



המחלקה המשפטית

26.10.2020

הנדון: ריבוי תלונות במועצה הישראלית לצרכנות נגד סינסיפיק אנטרפרייז בע"מ המפעילה את אתר אטנגו המשווק תוכנה לאימון מוחי לשיפור יכולות קשב, ריכוז וזיכרון

במועצה הישראלית לצרכנות - ארגון הצרכנים היציג בישראל - התקבלו מעל 160 תלונות נגד חברת סינסיפיק אנטרפרייז בע"מ ח.פ. 516012903 (להלן: "החברה" ו/או "סינסיפיק") המפעילה את אתר אטנגו (בכתובת: <https://attengo.co.il>) ומשווקת תוכנה לאימון מוחי לשיפור יכולות קשב, ריכוז וזיכרון להלן: "אטנגו" בעסקאות טלפוניות.

למעלה מ- 80 תלונות התקבלו רק מחודש אוגוסט 2020.

יצויין כי במהלך שנת 2019 התקבלו תלונות נגד נילונים נוספים המשווקים את התוכנה - חברת קום סנטר טכנולוגיות בע"מ ח.פ. 515310431 ועוסק המזוהה בשם קום סנטר פרסום. כל תלונות הצרכנים שהתקבלו נגד 3 הנילונים המשווקים את התוכנה טופלו על ידי אותו מוקד שירות לקוחות, על ידי אותם נציגים.

מניסיון המועצה בטיפול בתלונות עולה כי ריבוי תלונות דומות תוך זמן קצר בהן נטענות טענות זהות, או דומות חמורות מעלה חשש להפרות של חוק הגנת הצרכן.

עקב אי מתן מענה מספק מהחברה, התלונות הועברו למחלקה המשפטית של המועצה הישראלית לצרכנות אשר פנתה לחברה במכתב מרוכז עם פירוט הפרות, אך עד כה, התלונות טרם טופלו באופן העומד בקנה אחד עם הוראות הדין.

מבדיקת המועצה, עולה כי נכון להיום החברה הפסיקה לשווק את השירות, האתר לא פעיל ובטלפון החברה נמסר כי לא ניתן לרכוש את השירות עקב סיום ההתקשרות בין החברה לחברת אטנגו. יחד עם זאת ואף אם החברה נסגרה, חוק הגנת הצרכן תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") מטיל אחריות אישית על נושא משרה בחברה שהפרה את הוראות החוק (ראו סעיף 25 לחוק הגנת הצרכן).

להלן יפורטו הטענות הנטענות בתלונות המתקבלות נגד החברה, ועמדת המועצה לצרכנות:

הפרות החוק כעולה מטענות הנטענות בתלונות

1. הטעיה על מדיניות הביטול במקרה של חרטה – בתלונות נמסר שהחברה מבטיחה לצרכנים בע"פ זכות ביטול בכל שלב ללא דמי ביטול, וזאת בניגוד למדיניות הביטול שהיא מפרסמת באתר שלה, שניתן למצוא רק בחיפוש קפדני, בין הכול, בתנאי השימוש באתר החברה, לפיה במקרה של ביטול עסקה בתוך 14 ימים ממועד ביצועה, הצרכן נדרש לשלם בנוסף לדמי הביטול הקבועים בחוק בשיעור של 5% ממחיר העסקה ועד 100 ש"ח, גם דמי שימוש בשיעור של 15% ולא פחות מ- 20% ממחירון התוכנית.

2. בנוסף, בתלונות נמסר כי נציגי החברה הפעילו לחץ ופיתו את הצרכנים להתקשר בעסקה לטווח ארוך ולקבל מחשב מתנה, תוך הבטחה כי אם לא יהיה שיפור ניתן יהיה לבטל את

המחלקה המשפטית

העסקה בכל עת, אך כשהצרכנים התאכזבו מהשירות וביקשו לבטל את העסקה, החברה סירבה בטענה שנעשה שימוש במחשב.

3. הטעיה בנוגע לחוות דעת מקצועית או תוצאות בדיקה שניתנו לגבי טיב השירות – נמסר שנציג החברה סיפר שהחברה עובדת בשיתוף עם בית חולים איכילוב ומידע דומה מפורסם באתר החברה, אך מבדיקה שערך משרד הבריאות נמצא כי לא קיים שת"פ של החברה עם בית החולים איכילוב.

4. הטעיה בנוגע לתועלת שניתן להפיק מהשירות – בתלונות נמסר, כי נציגי החברה מנמיכים בע"פ הצלחה ושיפור בעיות קשב וריכוז, וגם באתר האינטרנט החברה מתחייבת לשיפור, והצרכנים משתכנעים לרכוש את השירות לאור ההבטחה כי אם הם לא רואים שיפור הם רשאים לבטל את העסקה בכל עת. אולם בפועל הצרכנים מוסרים שהתוכנה לא מותאמת לגילם (המבוגר) או לגיל ילדיהם (הצעיר), כי היא משעממת, מונוטונית, לא אפקטיבית, ורצופה בתקלות. צרכנים שמתקשרים לקבל שירותי תמיכה כפי שהובטח בשיחת השיווק ובאתר לא מקבלים מענה, והחברה לא מספקת שירות, או תמיכה.

5. הטעיה על התועלת שניתן להפיק מהשירות – בתלונות נמסר כי התוכנה פועלת באופן אוטומטי, ואף אם אין מגע אדם הנקודות נצברות ומופיע הכיתוב – כל הכבוד, הצלחתם. מכאן החשש לכך שהתוכנה כלל אינה מועילה ו/או מודדת את הביצועים של המשתמשים. חשש זה מתחזק לאור העובדה שהתוכנה פועלת באופן דומה – מבשרת על הצלחה - גם במקרה שהורי הילד סימנו תשובות שגויות בכוונה. התנהלות זו מעלה חשש להטעיה חמורה וכן כי אין לחברה כוונה אמיתית לבצע החזר כספי במקרה של אי שיפור, כי בכל מקרה, אף בבחירות שגויות, התוכנה מזהה הצלחה גורפת.

6. הפעלת לחץ והשפעה בלתי הוגנת – בחלק מהתלונות נמסר כי נציגי החברה מפעילים לחץ על הפונים לאשר את התקנון באופן אוטומטי מבלי לקרוא אותו. במקרה אחר לא אפשרו לצרכנית אזרחית ותיקה להתייעץ עם קרוביה בטרם ההתקשרות.

7. אי מסירת טופס גילוי כנדרש בדין והטעיה בנוגע לתנאי העסקה – הצרכנים מדווחים שלאחר ביצוע העסקה לא נשלח להם טופס גילוי בכתב עם כל פרטי העסקה המהותיים כנדרש על פי החוק בעסקאות מכר מרחוק, אלא נשלח לצרכן מייל עם קוד המשתמש ובו קישור לתנאי שימוש. לעמדת המועצה, שליחת קישור תחת הכותרת "תנאי שימוש" אינו מהווה תחליף לטופס גילוי בכתב עם כל פרטי העסקה המהותיים. לעניין זה יצוין כי משמעות סעיף 14ג(ב) לחוק כי כל עוד לא נמסר טופס גילוי כדין, המפרט את כל תנאי העסקה והמידע בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה על פי דין, שמורה לצרכן הזכות לבטל את העסקה במועד הקבוע בחוק.

המחלקה המשפטית

8. סירוב ביטול מכר מרחוק: כאמור, צרכנים מדווחים שהם לא מקבלים טופס גילוי ובנסיבות אלה הם רשאים לבטל את העסקה בכל עת אולם החברה מסרבת בכל תוקף.

הסעדים להם זכאי הצרכן במקרה של הפרת החוק:

9. זכויות הצרכן במקרה של הטעיה על ענין מהותי בעסקה או הפעלת השפעה בלתי הוגנת כדי להתקשר בעסקה – במקרה של הטעיה על ענין מהותי, עומדת לצרכנים הזכות לבטל את העסקה בתוך זמן סביר מהמועד שבו גילו את ההטעיה, ולהשבה מלאה כמפורט בסעיף 32 לחוק הגנת הצרכן. לעמדת המועצה לצרכנות, במקרה שי אי מסירת טופס גילוי, הצרכן לא מקבל את מלוא המידע המהותי על העסקה ועל תנאי הביטול והדבר מהווה הטעיה. בנוסף, במקרה של הפעלת לחץ על הצרכן או השפעה בלתי הוגנת הצרכן רשאי לבטל את העסקה מכוח סעיף 32 לעיל ולקבל החזר מלא בגין ההתקשרות, גם אם נעשה שימוש בשירות.

10. זכות לבטל עסקאות מכר מרחוק – נמסר כי נציגי החברה הפעילו לחץ ופיתו את הצרכנים להתקשר בעסקה לטווח ארוך ולקבל מחשב מתנה, אך כשהצרכנים התאכזבו מהשירות וביקשו לבטל את העסקה, החברה סירבה בטענה שנעשה שימוש במחשב. התנהלות זו עלולה להטעות צרכן לחשוב שאין לו זכות ביטול כאשר על פי החוק, ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק אף אם נעשה שימוש במוצר ובכל מקרה ניתן לבטל עסקה לרכישת שירות.

11. סירוב לבטל עסקאות מכר מרחוק בטענה שהשירות מהווה "תוכנה" - מהתלונות עולה שהחברה אימצה מדיניות ביטול לפיה במקרה של ביטול עסקה בתוך 14 ימים לאחר ביצועה ולאחר התחלת התרגול, מעבר לדמי הביטול הקבועים בחוק, הצרכן יידרש לשלם בנוסף 15% עבור דמי שימוש ולא פחות מ- 20% מהמחיר המלא.

12. לעמדת המועצה לא מדובר ברכישת תוכנה אלא בעסקה מתמשכת לרכישת שירות מקוון שכן, כפי שעולה מהתלונות, לקוחות החברה מקבלים קוד משתמש לאתר החברה באמצעותו הם עורכים מבדקים שונים. המבדקים נפתחים שלב אחר שלב ולחברה היכולת לדעת ולעקוב אחר ההתקדמות ואחר ביצוע מספר המבדקים. התמורה מחולקת למספר החודשים שבהם ניתן השירות כך שעסקה לחצי שנה מחולקת ל- 6 תשלומים שווים ועסקה לשנה מחולקת ל- 12 תשלומים שווים, מכאן כי מדובר בעסקה מתמשכת.

13. לעמדת המועצה, אף אם היה גילוי נאות של תנאי העסקה ללקוחות החברה הרי שלא מדובר ברכישת תוכנה אלא ברכישת שירות מקוון – תרגול שלב אחר שלב. בהתאם, לצרכנים עומדת הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק גם אם נעשה שימוש בשירות במהלך התקופה שבה ניתן לבטל את העסקה.

14. המועד לביטול העסקה – לצרכנים עומדת הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק בתוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה, או קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר בהתאם לסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, ואזרחים ותיקים, עולים חדשים ובעלי מוגבלות רשאים לבטל את העסקה בתוך 4

המחלקה המשפטית

חודשים ממועד ביצוע העסקה, או מועד קבלת טופס הגילוי לפי המאוחר בהתאם לסעיף 14ג1 לחוק.

15. בעסקת מכר מרחוק זכות הביטול עומדת לצרכנים אף אם נעשה שימוש בשירות (בעסקה מתמשכת), או במוצר ואף אם נעשה חיבור לחשמל ובעסקה מתמשכת זכות הביטול עומדת לצרכן גם אם נעשה שימוש בשירות.

16. סירוב לבטל עסקה מתמשכת – מדיניות החברה להתקשר עם הצרכנים לתקופות התקשרות ארוכות ללא זכות ביטול במהלך התקופה כובלת את הצרכנים להתקשרות מול החברה, מקימה חזקת קיפוח כלפי כלל לקוחות החברה משום שהוא מחייב את הלקוחות להיזקק לשירותי החברה ומגביל אותם מלהתקשר עם ספק אחר ודינו בטלות. בנוסף, בעסקה מתמשכת חובת העוסק לגלות לצרכן, בעל פה ובכתב, מה דמי הביטול שיידרש לשלם במקרה של בקשת הצרכן לסיים את ההתקשרות לפני תום תקופת ההתקשרות. במקרה זה, החברה לא שולחת טופס גילוי נאות מכאן כי היא אינה רשאית לגבות דמי ביטול כלל.

17. פיצוי ללא הוכחת נזק - במקרה של סירוב לבטל עסקת מכר מרחוק והשבת כספי התמורה לצרכנים כקבוע בסעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, או סירוב לבטל עסקה מתמשכת, בית המשפט רשאי לפסוק ללקוחות החברה פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום של עד 10,000 ₪ על כל הפרה (בסה"כ עד 20,000 ₪).

18. אחריות נושאי משרה בתאגיד – מבדיקת המועצה, נכון להיום החברה הפסיקה לשווק את השירות, האתר לא פעיל ובטלפון החברה נמסר כי לא ניתן לרכוש את השירות עקב סיום ההתקשרות בין החברה לחברת אטנגו.

19. חוק הגנת הצרכן מטיל אחריות אישית על נושא משרה בחברה לפקח ולעשות ככל שניתן כדי למנוע עבירות בחברה, ואם בוצעה הפרה – חזקה היא שנושא המשרה הפר את חובתו, כמפורט בסעיף 25 לחוק הגנת הצרכן.