול בסוגיות הקשורות להגנת הצרכן, התמשכות ההליך וקיצוצים רוחביים בתקציב משרדי הממשלה ורשויות הסמך שלה - כל אלה הביאו לפגיעה בפעילותן התקינה של הרשות להגנת הצרכן והמועצה לצרכנות. תקציבי הרשות להגנת הצרכן והמועצה לצרכנות קוצצו באופן ניכר, דבר שפוגע ביכולתן לפעול באופן אפקטיבי בהתאם לייעודן. זאת ועוד, ניכרת שחיקה של ממש בפעילותה של המועצה לצרכנות הנובעת מצמצום משאביה, אי-מינוי דירקטורים ואי-מינוי בעלי תפקידים להנהלת המועצה, מה שעלול בין היתר, למנוע את תיקון הליקויים שהועלו בדוח הביקורת הקודם של משרד מבקר המדינה.

פעילות הרשות להגנת הצרכן

- **אכיפה של הרשות להגנת הצרכן - כלי אכיפה פליליים** - בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן ממעטת להשתמש בכלי האכיפה הפליליים ואף מספר תיקי האכיפה הפליליים שנפתחו בשנים 2020 - 2021 עמד על שלושה, בין היתר, כי חסרות לה סמכויות לשם כך. בביקורת המעקב נמצא שהליקוי **תוקן במידה מועטה**, אף שלרשות הוענקו סמכויות נוספות במסגרת תיקון 68. בשנים 2022 - 2025 מספר תיקי האכיפה הפליליים שנפתחו נותר נמוך ואף פחת בממוצע יחסית לתקופת הביקורת הקודמת (תיק אחד בשנים 2024 - 2025 לעומת שלושה תיקים בשנים 2022 - 2023) וזאת אף שמספר התלונות בשנים 2022 - 2023 היה כ-103,000. יצוין כי הרשות להגנת הצרכן פועלת בשיתוף משרד המשפטים להרחיב את סמכויותיה בהיבט האכיפה הפלילית. אף על פי כן, נדרשים תיקוני חקיקה שיעניקו לרשות סמכויות נוספות שטרם ניתנו לה (למשל סמכויות חיפוש בחומרי מחשב ומרשמי נתוני תקשורת).

- **אכיפה של הרשות להגנת הצרכן - כלי אכיפה מינהליים** - בביקורת הקודמת עלה כי היקף פעולות האכיפה **שביצעה** הרשות להגנת הצרכן פחת בשנים 2018 - 2021 בכ-50% לכדי 514 תיקי אכיפה, ומספר בתי העסק שהרשות ביקרה בהם עמד על 2,664, כ-0.5% מבתי העסק בישראל. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה מועטה**. היקף תיקי האכיפה פחת בשנים 2022 - 2024 בעוד כ-25% עד ל-386 תיקים בשנת 2024. עם זאת, מספר הביקורים בבתי העסק גדל באותה התקופה עד ל-3,040 בשנת 2024.

- **היקף העיצומים והגבייה מצד הרשות להגנת הצרכן** - בביקורת הקודמת עלה שההיקף הכולל של העיצומים שהוטלו על העוסקים שהינו בר גבייה לשנים שנבחנו (2018 - 2021) היה כ-119 מיליון ש"ח לאחר הפחתה, ושיעור הגבייה מהם הוא 31% בלבד (37 מיליון ש"ח). בביקורת המעקב נמצא כי **הליקוי לא תוקן**. בביקורת המעקב עלה שהיקף העיצומים שאפשר לגבות שהוטלו על העוסקים בשנים 2022 - 2025 הצטמצם במידה ניכרת בשיעור של כ-70% ביחס לתקופה שנבדקה בדוח הקודם והיה כ-37 מיליון ש"ח לאחר הפחתה, ושיעור הגבייה מסכום זה הוא 22% בלבד (8 מיליון ש"ח). גבייה בשיעור נמוך פוגעת ביעילות **ההרתעה** כלפי העסקים המפירים את הוראות חוק הגנת הצרכן ועשויה אף להשפיע על יעילות העבודה של הרשות.

- **היקף האכיפה של הרשות להגנת הצרכן** - בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן התמקדה באכיפה רק בשבעה מ-146 הענפים שבפיקוחה (5%). בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה מועטה**. נמצא כי בשנת 2025 הרשות התמקדה ב-12 ענפים בלבד מ-146 ענפים שבפיקוחה (8%). עוד נמצא כי הרשות לא ביצעה ביקורות ממוקדות בענף הסחר המקוון, ובשנים 2022 - 2024 פחת מספר ההליכים שהתנהלו בנושא זה מ-46 ל-13 בלבד. זאת אף שמדובר בענף שבו מספר התלונות עלה באופן ניכר, בכ-86%, באותן שנים ל-11,080 תלונות בשנת 2024.

- **הטיפול בתלונות הצרכן של הרשות להגנת הצרכן** - בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן אינה מטפלת בתלונות אישיות של צרכנים שנפגעו ואינה מסייעת להם בהשבת כספים. בביקורת המעקב נמצא שהליקוי **תוקן במידה מועטה**. הרשות להגנת הצרכן נקטה פעולות לצורך הגעה לאוכלוסייה הצעירה. עם זאת, נושא פניות הציבור ברשות לוקה בחסר, לא גובש מתווה לטיפול בתלונות אישיות של הצרכנים לרבות כלים שיאפשרו לפעול להחזרת כספים, אף שהן הכפילו את עצמן (מ-22,074 ל-44,612) משנת 2022 ועד לשנת 2024, והרשות אינה מטפלת בתלונות אישיות ואינה מסייעת בהשבת כספים לצרכנים שנפגעו.

הוועדה המייעצת לרשות להגנת הצרכן - בביקורת הקודמת עלה כי ב-2020 הפסיקה הוועדה המייעצת את פעילותה, ונכון למועד סיום הביקורת הקודמת לא מונה יו"ר ולא מונו חברים חדשים לוועדה המייעצת. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**, ונכון למועד סיום ביקורת המעקב לא מינה שר הכלכלה, בהסכמת שר האוצר[2], ועדה מייעצת לרשות להגנת הצרכן.

פעילות המועצה הישראלית לצרכנות

- **תקציב המועצה הישראלית לצרכנות** - בביקורת הקודמת עלה כי למועצה לצרכנות אין תקציב מוסדר משנת 2016, התקציב המקורי שלה הצטמצם בשנים 2015 עד 2022 בכ-25%, ובשנת 2022 הוא היה 7.4 מיליון ש"ח. זאת ועוד, כ-80% מתקציב המועצה מופנים לתשלום משכורות לעובדיה. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. כוונת משרד הכלכלה ופעולותיו לאיחוד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה לצרכנות במטרה לשפר את הטיפול בסוגיות הקשורות להגנת הצרכן, התמשכות ההליך, וקיצוצים רוחביים בתקציב משרדי הממשלה ורשויות הסמך שלה - כל אלה הביאו לקיצוץ בתקציב המועצה. מביקורת הקודמת בשנת 2022 עד שנת 2025 קטן תקציב המועצה המקורי בעוד 25% - לכ-5.4 מיליון ש"ח, והתקציב המאושר קטן אף הוא בכ-25% באותן השנים. זאת על אף הגידול באוכלוסייה באותן שנים בשיעור של 5.3%. הוצאות השכר של המועצה הן 70% מתקציבה, ומאז פורסם הדוח הקודם לא גיבשה המועצה תקציב רב-שנתי המלווה בתוכנית עבודה עם יעדים ומדדים. קיצוץ התקציב ואי-גיבוש יעדי העבודה של המועצה לצרכנות עלולים לפגוע בטיפול בהגנה על הצרכן כמוגדר בחוק הקיים.

- **דירקטוריון המועצה הישראלית לצרכנות** - בביקורת הקודמת עלה כי בכשליש מהתקופה 2015 עד 2021 בהרכב בדירקטוריון לא היה מניין חוקי לדירקטוריון (קוורום). בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. נכון לספטמבר 2025 אין קוורום בדירקטוריון המועצה, ומכהנים בו רק שלושה דירקטורים[3] שתוקף כהונתם יסתיים בשנים 2026 - 2027. אי-מינוי דירקטורים במשך תקופה ארוכה בשל כוונת שר הכלכלה לאחד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה, שבשלב זה אינה מתממשת, פוגע בתפקודה של המועצה ובמילוי תפקידה על פי חוק המועצה - לפעול לטובת הצרכן.

- **קביעת מדיניות, בקרה ותוכניות עבודה** - בביקורת הקודמת עלה כי משנת 2016 אין למועצה לצרכנות תוכניות עבודה רב-שנתיות. עוד נמצא בביקורת הקודמת כי דירקטוריון המועצה אינו מדווח לשרי הכלכלה והאוצר על תוכניותיה לשנים הבאות. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. בעקבות כוונת שר הכלכלה לאחד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה לצרכנות, המועצה לא הכינה תקציב ותוכניות עבודה רב-שנתיות, ובשל היעדר דירקטוריון לא דווח לשרים על תוכניות המועצה לשנים הבאות.

- **מינויים במועצה לצרכנות** - בביקורת הקודמת עלה כי נכון למועד סיומה (מרץ 2022) לא אוישו במועצה כמה משרות מפתח - סמנכ"ל, כלכלן וחמישה בעלי תפקידים במחלקה לטיפול בפניות הציבור. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. נכון למועד סיום ביקורת המעקב, בשל התקציב שקוצץ יש מחסור במלאי תפקידים מהותיים בכלל המחלקות במועצה לצרכנות; בשדרה הניהולית - מאוגוסט 2024 אין מנכ"ל במועצה, ומשנת 2018 אין סמנכ"ל. במחלקה המשפטית וכן בצוות עורכי דין למוקד הטלפוני חסרים 33% מעורכי הדין (אחד משלושה בכל מחלקה); במחלקת חינוך והסברה חסרים שלושה עובדים

---

[2] על פי סעיף 22א לחוק הגנת הצרכן.

[3] בסוף מאי 2025 אחד הדירקטורים סיים את תקופת כהונתו ונותרו שלושה דירקטורים בדירקטוריון המועצה.

(100% מהתקן במחלקה), ובמחלקה לטיפול בפניות הציבור יש חוסר של שבעה עובדים. ובסך הכול לא מאוישות 22.5 משרות מתוך 46.5 משרות שנקבעו בתקן כוח האדם של המועצה, כלומר כמחצית מהמשרות שבתקן. מחסור בכוח אדם במועצה פוגע בעבודתה ובתפקודה במתן מענה לצרכנים.

יצוין כי במהלך תקופת הביקורת (יולי עד דצמבר 2025) ולפניה, קידם שר הכלכלה עם גורמים רלוונטיים איחוד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה הישראלית לצרכנות. ב-31.5.26 (לאחר מועד סיום הביקורת) התקבלה החלטת ממשלה בעניין "שיפור מערך ההגנה על הצרכן על ידי פירוק המועצה הישראלית לצרכנות (חל"צ) והוספת סמכויות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן". הביקורת נערכה לפני קבלת ההחלטה והממצאים מתייחסים לתקופת הביקורת.

סיוע לצרכנים במימוש זכויותיהם

- **שביעות רצון הציבור מפעילות המועצה הישראלית לצרכנות ומהרשות להגנת הצרכן** - בביקורת הקודמת עלה כי רמת שביעות הרצון בקרב 6,000 מהפונים אליה בשנת 2021 הייתה 2.9 מתוך 5, דבר שעלול ללמד על מידת שביעות רצון נמוכה. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. על פי נתוני המועצה לצרכנות, רמת שביעות הרצון הממוצעת של הצרכנים מטיפולה בתלונותיהם נשארה 2.9 מתוך 5. על פי דירוג הצרכנים באתר גוגל, ציון שביעות הרצון מתפקוד המועצה לצרכנות ירד מ-2.2 כוכבים מתוך 5 בשנת 2022 ל-1.5 כוכבים מתוך 5 נכון למועד סיום הביקורת. הפחתת תקציבה של המועצה בשנים האחרונות אינה מאפשרת לה לגייס עובדים חדשים במחלקה לטיפול בפניות הציבור, דבר שגורם לעיכוב בטיפול בתלונות הציבור.

- **משך הטיפול בפניות הציבור במועצה הישראלית לצרכנות** - בביקורת הקודמת עלה כי זמן הטיפול בתלונות הוא 80 ימים בממוצע. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן והמצב אף הוחמר**. בשל מחסור בעובדים במחלקה לטיפול בפניות הציבור והיעדר תקציב לגיוס כוח אדם נוסף, בשנים 2022 - 2025 התארך זמן הטיפול של המועצה בתלונות והיה 109 ימים, ובשנת 2025 - 135 ימים. בשל כך נפגע הטיפול בתלונות הציבור, שהוא אחת המטרות המרכזיות של המועצה לצרכנות ומרכיב חשוב ברמת האמון שנותן בה הציבור. משך הזמן הרב של הטיפול בתלונות פגע גם בהחזר הכספי שקיבלו הצרכנים עקב הטיפול של המועצה.

שיתוף הפעולה בין הרשות להגנת הצרכן לבין המועצה הישראלית לצרכנות - בביקורת הקודמת עלה כי אין נוהל מוסכם לעבודה משותפת של הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות, וכי שיתוף הפעולה ביניהן אינו מתנהל על פי הנחיות מוגדרות. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה מועטה** - אומנם הרשות והמועצה החלו בהכנת נוהל לשיתוף פעולה אך הוא לא גובש מעבר לטיוטה ראשונית.

ביטול עסקה אצל מנפיק כרטיס האשראי - בביקורת הקודמת עלה כי בנק ישראל לא פרסם מידע ודוגמאות על פעילותה של יחידת פניות הציבור בפיקוח על הבנקים שבבנק ישראל בעניין "כשל תמורה" ו"הכחשת עסקה" והתנאים שלפיהם רשאי הצרכן לבטל חיובים בגין עסקאות לפי חוק שירותי תשלום. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה מועטה**. בביקורת המעקב עלה שהוספה הערה בעמוד האינטרנט של בנק ישראל על ידי יחידת פניות הציבור בבנק ישראל שלפיה היחידה מבררת תלונות בנושא הונאות לקוחות, לרבות באמצעות בתי עסק, וכן במקום אחר באתר בנק ישראל הוסף בלשונית "שאלות ותשובות" בנושא כרטיסי חיוב הסבר קצר ולא ממצה בנושא "כשל תמורה" עם הפניה לאתר חיצוני של עמותה[4]. עם זאת, בנק ישראל לא פרסם מידע מספק ולא פרסם דוגמאות בנושא "כשל תמורה" ו"הכחשת עסקה" והתנאים שלפיהם רשאי הצרכן לבטל חיובים בגין עסקאות בכרטיסי אשראי לפי חוק שירותי תשלום.

פערים בהגנות על רכישה בכרטיסי אשראי בישראל - למול הגנות הניתנות בחו"ל - השוואה בין-לאומית - בביקורת הקודמת עלה כי קיים פער בין ההגנות שניתנות על רכישות באמצעות הסכֶמה

[4] עמותה העוסקת בזכויות אזרחיות וצרכנות בשם "כל זכות".

הבין-לאומית לבין אלו הניתנות במסגרת הסְכָמָה הישראלית. לצרכנים ישראלים שרוכשים מוצרים מספקים בחו"ל באמצעות כרטיסי אשראי שהנפיקו חברות האשראי הפועלות תחת הסכָמָה הבין-לאומית או שרוכשים באמצעות PayPal (גם אם בכרטיס אשראי שהונפק בישראל) ניתנות בפועל הגנות נוספות על אלו שנהנים מהן צרכנים ישראלים. לדוגמה, במקרה שבו הובטח מקרר בצבע מסוים וסופק מקרר בצבע אחר. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **לא תוקן**. מאז הביקורת הקודמת בנק ישראל, משרד המשפטים, הרשות להגנת הצרכן והמועצה לצרכנות קיימו פגישה אחת בלבד בנושא, אך לא הוסיפו הגנות צרכניות המגבירות את יכולת הסולק לבטל את העסקה אם לא ניתן גילוי נאות לצרכן לפני ביצוע העסקה, ועדיין קיים פער בין ההגנות שניתנות על רכישות באמצעות הסְכָמָה הבין-לאומית לבין הסכָמָה הישראלית.

קריאה להחזרה ("ריקול") של מוצרים - בביקורת הקודמת עלה כי בישראל אין נוהל קריאה להחזרה של מוצרים שמסדיר את הכללים ואת אבני הדרך לאיסוף מוצרים אלה וטיפול בהם כפי שהדבר נעשה בתקן 10393 הבין-לאומי; אין אחידות בהנחיות לקריאה להחזרה של המוצרים השונים; אין אסדרה (רגולציה) המחייבת מתן סעד בעת קריאה להחזרה; העוסק אינו מחויב לתת פיצוי לצרכן; ואף אופן איסוף המוצרים מהצרכנים אינו מוסדר. עוד נמצא כי הממונה על התקינה מפעיל את סמכותו שבחוק כדי לגלות מוצרים מסוכנים שיש עליהם תקן רשמי, אולם לגבי מוצרים בשוק שתקן רשמי אינו חל עליהם אין לממונה סמכות לחייב את הספק לבצע קריאה להחזרה, והוא אף אינו מפרסם אותם באתר משרד הכלכלה. הספק אינו מחויב בדיווח לממונה על התקינה לגבי מוצרים אלה, ואין מי שיוודא כי שיווקם נפסק ושהם נאספו והושמדו או הוחזרו ליצרן. נוסף על כך, נמצא שבאתר של משרד הכלכלה יש פרסומים חסרים של קריאה להחזרה בשפה הערבית. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה מועטה**. נמצא כי משרד הכלכלה לא קידם אסדרה כוללת בעניין קריאה להחזרה של מוצרים שלא חל עליהם תקן רשמי. עוד נמצא כי יש פרסומים חסרים של קריאה להחזרה בשפה הערבית (48 בשפה הערבית לעומת 106 בשפה העברית).

חובת הצגת מחיר - בביקורת הקודמת נמצא שבשנים 2018 - 2020 הרשות להגנת הצרכן הטילה 25 עיצומים בממוצע בכל שנה על הפרת החוק בנושא של סימון מחירים. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי **תוקן במידה רבה**. בשנים 2021 - 2024 הרשות להגנת הצרכן הטילה 31 עיצומים בממוצע בכל שנה על הפרת החוק בנושא של סימון מחירים, גידול של 24% לעומת השנים 2018- 2020. כמו כן, בשנת 2025 הטילה הרשות להגנת הצרכן 54 עיצומים על הפרת החוק בנושא סימון המחירים, גידול של 120% לעומת השנים 2018 - 2020. כן ננקטו פעולות להגברת האכיפה באמצעות הסמכה של מפקחי משרד הכלכלה.

עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ כי הרשות להגנת הצרכן, בשיתוף משרד המשפטים, ישלימו את הסדרת הסמכויות הנדרשות לרשות לקבלת נתוני תקשורת לצורכי אכיפה בהיבט הפלילי, ואם יש צורך, גם סמכויות נוספות, לרבות סמכות חיפוש במחשב בעבירות בדרגת חומרה פחותה. כן מומלץ שהרשות להגנת הצרכן, בשיתוף משרד המשפטים, ישלימו את תיקוני החקיקה שבכוונתם לקדם ויבחנו דרכים להגדיל את השימוש בכלי אכיפה מינהליים, דוגמת הטלת עיצומים במסלול מהיר בעבירות שחומרתן אינה חורגת מרף שייקבע, כדי להגביר את האפקטיביות של משאביה המוגבלים ואת היקף האכיפה.

מומלץ כי הרשות להגנת הצרכן, בהתייעצות עם שר הכלכלה, תגבש מתווה סדור לטיפול בפניות הציבור באופן שיסייע לה להתמודד עם כמות התלונות שגדלה עד מאוד ותשלים את שיתוף הפעולה עם המועצה הישראלית לצרכנות בעניין זה, כדי שתלונות רלוונטיות יטופלו לרבות תלונות אישיות ונושאים הקשורים

להחזרת כספים לצרכנים. במסגרת שיתוף הפעולה או הליך האיחוד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה לצרכנות, יש לוודא שלרשות יהיו כלים לסייע בהשבת כספים לצרכנים שנפגעו במסגרת הכלים שיהיו לה לאחר הליך האיחוד.

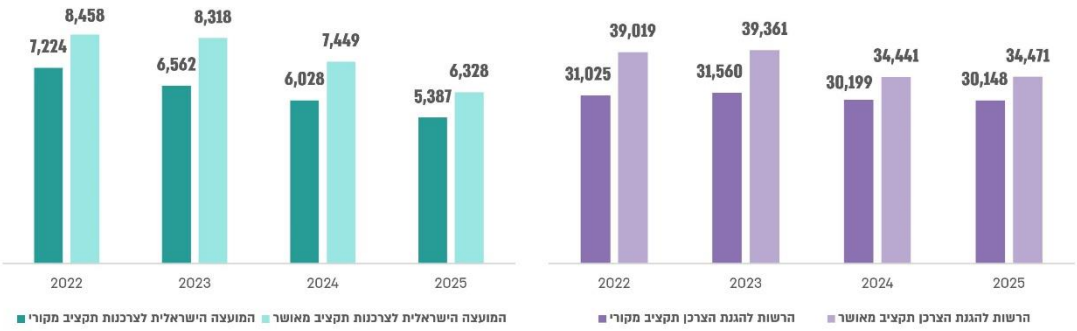
על שר הכלכלה לפעול לאסדרת פעילותה של הוועדה המייעצת וסמכויותיה בהתאם לחוק הגנת הצרכן. כמו כן, על הרשות להגנת הצרכן לשתף פעולה עם הוועדה המייעצת שתקום ולספק לה את כל החומרים הדרושים לה כדי שתוכל למלא את תפקידה בסוגיות הנוגעות להגנת הצרכן.

עד ליישום החלטת הממשלה על איחוד בין הרשות להגנת הצרכן למועצה לצרכנות ולהשלמת שינויי חקיקה מתאימים, על המועצה לצרכנות, בסיוע משרד הכלכלה, לאייש לכל הפחות את המשרות הקריטיות להמשך עבודתה כל עוד היא פועלת בהתאם לחוק המועצה הקיים. כמו כן, על שר הכלכלה ועל השר לשיתוף פעולה אזורי, בשיתוף רשות החברות הממשלתיות, לפעול לקיום קוורום בדירקטוריון המועצה, כך שהיא תוכל לפעול למען ציבור הצרכנים בישראל.

מומלץ כי בנק ישראל ומשרד המשפטים בשיתוף הרשות להגנת הצרכן והמועצה לצרכנות, יבחנו מפעם לפעם את מועילות ההגנות החלות על הצרכן בישראל בהשוואה למצב באיחוד האירופי, באנגליה ובארצות הברית בנוגע לגילוי הניתן ללקוח בעת ביצוע העסקה. אימוץ הגנות דומות לאלה שבארצות הברית, בשינויים מתחייבים, הדבר יסייע למניעת פגיעה בצרכנים ויעודד הקפדה על שירות הוגן מצד בתי העסק. בכלל זה, מוצע לאפשר לצרכן הישראלי לבחור לקבל הגנה מוגברת מהמנפיקים גם אם תמורת תוספת תשלום.

מאחר שבכל הסניפים של קמעונאי המזון שבדק צוות הביקורת נמצאו הפרות של חוק חובת סימון מחירים, מומלץ לרשות להגנת הצרכן להגביר את פעולותיה בתחום האכיפה של סימון המחירים, כפי שעשתה בשנת 2025. עוד מומלץ לרשות להגנת הצרכן לבחון אם ההרתעה בתחום זה מספיקה לצמצום ההפרות. מוצע לרשות להגנת הצרכן לשקול לקבוע מנגנון שיאפשר לציבור הצרכנים לשלוח תצלומים של ההפרות בנושא סימון מחירים ולתייג את המידע כמידע מודיעיני על הפרה. אם יצטברו תלונות רבות נגד סניף קמעונאי כלשהו - מומלץ לבצע כלפיו פעולות אכיפה ממוקדות, ובכך תוגבר ההרתעה. כן מומלץ לרשות להגנת הצרכן לקדם עם משרד הכלכלה ומשרד המשפטים תיקוני חקיקה שייתנו בידם אפשרות להטלת עיצומים בהליך מהיר או למתן קנסות עם גילוי ההפרה במקום העבירה, ולא רק באמצעות הטלת עיצומים כספיים בהליך הרגיל שדורשים מהרשות משאבים רבים ומוטלים על הקמעונאים זמן רב לאחר ביצוע העבירה, והכול כדי להגביר את ההרתעה.

התקציב המקורי והתקציב המאושר של הרשות להגנת הצרכן (התרשים הימני) ושל המועצה הישראלית לצרכנות (התרשים השמאלי), באלפי ש"ח, 2022 - 2025



על פי נתוני אגף התקציבים במשרד האוצר, בעיבוד משרד מבקר המדינה.

סיכום

החקיקה בתחום הצרכנות בישראל כוללת חוקים רבים, המרכזי שבהם חוק הגנת הצרכן. ואולם ציבור הצרכנים מצוי במקרים רבים בעמדת נחיתות לעומת בעלי העסקים, בין היתר בשל אי-הכרת החוקים המגינים על זכויותיו והקושי לקבל סיוע מגופים האחראים ליישום חוקים אלה. שר הכלכלה ומשרדו, הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והמועצה הישראלית לצרכנות מופקדים על מתן סיוע לצרכנים בנושאי הצרכנות השונים ועל ההגנה על זכויותיהם.

בביקורת המעקב נמצא כי אף שעברו כשלוש שנים מהביקורת הקודמת, מרב הליקויים שצוינו בה לא תוקנו כלל או תוקנו במידה מועטה בלבד. קיימים פערים בתקציב, בכוח האדם, בשדרת הניהול ובכלי האכיפה של גופי הצרכנות, המותירים את ציבור הצרכנים ללא הגנה מספקת.

הרשות להגנת הצרכן אינה מבצעת אכיפה מספקת בתחומים רבים, מספר החקירות הפליליות המתנהלות ברשות ממשיך להיות נמוך, היקף תיקי האכיפה פחת, שיעור הגבייה ממשיך להיות נמוך, הטיפול בפניות הציבור ברשות לוקה בחסר, והיא אינה מטפלת בתלונות פרטניות של ציבור הצרכנים. זאת ועוד, תקציבה של הרשות צומצם במיליוני ש"ח (כ-12%).

גם תקציבה של המועצה הישראלית לצרכנות קוצץ (בכ-25%), ואין היא ממלאת את תפקידיה, בין השאר עקב היעדר מתמשך של קוורום בדירקטוריון ואי-איוש של השדרה הניהולית שלה, שגורמים בין היתר לאי-הגשת תביעות ייצוגיות, להתארכות זמן הטיפול הממוצע בתלונה לשלושה חודשים ויותר ולפגיעה במעמדה המקצועי של המועצה בקרב הציבור.

התקציבים להגנה על הצרכנים קוצצו באופן נרחב, וסך התקציב שהקצתה ממשלת ישראל להגנה על הצרכנים בשנת 2025 היה כ-41 מיליון ש"ח בלבד.

ב-31.5.26 (לאחר סיום הביקורת) התקבלה החלטת ממשלה בעניין שיפור מערך ההגנה על הצרכן על ידי פירוק המועצה הישראלית לצרכנות (חל"צ) והוספת סמכויות לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן. ההחלטה הטילה בין השאר, על שר הכלכלה "...לערוך תיקוני החקיקה הנדרשים לשם יישום ההחלטה זו וביניהם לבטל את חוק המועצה הישראלית לצרכנות... כמו כן, בתוך 45 ימים השר יבחן, בשיתוף כלל הגורמים הנוגעים לעניין, לתקן את חוק הגנת הצרכן באופן שיעניק לרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן סמכויות וכלים לקידום ההגנה על הצרכנים, שיאפשרו לה מתן סיוע משפטי לצרכנים, לרבות ייזום הליכים בערכאות משפטיות, כנגד עוסקים שהרשות מפקחת עליהם". התיקון לחוק הגנת הצרכן

יקבע בין השאר, הוראות מעבר להבטחת אופן טיפול בתובענות ייצוגיות[5]. עוד צוין בהחלטה כי יש לבצע פעולות שונות להשלמת תיקוני חקיקה להעברת הסמכויות לרשות להגנת הצרכן ופירוקה של המועצה לצרכנות.

על שר הכלכלה, השר לשיתוף פעולה אזורי ורשות החברות הממשלתיות, לפעול לאיוש הדירקטוריון של המועצה לצרכנות ולפעול, בשיתוף משרד האוצר, למימוש הוראות החוקים הקיימים. על שר הכלכלה להבטיח כי לגופים האמונים על ההגנה על הצרכנים יהיו המשאבים הנחוצים שיבטיחו את פעילותם ואת כשירותם לטפל ביעילות בעוולות הצרכניות ולספק את המענה המיטבי בעניין קיומו של סחר הוגן והגנה על הצרכן. אי-תיקון הליקויים כפי שעלה בביקורות מחייבים את כלל הגורמים המוזכרים בדוח ביקורת זה, כל אחד בתחומו, לבחון את הליקויים ולנתח את הסיבות לקיומם של ליקויים אלה ולאי-תיקונם. בהתאם לממצאי הבחינה ראוי כי יגובשו תוכניות עבודה שיכללו בין היתר אסדרה של תחומי הסמכות והאחריות של הגופים האמונים על הטיפול בצרכנים ושיפור ההגנה על זכויותיהם. תוכניות אלה ראוי שיהיו מגובות בתקציב מתאים שיאפשר את מימושן בפועל.

5 ההחלטה הטילה על שרים רלוונטיים לערוך תוך 60 ימים, תיקוני חקיקה שבתחום אחריותם מצויה חקיקת משנה שיש בה התייחסות למועצה.

מידת תיקון עיקרי הליקויים שצוינו בדוח הקודם

פרק הביקורת	הגוף המבוקר	הליקוי בדוח הביקורת הקודם	מידת תיקון הליקוי כפי שעלה בביקורת המעקב			
			לא תוקן	תוקן במידה מועטה	תוקן במידה רבה	תוקן באופן מלא
כלי אכיפה פליליים	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן ממעטת להשתמש בכלי האכיפה הפליליים ואף מספר תיקי האכיפה הפליליים שנפתחו בשנים 2020 - 2021 עמד על שלושה, בין היתר, כי חסרות לה סמכויות לשם כך.		←		
כלי אכיפה מינהליים	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי היקף פעולות האכיפה שביצעה הרשות פחת בשנים 2018 - 2021 בכ-50% לכדי 514 תיקי אכיפה, ומספר הביקורים שערכה הרשות בבתי העסק עמד על 2,664, כ-0.5% מבתי העסק בישראל.		←		
פעולות האכיפה של הרשות להגנת הצרכן	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה שההיקף הכולל של העיצומים שהוטלו על העוסקים שהינו בר גבייה לשנים שנבחנו (2018 - 2021) היה כ-119 מיליון ש"ח לאחר הפחתה, ושיעור הגבייה מהם הוא 31% בלבד (37 מיליון ש"ח).	←			
השפעת האכיפה של הרשות להגנת הצרכן	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן התמקדה רק בשבעה מ-146 הענפים שבפיקוחה (5%).		←		
הטיפול בתלונות הצרכן	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי הרשות להגנת הצרכן אינה מטפלת בתלונות אישיות של צרכנים שנפגעו ואינה מסייעת להם בהשבת כספים.		←		
נגישות הגשת תלונות	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי נתב השיחות של הרשות להגנת הצרכן פועל בשפה העברית בלבד.		←		
הוועדה המייעצת	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי בשנת 2020 הפסיקה הוועדה המייעצת את פעילותה, ונכון למועד סיום הביקורת הקודמת לא מונה יו"ר ולא מונו חברים חדשים לוועדה.	←			
תקציב המועצה	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי למועצה לצרכנות אין תקציב מוסדר משנת 2016, התקציב המקורי שלה הצטמצם בשנים 2015 עד 2022 בכ-25%, ובשנת 2022 הוא היה 7.4 מיליון ש"ח. זאת ועוד, כ-80% מתקציב המועצה מופנים לתשלום משכורות לעובדיה.	←			

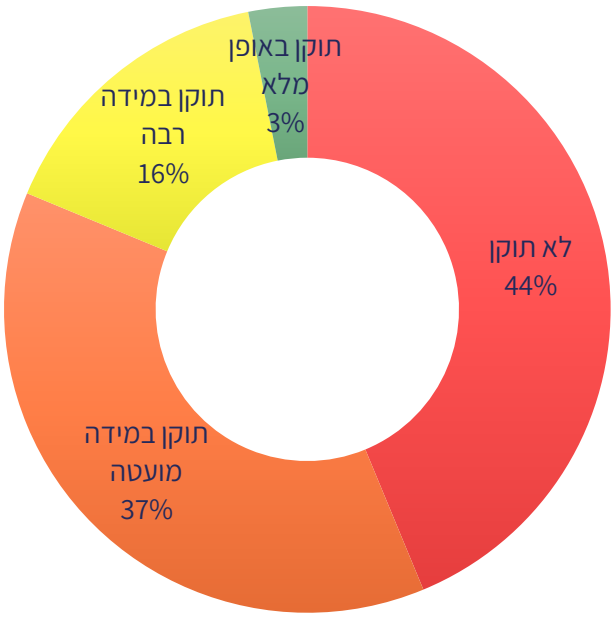
הרכב הדירקטוריון	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי בכשליש מהתקופה 2015 עד 2021 לא היה מניין חוקי לדירקטוריון (קוורום).				
קביעת מדיניות, בקרה ותוכניות עבודה	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי משנת 2016 אין למועצה לצרכנות תוכניות עבודה רב-שנתיות. עוד נמצא בביקורת הקודמת כי דירקטוריון המועצה אינו מדווח לשרי הכלכלה והאוצר על תוכניותיה לשנים הבאות.				
תובענות ייצוגיות	המועצה הישראלית לצרכנות	בשנים 2019 - 2021 הגישה המועצה 15 בקשות לתובענות ייצוגיות, ומשרד מבקר המדינה ציין את המועצה לחיוב על כך והמליץ כי המועצה תבחן את הצורך להרחבת היקף התביעות הייצוגיות המוגשות מטעמה ותפעל בהתאם לממצאי הבחינה.				
מינויים במועצה לצרכנות	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי נכון למועד סיום הביקורת של הדוח הקודם (מרץ 2022) לא אוישו במועצה כמה משרות מפתח - סמנכ"ל, כלכלן וחמישה בעלי תפקידים במחלקה לטיפול בפניות הציבור.				
שביעות רצון של הציבור מטיפול המועצה בפניותיו	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי רמת שביעות הרצון בקרב 6,000 מהפונים למועצה בשנת 2021 הייתה 2.9 מתוך 5, דבר שעלול ללמד על מידת שביעות רצון נמוכה.				
משך הזמן לטיפול בפניות הציבור	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי זמן הטיפול בתלונות הוא 80 ימים בממוצע.				
סגירת תלונות ללא טיפול	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי המועצה פעלה לסגור תלונות שהתחילה את הטיפול בהן, אולם מסיבות שונות לא הצליחה לקבל מענה על פניותיה מהגורמים המעורבים בתלונה במשך יותר מחודש ימים.				
מערכת ממוחשבת לקליטת פניות הציבור ולטיפול בהן	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי מערכת ה-CRM של המועצה אינה נותנת מענה מספק לצרכים של המועצה.				
מענה טלפוני	המועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת נמצאו ליקויים בתפקוד המוקד הטלפוני של המועצה לצרכנות.				
שיתוף הפעולה בין הרשות למועצה	הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי אין נוהל מוסכם לעבודה משותפת של הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות, וכי שיתוף הפעולה ביניהן אינו מתנהל על פי הנחיות מוגדרות.				

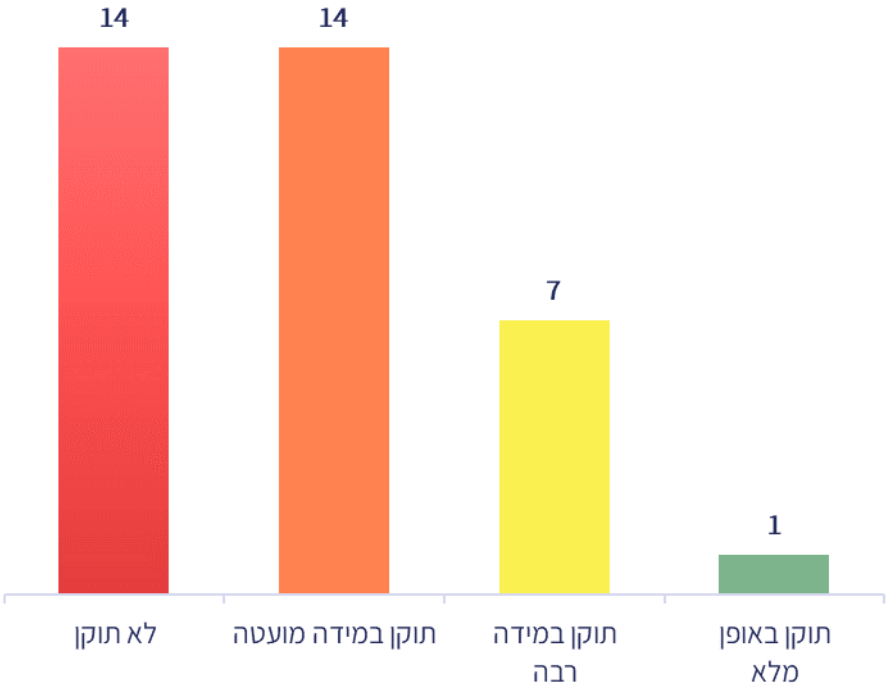
כפילויות בביקורות גופי הפיקוח בשווקים	משרד הכלכלה, הרשות להגנת הצרכן ומשרד האנרגיה	בביקורת הקודמת עלה שגופי האכיפה אינם מתאמים ביניהם את הביקורות בבתי העסק, דבר הגורם לבזבוז משאבים ולנטל על העוסקים.				
מאגרי מידע כפולים והיעדר סנכרון מידע	משרד הכלכלה, הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה שאין אתר תלונות אחוד ואין שיתוף של התלונות בין הרשות להגנת הצרכן ובין המועצה הישראלית לצרכנות.				
ביטול עסקה אצל מנפיק כרטיס האשראי	בנק ישראל	בביקורת הקודמת עלה כי בנק ישראל לא פרסם מידע ודוגמאות על פעילותה של יחידת פניות הציבור בפיקוח על הבנקים שבבנק ישראל בנושא "כשל תמורה" ו"הכחשת עסקה" והתנאים שלפיהם רשאי הצרכן לבטל חיובים בגין עסקאות לפי חוק שירותי תשלום.				
פערים בהגנות על רכישה בכרטיסי אשראי בישראל - למול הגנות הניתנות בחו"ל - השוואה בין-לאומית	בנק ישראל, משרד המשפטים, הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה כי קיים פער בין ההגנות שניתנות על רכישות באמצעות הסְכָמָה הבין-לאומית לבין אלו הניתנות במסגרת הסְכָמָה הישראלית. לצרכנים ישראלים שרוכשים מוצרים מספקים בחו"ל באמצעות כרטיסי אשראי שהנפיקו חברות האשראי הפועלות תחת הסְכָמָה הבין-לאומית, או שרוכשים באמצעות PayPal (גם אם בכרטיס אשראי שהונפק ופועל תחת הסְכָמָה בישראל) - ניתנות בפועל הגנות נוספות על אלו שנהנים מהן צרכנים ישראלים. לדוגמה, במקרה שבו הובטח מקרר בצבע מסוים וסופק מקרר בצבע אחר.				
שיתוף גופי צרכנות בהסדרי ביצוע עסקאות	בנק ישראל	בביקורת הקודמת עלה כי נציגי הגופים הצרכניים, לרבות הרשות להגנת הצרכן והמועצה לצרכנות, לא הוזמנו לדיוני המועצה הלאומית לתשלומים או לוועדת כרטיסי חיוב הפועלות בבנק ישראל, אשר עסקו בגיבוש ה"סכמה", כללי ביצוע העסקאות וכללי ההתחשבנות וחלוקת האחריות לנזק, ועמדתם לא נשמעה.				
שוברי זיכוי	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה שבניגוד לחוק הגנת הצרכן בנושא ביטול רכישת טובין או שירותים יש עסקים שנותנים זיכוי לצרכן באמצעות שובר שנמחק עם הזמן (בנייר כימי).				

תלונות על חברות מעוולות וטיפול בנק ישראל בתלונות בנושא צרכנות	בנק ישראל, המועצה הישראלית לצרכנות והרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי בנק ישראל לא טיפל בתלונות שקיבל מן המועצה לצרכנות ובהן מידע על הטעיה של צרכנים באמצעות כרטיסי אשראי, לרבות בדוגמאות הפרטניות להונאות קשישים. כמו כן, בנק ישראל לא בדק בכל הנוגע לתלונות אלו את פעולותיהן של חברות כרטיסי האשראי בקשר לעצירת סליקה של עוסקים שהטעו צרכנים או ביצעו הונאות באמצעות כרטיסי אשראי, לרבות הונאות קשישים, והפיקוח על הבנקים לא מיסד ממשקים עיתיים עם המועצה לצרכנות והרשות להגנת הצרכן לשם סיועו בבירור תלונות אלו ובטיפול בהן.				
עצירת שירותי סליקה	משרד המשפטים, בנק ישראל והרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה שכדי לאפשר הגנה טובה יותר על הצרכנים, נדרשים תיקוני חקיקה שייתנו כלים רבים יותר בידי חברות כרטיסי האשראי לסרב להתקשר עם חברות בנסיבות מסוימות במסגרת ניהול הסיכונים שהן מבצעות, או לחלופין להפסיק את הסליקה של חברות שלדעת חברות כרטיסי האשראי מבצעות הונאה.				
פיקוח של בנק ישראל על חברות הסליקה	בנק ישראל	בביקורת הקודמת עלה שבנק ישראל לא ביקש דיווחים ולא ביצע ביקורות בחברות הסליקה לבחינת המשטר התאגידי שהנהיגו לעצירת סליקה לעסקים הפועלים תוך הונאה ועמידתן במשטר זה, ולא בחן את טיפול המנפיקים בבקשות צרכנים לביטולי עסקאות, לרבות מדיניותם, מערכותיהם, נוהליהם וטיפולם בסיכון האשראי הנובע מכך. עוד נמצא כי בנק ישראל לא העמיד דרישות פיקוח פרטניות לסולקים בתחומים האמורים.				
צעדים לצמצום הונאות באמצעות כרטיסי אשראי	משרד המשפטים, בנק ישראל והרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי נדרשים צעדים נוספים מצד הרשות להגנת הצרכן, בנק ישראל ומשרד המשפטים להגנה על צרכנים מפני הונאות בכרטיסי אשראי, וכן השלמת תיקוני החקיקה הנדרשים בהתאם להחלטת ממשלה 450 מאוקטובר 2020.				
דמי ביטול עסקה בכרטיס אשראי	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה כי אין גילוי נאות לגבי דמי ביטול עסקה בכל הנוגע לעלויות סליקת העסקה, והומלץ לרשות להגנת הצרכן לוודא כי כל העסקים מציגים לצרכן מידע על מדיניות החיוב בעלויות דמי הסליקה לפני ביצוע העסקה.				

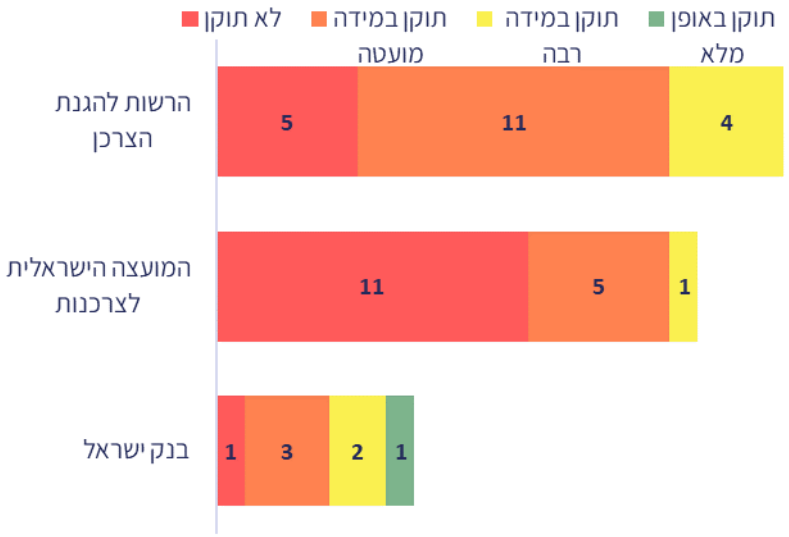
התנתקות משירות	הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה שהצרכנים אינם מודעים לזכויותיהם בנושא של התנתקות משירות והומלץ לרשות להגנת הצרכן להגביר את ההרתעה בתחום באמצעות פעולות אכיפה.				
"חוק הטכנאים" (איחור במתן שירות)	הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה שהצרכנים אינם מודעים לזכויותיהם בנושא איחור במתן שירות והומלץ לרשות להגנת הצרכן להגביר את ההרתעה בתחום באמצעות פעולות אכיפה.				
זמן ההמתנה למענה אנושי במוקדים טלפוניים	הרשות להגנת הצרכן והמועצה הישראלית לצרכנות	בביקורת הקודמת עלה שהצרכנים אינם מודעים לזכויותיהם בנושא של זמן ההמתנה למענה אנושי במוקדים טלפוניים והומלץ לרשות להגנת הצרכן להגביר את ההרתעה בתחום באמצעות פעולות אכיפה.				
קריאה להחזרה (ריקול) של מוצרים	משרד הכלכלה	בביקורת הקודמת עלה כי בישראל אין נוהל קריאה להחזרה של מוצרים שמסדיר את הכללים ואת אבני הדרך לאיסוף מוצרים אלה וטיפול בהם כפי שהדבר נעשה בתקן 10393 הבין-לאומי; אין אחידות בהנחיות לקריאה להחזרה של המוצרים השונים; אין רגולציה המחייבת מתן סעד בעת קריאה להחזרה, העוסק אינו מחויב לתת פיצוי לצרכן, ואף אופן איסוף המוצרים מהצרכנים אינו מוסדר. עוד נמצא שבאתר של משרד הכלכלה יש פרסומים חסרים של קריאה להחזרה בשפה הערבית.				
חובת הצגת מחיר	הרשות להגנת הצרכן	בביקורת הקודמת עלה שבשנים 2018 - 2020 הטילה הרשות להגנת הצרכן 25 עיצומים בממוצע בכל שנה על הפרת החוק בנושא של סימון מחירים.				

כלל הליקויים שעלו בדוח הקודם, לפי מידת תיקונם





הליקויים שעלו בדוח הקודם, בחלוקה לגופים המבוקרים המרכזיים



שם הגוף המבוקר	האם השיב על דוח תיקון ליקויים?	האם נעשו פעולות לתיקון ליקויים בעקבות דוח הביקורת הקודם?	האם התקיימו דיונים בגוף המבוקר לתיקון הליקויים?	האם הוקם צוות לתיקון הליקויים?
המועצה הישראלית לצרכנות	v	v	v	v
הרשות להגנת הצרכן	v	v	v	v
בנק ישראל	v	v	v	v
המשרד לשוויון חברתי	x	x	x	x
משרד האנרגיה	x	x	x	x
משרד המשפטים	x	x	x	x
רשות החברות הממשלתיות	v	x	v	v
משרד האוצר	x	x	x	x
משרד הכלכלה	v	x	v	v