

הכנסת העשרים

יוזם: חבר הכנסת איציק שמולי

פ/4523/20

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן), התשע"ז–2017

הוספת סעיף 13ט. 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 13ח יבוא:

"חובת הקלטת 13ט. (א) עוסק המנוי בתוספת השניה וכן עוסק שיחות ומסירתן המבצע שיווק מרחוק באמצעות הטלפון, חייב, לצרכן על פי בקשתו בקשר לכל עניין הקשור לעסקה –

(1) להקליט כל שיחה טלפונית בינו לבין צרכן, לרבות שיחת טלפון מהצרכן לעוסק;

(2) להודיע לצרכן כי השיחה עמו מוקלטת;

(3) לשמור את ההקלטה למשך שנתיים לפחות מיום ביצוע השיחה הטלפונית או למשך תקופה אחרת שיקבע השר;

(4) למסור את השיחה המוקלטת לצרכן על פי בקשתו;

(5) לפרט בכל חשבונית את מועדי השיחות הטלפוניות שבוצעו עם הצרכן.

(ב) השר, בהתייעצות עם שר המשפטים, יקבע הוראות בנוגע למסירת ההקלטה לצרכן, לרבות בעניין מסירתה באמצעי תקשורת דיגיטלי, ובעניין מועד מסירתה.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

(ג) לא המציא העוסק את השיחה המוקלטת לצרכן על פי בקשתו, כאמור בסעיף קטן (א), לא יוכל העוסק לחייב את הצרכן על סמך השיחה המוקלטת או לעשות שימוש בתוכן ההקלטה כדי להוכיח את טענותיו נגד הצרכן או למנוע מהצרכן זכות שטען לה על סמך השיחה המוקלטת.

(ד) השר רשאי לקבוע כי הוראות הסעיף, כולן או חלקן, לא יחולו על עוסק או סוגי עוסקים וכן על סוגים של פניות טלפוניות.

תיקון סעיף 22ג 2. בסעיף 22ג(ב) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (14) יבוא –

“(14א) לא הקליט שיחה טלפונית עם הצרכן בניגוד להוראות סעיף 13ט;”

(14ב) לא שמר את השיחה המוקלטת בניגוד להוראות סעיף 13ט;”

(14ג) לא מסר לצרכן את השיחה המוקלטת על פי בקשתו, בניגוד להוראות סעיף 13ט.”

ד ב ר י ה ס ב ר

מטרת הצעת החוק היא לצמצם ככל שאפשר את הפער במידע המועבר באמצעות הטלפון בין העוסק לצרכן, בקשר לכל עניין הקשור לעסקה. חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על ידי העוסק מגבירה את השקיפות ביחסים בין העוסק לצרכן ומאפשרת לצרכן לבקר את פעולות העוסק ולעמוד על זכויותיו.

הנחת היסוד היא כי קבלת החלטות מושכלות של צרכן מבוססת על קבלת מידע מלא ונטול לחצים אגרסיביים מצד עוסקים. קבלת מידע מלא גורם לתחרות “לגופו של עניין” על האטרקטיביות של המוצרים, מחירים ואיכותם, ולא על שיבוש דעתם של הצרכנים והבאתם לרכישות שאין הם מעוניינים בהן באמת. הצעת חוק זו נולדה בעקבות תלונות של צרכנים המעידות על חוסר הלימה בין הרצוי למצוי, כלומר בין מה שהובטח להם בשיחה הטלפונית לבין מה שניתן בפועל. הקלטת השיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן תעניק לו כוח להוכיח את טענותיו במקום שבו קיימת מחלוקת לגבי ההבטחות, עיקרי העסקה ופרטים אחרים הקשורים בעסקה שנעשו באמצעות הטלפון. חקיקה זו תקדם מסחר הוגן במשק, תעצים את הצרכן, ותסייע לצרכן לשמור על האינטרסים הכלכליים שלו. מטרת לוואי היא שיפור השירות הניתן לצרכן על ידי נציג נותן השירות ובקרת איכות.

הכשל המהותי המסתמן בפרקטיקה מסחרית של עשיית עסקאות או טיפול בפניות צרכנים על ידי נותן השירות באמצעות הטלפון ללא הקלטת השיחה, מביא את הצרכן, לעיתים, למצב של תסכול עת הוא לא קיבל את אשר הובטח לו ואין לו אפשרות להוכיח את טענותיו שעה שרק העוסק נחשף להקלטות ביניהם, אם ישנן. התנהלות זו מצד העוסק מחלישה את כוחו של הצרכן בהתמודדות מולו. כל שכן, כאשר קיים מלכתחילה פער כוחות מובנה ביניהם. הצרכן מוצא עצמו “במרדף” מתיש אחר העוסק, ללא כל יכולת הוכחה לטענותיו שכן, העוסק או מי מטעמו הכחיש את תנאי ההתקשרות או כל פרט אחר בקשר

לעסקה שהוסכמו בין הצדדים. ודוק; במרבית המקרים החיוב הכספי מוטל על הצרכן בגין עסקה שפרטיה שונים ממה שהוסכם בשיחה הטלפונית, או שהצרכן לא נתן את הסכמתו לגביה.

על פי הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), "עסקת מכר מרחוק" מוגדרת כעסקה הנעשית ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה. עסקת מכר מרחוק אמורה על פי החוק להיעשות בעקבות שיווק מרחוק המוגדר כ-"פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים." על מנת להגן על הצרכן בעסקה, נקבע מפורשות כי העוסק חייב בפרטי גילוי מהותיים בשלב השיווק מרחוק, ולעיתים קביעה זו מעוקרת מתוכן בשיווק מרחוק באמצעות טלפון, עת לא מתבצעת הקלטה לשיחת הטלפון, המעידה בין היתר על הדינמיקה המתפתחת בין נותן השירות לבין הצרכן ושטופס גילוי בלבד מצד העוסק, לאחר ביצוע העסקה ולא קודם לה – אין בו לסייע.

נכון להיום, תיעוד השיחה על ידי הקלטתה נעשית באופן וולונטארי על ידי העוסק, אם בכלל, ובסוגים מסוימים של עסקאות המתבצעות בין הצרכן לחברות הסלולר או לחברה לה רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט קיימת חובת הקלטה על פי הרישיון רק לגבי העסקה עצמה (עסקת מכר מרחוק). יחד עם זאת לא קיימת הוראה ברישיון הנוגעת לשמירה או למסירה לצרכן. בעניין זה נציין את סעיפים 13 ו-13א לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 המורים לעוסק לאפשר לצרכן נגישות להקלטת שיחת הטלפון שקיים בעניינו, היה וזו הוקלטה וכן את הנחיית רשם מאגרי מידע בדבר זכות העיון בהקלטת קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף.

מוצע לקבוע כי החובות יחולו על עוסק המנוי בתוספת השניה לחוק שהם כל חברות התקשורת, גז, חשמל, מים ורפואה דחופה ועל עוסק שמבצע שיווק מרחוק באמצעות הטלפון. שיווק מרחוק מוגדר בסעיף 14ג(ו) לחוק כפניה של עוסק לצרכן באמצעות, בין היתר, טלפון, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באמצעות הטלפון. יובהר כי הצעת החוק לא תחול על מי שפונה לצרכן אך ורק באמצעות תקשורת אלקטרונית וכן לא תחול על מי שפונה לצרכן אך ורק באמצעות קטלוגים. יחד עם זאת ככל שאותם עוסקים פונים גם באמצעות הטלפון, תחול הצעת החוק על כל שיחה, היינו אף על שיחה שהתקבלה מהצרכן לעוסק.

החובות שיחולו הן: להקליט כל שיחה, אף על שיחות חוזרות של צרכנים ובכל עניין הנוגע לעסקה כגון, בירור חשבון, מעבר דירה, הזמנת טכנאי ולא רק שיחות הנוגעות לעצם כריתת העסקה. להודיע לצרכן כי השיחה עמו מוקלטת, לשמור את ההקלטה למשך תקופה של שנתיים לפחות מיום ביצוע השיחה הטלפונית עם הצרכן. על פי מידע שנמסר לנו ממספר חברות עסקיות גדולות, אחסון השיחות וגיבויין נע בין תקופה בת 18 חודשים לתקופה בת 36 חודשים, אשר על כן ועל מנת לא לסכל את ביצוע ההצעה, מוצע לקבוע תקופת שמירה מינימלית של שנתיים.

למסור לצרכן את השיחה המוקלטת עמו על פי בקשתו. מוצע בסעיף קטן (ב) לקבוע תקנות בעניין אופן מסירת ההקלטה לצרכן ומועדה. תקנות אלה יהיו בהתייעצות עם משרד המשפטים/רשות מידע, משפט וטכנולוגיה, אשר הוציאה הנחיה בנושא זה. במסגרת התקנות, יושם דגש ביחס להיבטים שעניינם אבטחת מידע והגנת פרטיותו של הצרכן. יודגש, כי עצם ההנגשה הוא חובה המוטלת על העוסק מכוח סעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ואין בהוראה זו משום חדש למעט הקניית אכיפה על ידי הרגולטור במקום שבו העוסק אינו מאפשר מסירה, לפרט מידי חודש בחשבונית את מועדי השיחות

הטלפוניות שבוצעו עם הצרכן וכך יוכל צרכן לערוך מעקב או לאתר את השיחה הרלוונטית מושא המחלוקת והעוסק לא יוכל לטעון כי לא התקיימה כלל שיחה באותו מועד.

כן מוצע לקבוע בסעיף קטן (ג) כי אם לא מסר העוסק את קובץ השיחה המוקלטת לצרכן בהתאם לבקשתו, לא יוכל העוסק לחייב את הצרכן על סמך השיחה המוקלטת או לעשות שימוש בתוכן ההקלטה נגד הצרכן או למנוע מהצרכן זכות שטען לה על סמך השיחה המוקלטת.

בנוסף, מוצע בסעיף קטן (ד) להקנות לשר סמכות לקבוע כי הוראות הסעיף כולן או חלקן לא יחולו על עוסק או סוגי עוסקים וכן על סוגים של פניות טלפוניות.

ולבסוף, מוצע לקבוע כי אי הקלטת שיחה ושמירתה וכן אי מסירת השיחה המוקלטת לצרכן על פי בקשתו יהוו עילה להטלת עיצום כספי.

יצוין כי הצעת חוק זאת מבוססת על נוסח תזכיר חוק שפרסמה הרשות להגנת הצרכן ולסחר ההוגן ביום כ"ב בתמוז התשע"ז (16.7.2017).

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ג' באב התשע"ז – 26.7.17