

הכנסת העשרים וארבע

יוזמת: חברת הכנסת לימור מגן תלם

3744/24/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מסירת מסמך עיקרי עסקה בשפה שבה נעשה שיווק מרחוק),
התשפ"ב–2022

1. הוספת סעיף 1א16 .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 1א16 יבוא:
- "מסירת מסמך 1א16. (א) בסעיף זה – עיקרי עסקה בשפה שבה נעשה שיווק מרחוק
- "מסמך עיקרי עסקה" – מסמך בכתב שעוסק חייב למסור לצרכן מכוח חוק או לפיו, או מכוח רישיון, היתר או דין אחר;
- "שיווק מרחוק" – כהגדרתו בסעיף 14ג.
- (ב) בשיווק מרחוק בשפה שאינה עברית, עוסק יאפשר לצרכן לקבל מסמך עיקרי עסקה בשפה העברית או בשפה שבה בוצע שיווק מרחוק כאמור, לבחירת הצרכן, בין אם העסקה נעשתה בעברית ובין אם בשפה אחרת."
2. בסעיף 22ג(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (35ה) יבוא:
- "(35ו) לא מסר לצרכן מסמך עיקרי עסקה בשפה בה בחר הצרכן בניגוד להוראות סעיף 1א16;".
3. תחילתו של חוק זה שלושה חודשים מיום פרסומו. תחילה

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

דברי הסבר

ביום 18.10.2020 החליטה הממשלה בהחלטה שמספרה 450 על תכנית חירום לחיזוק המאבק נגד עוקץ וניצול צרכנים אזרחים ותיקים וצרכנים פגיעים אחרים. מטרת התכנית היא לאגם את כל הפעולות הדרושות להעמדת כלים נוספים באכיפה, בחקיקה ובהסברה לשם מיגור התופעה עד תום, וכן לאפשר לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן להילחם בתופעות דומות שעלולות לצוץ כנגד ציבור הצרכנים בכלל, והצרכנים הפגיעים בפרט.

סעיף 9 להחלטה כאמור מטיל על שר הכלכלה והתעשייה לקדם תיקון לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, שלפיו עוסק הפונה באופן יזום לצרכן בהצעה שיווקית בשפה נוספת מלבד השפה העברית, יחויב לספק את עיקרי העסקה במסמך בכתב באותה שפה נוספת וזאת בתנאי שהעוסק מחויב מכוח החוק או רישיון לספק מסמך בכתב על עיקרי העסקה.

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן זיהתה כי קיימת תופעה לפיה שיווק מרחוק פונה העוסק לצרכן בשפה מסוימת כדי לשכנע אוכלוסיות הדוברות את אותה שפה להתקשר בעסקה, אולם לאחר ביצוע העסקה עם הצרכן, מסמכי הגילוי או עיקרי העסקה אותם מחויב העוסק למסור לצרכן נמסרים לצרכן בשפה העברית, ולא בשפה שבה נעשה השיווק מרחוק. פרקטיקה זו אינה מאפשרת לצרכן לבחון את עיקרי העסקה בכתב, ולבחון בין היתר האם הם תואמים את עיקרי השיחה בעל פה, והאם הוא רוצה להישאר בעסקה או לבטלה מקום בו קיימת לו זכות ביטול.

לכן, מוצע לחייב עוסק להעביר לצרכן מסמך ובו פירוט של עיקרי העסקה בשפה שבה נעשה שיווק מרחוק. מוצע כי בכל עסקה בה העוסק פונה לצרכן בשיווק מרחוק בשפה שאינה השפה העברית, והוא נדרש לספק מסמך על עיקרי העסקה לצרכן, יחויב העוסק להציע לצרכן מסמך עיקרי עסקה בשפה בה נעשתה הפניה לצרכן. מסמכים כאלה נדרשים למשל בעסקאות מתמשכות לפי סעיף 13ג, בעסקאות מתמשכות בעניין שירותי רפואה לפי סעיף 13ה, בעסקאות בעניין רכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א, בעסקאות מכר מרחוק לפי סעיף 14ג, בעסקת רוכלות לפי סעיף 14, ובעסקאות המחייבות מסירת מסמכים לפי רישיונות והיתרים של משרד התקשורת ומועצת הכבלים והלוויין או מתוקף דינים אחרים. מסמך זה יימסר לצרכן במועד הקבוע בהוראה החוקית שחייבה את מסירתו.

עם התקדמות הליכי החקיקה ייבחן הצורך בהחלת הוראות הסעיף גם על עסקאות נלוות או קשורות לעסקה לגביה בוצעה פניה לשיווק מרחוק.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ח' באייר התשפ"ב (09.05.2022)