



רשומות

הצעות חוק

ה מ מ ש ל ה

17 ביוני 2024

1767

י"א בסיוון התשפ"ד

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 70) (חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן).

התשפ"ד-2024 1122

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 70) (חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן), התשפ"ד-2024

הוספת סעיף 161. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 161 יבוא:

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן 161. (א) בעסקה מסוגי העסקאות המנויות בתוספת השמינית, שמתקיים לגביה האמור בסעיף קטן (ב), חייב עוסק –

ד ב ר י ה ס ב ר

השיחה, הצרכן מוצא את עצמו במדרך מתיש אחר העוסק, בלא כל יכולת להוכיח את טענותיו. לא זו אף זו, במקרים רבים מוטל על הצרכן חיוב כספי בשל עסקה שפרטיה שונים מהפרטים שלמיטב הבנתו הוסכם עליהם בשיחה בינו לבין העוסק או בשל עסקה שלטענת הצרכן הוא לא נתן את הסכמתו לגביה.

סעיף 161 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), קובע הוראות לעניין עסקת מכר מרחוק כהגדרתה בו, ובין השאר קובע כי העוסק חייב בגילוי פרטים מהותיים במסגרת השיווק מרחוק (ראו סעיף 14ג(א) לחוק). ואולם, ההסדר שנקבע בו אינו נותן מענה ראוי לקושי של הצרכן להוכיח את טענותיו, שכן הוא מאפשר לעוסק להסתפק במתן טופס גילוי, לאחר ביצוע העסקה (לפי הוראות סעיף 14ג(ב) לחוק). שאין בו כדי להעיד על המידע שנמסר לצרכן טרם ביצוע העסקה.

גם במקרים שבהם העוסק מתעד באופן וולונטרי את השיחה באמצעות הקלטתה, או שהוא נדרש להקליט את השיחה על פי תנאי הרישיון (למשל בתחום שירותי התקשורת) – אין בדבר תועלת לצרכן; בכל הנוגע לשיחות שהעוסק נדרש להקליט, החובה חלה רק לגבי השיחה שבה נעשית העסקה עצמה (עסקת מכר מרחוק) ולא קיימת הוראה ברישיון הנוגעת לשמירת ההקלטה או למסירתה לצרכן; ובכל הנוגע לשיחות שמתועדות באופן וולונטרי בידי העוסק, העוסק יכול להחליט על היקף השיחות שיוקלטו וממילא הוא אינו חייב לשמור את ההקלטות או למסור אותן לצרכן.

סעיפים 13 ו-13א לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הפרטיות), מחייבים בעל מאגר מידע לאפשר לאדם לעיין במידע עליו המוחזק במאגר בדומה לכך הנחית רשם מאגרי מידע בדבר זכות העיון בהקלטת קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף (מיום ג') בשבט התשע"ז (30 בינואר 2017) (להלן – הנחית הרשם), מבהירה כי זכות העיון חלה גם לגבי הקלטות קוליות, שיחות טלפון וצילומי וידאו, ובהתאם הציבור זכאי לעיין במידע לגביו שנאסף באמצעים אלה. הוראות אלה בחוק הגנת הפרטיות חלות מקום שבו נשמר על אדם מידע כהגדרתו בסעיף 7 לחוק האמור, כלומר "נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, דעותיו ואמונתו".

כללי בהצעת חוק זו מוצע הסדר המחייב עוסקים המבצעים עסקאות מהסוגים המנויים בתוספת השמינית (שמחירן הכולל 500 שקלים חדשים לפחות), להקליט שיחות עם צרכנים ולמסור את ההקלטה לצרכן שביקש זאת. כמו כן מוצע לחייב עוסקים המבצעים עסקאות כאמור להודיע לצרכן בתחילת השיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, וכן לשמור את ההקלטה לתקופה של שנתיים מיום ביצועה. זאת, במטרה לחזק את מעמדו של הצרכן באותן עסקאות ולאפשר לו לבקר את פעולות העוסק ולעמוד על זכויותיו כפי שהובטחו לו בשיחה.

מדובר בסוגי עסקאות שהרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – הרשות) זיהתה שמתאפיינים בפרטיות ודפוסי פעולה בעייתיים, המופעלים בשיחות טלפוניות, ובכלל זה הטעיה בנושאים מהותיים, הפעלת לחץ באמצעות פניות חוזרות ונשנות להתקשרות בעסקה, גילוי מידע חלקי, הצגת מצג שווא לגבי קיומו של חוב, חוסר התאמה בין המידע שנמסר בשיחה ובין המידע שנמסר בכתב, החיוב שבוצע בפועל או המוצר או השירות שסופק בפועל, וכדומה.

זאת ועוד, מדובר בסוגי עסקאות המתאפיינים בהוצאה כספית משמעותית (בין מאות לאלפי שקלים בממוצע), בשיעור גבוה של עוסקים מפרים ובשיעורים גבוהים של נפגעים בקרב האוכלוסייה הכללית בכלל ובקרב האוכלוסייה המבוגרת בפרט.

ההסדר המוצע בהצעת החוק יאפשר לצרכן שהתקשר בעסקה מסוג כאמור להוכיח את טענותיו מקום שבו קיימת מחלוקת בינו ובין העוסק לגבי עיקרי העסקה ופרטים אחרים הקשורים בעסקה שנמסרו לו בשיחה. בכך יש בהסדר המוצע כדי לחזק את מעמדו של הצרכן, לסייע לו לשמור על האינטרסים הכלכליים שלו וכן לקדם מסחר הוגן בעסקאות אלה שבהן זוהו כאמור כשלים משמעותיים. כמו כן, ההסדר צפוי להביא לשיפור השירות הניתן לצרכן בידי העוסק ונציגיו ולאפשר בקרה על איכות על השירות.

כיום, צרכן שסבור שלא קיבל את אשר הובטח לו בשיחה אינו יכול להוכיח את טענותיו, בין משום שהשיחה לא הוקלטה ובין משום שרק העוסק נחשף להקלטה. אם העוסק או מי מטעמו מכחיש את תנאי ההתקשרות או כל פרט אחר בקשר לעסקה שהוסכם בין הצדדים במהלך

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"ה, עמ' 161.

(1) להקליט כל שיחה למספר טלפון, לרבות שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית, בלא נוכחות משותפת של העוסק והצרכן, בינו או בין אחר מטעמו לבין הצרכן, לרבות שיחה כאמור מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו (בסעיף זה – שיחה);

ד ב ר י ה ס ב ר

לא תעניק הגנה לקבוצות של צרכנים מוחלשים כגון עולים חדשים, אזרחים ותיקים וכיוצא בהם. מי שיוכלו לעשות שימוש בהגנה מסוג זה הם רק צרכנים שיש להם יכולת לברוק ולברר היטב את זכויותיהם כפי שנקבעו בדין, לדרוש מהעוסק לקבל את זכויותיהם ולנהל הליך אורחי מקום שבו העוסק מסרב לתת להם את זכויותיהם.

לבסוף, קביעת חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן, כמוצע בהצעת חוק זו, תאפשר לרשות לבצע אכיפה יזומה, דבר שיש לו משקל רב בניסיון למזער את הפגיעה בצרכנים בכלל ובצרכנים מוחלשים בפרט.

מבדיקה כלכלית שביצעה הרשות נמצא כי ההוצאות הכרוכות בהטמעת מנגנון של הקלטות טלפוניות המאפשר אחזור מהיר של הקלטות, נמוכות, אינן כרוכות בהכבדה כלכלית, ולכן מנגנונים אלה מתאימים גם לעסקים קטנים.

בדיקות נוספות שערכה הרשות הראו כי עוסקים רבים ממילא מקליטים את השיחות עם הצרכנים ושומרים אותן, אך עושים בהקלטות אלה שימוש רק כאשר המידע המוקלט בשיחות משרת את עניינם.

מהאמור לעיל עולה כי החובות שמוצע לקבוע בהצעת חוק זו מבטאות איוון ראוי בין הצורך במימושה של התכלית המבוקשת – צמצום הפערים המתוארים לעיל בין העוסקים לצרכנים והצורך לעשות כן באמצעי שאינו פוגע בעוסקים במידה העולה על הנדרש.

סעיף 1 לסעיף 116 המוצע

כאמור, מוצע לעגן בחוק הסדר שמחייב עוסק (כהגדרתו המוצעת) בעסקה מהסוגים המפורטים בתוספת השמינית, להקליט כל שיחה בינו לבין צרכן, לשמור את השיחה המוקלטת ולמסור אותה לצרכן שביקש זאת. ההסדר המוצע לא יחול על עוסק שקיבל רישיון ממאסדר גוף פיננסי כהגדרתו המוצעת (ראו סעיף קטן (ט) כנוסחו המוצע), שכן לגבי עוסקים אלה קיימת הסדרה נפרדת המצריכה מומחיות ייחודית.

בסעיף קטן (א) מוצע לקבוע את החובות שיחולו על עוסק לגבי שיחות עם צרכנים. ראשית, מוצע כי עוסק יחויב להקליט כל שיחה עם צרכן, לרבות שיחה מהצרכן לעוסק. יובהר כי לא מדובר רק בשיחה הנוגעת לעצם כריתת העסקה אלא גם לעניינים הקשורים לעסקה, כגון בירור חשבון, ביטול עסקה, מעבר דירה, הזמנת טכנאי ועוד.

יובהר כי שיחה יכולה להיות למספר טלפון או בתקשורת אלקטרונית (כגון שיחת וואטסאפ) וגם שיחה המלווה בתמונה (כגון שיחה בזום), ולמעשה כל שיחה

מכאן שחובות אלה חלות רק על מידע שהוא מידע כאמור שאסף בעל המאגר. הן לא חלות במקרים שבהם איסוף המידע בידי העוסק נעשה שלא מכוח חובה. במקרים אלה עוסקים יכולים שלא לאסוף את המידע, ואם אספו מידע – לא לשומרו.

יתרה מכך, בהעדר חובת הקלטה ושמירה של שיחות, העוסק יכול לטעון תמיד כי לא הקליט את השיחה או כי הקליט את השיחה אך לא שמר אותה, ולצרכן אין כל יכולת להתמודד עם טענה זו.

כדי להתמודד עם הכשל המתואר לעיל שבשל הצרכן אינו יכול להוכיח כי קיים פער בין מה שהובטח לו בשיחה ובין מה שקיבל או שלגביו חויב בפועל, מוצע לקבוע הוראות שיבטיחו את הנגישות של הצרכן לאותה שיחה, כך שתהיה לו יכולת להוכיח כי קיים פער כאמור.

לעניין זה יובהר כי מטרתו העיקרית של החוק המוצע היא לתת הגנה לצרכן בעסקאות מסוימות – אלה המנויות בתוספת השמינית לחוק כנוסחה המוצע בסעיף 4 להצעת החוק (להלן – התוספת השמינית), וזאת לאחר שנמצא כי בסוגים אלה של עסקאות רווחות פרקטיקות בעייתיות הפוגעות בזכויות מהותיות של הצרכן, מתוך הבנה כי בלא ההגנה המוצעת, לא יוכלו הצרכנים באותן עסקאות לעמוד על זכויותיהם.

כאמור, הצעת חוק זו באה לתקן כשל שוק שמעמיק את הפער המובנה שבין העוסק לצרכן בכל הנוגע לפניות טלפוניות הקשורות לעסקאות מהסוגים הנזכרים לעיל. בהקשר זה יצוין כי לא די בחיוב העוסק למסור הקלטה שבוצעה ביוזמתו (אם בוצעה), שכן לצרכן אין דרך להוכיח אם השיחה עימו הוקלטה או לא. במצב זה, אם תוכן השיחה אינו משרת את מטרת העוסק, הוא יוכל לטעון כי השיחה בעניינו של אותו צרכן כלל לא הוקלטה. כך נהנה העוסק מיתרון המעמיק את הפער בינו ובין הצרכן.

מנגד, קביעת הוראה המחייבת את העוסק להקליט ולמסור לצרכן שיחות, משמעה יצירת חובת זהירות של העוסק כלפי הצרכן. הטלת חובה זו צפויה לגרום לכך שהעוסק ימסור לצרכן מידע אמין, ולהפחית באופן משמעותי את השימוש בפרקטיקות שיווק לא הוגנות, שכן העוסק ידע כי האמור בשיחות יכול לשמש גם את הצרכן לצורך הוכחת טענותיו.

באופן דומה, לא ניתן להסתפק בקביעת הוראה שלפיה עוסק שלא הקליט או לא מסר שיחה שהקליט (ביוזמתו, בלי שחלה עליו חובה לעשות כן), מנוע מלטעון נגד גרסת הצרכן בקשר לתוכנה. הסתפקות בקביעה כאמור

(2) להודיע לצרכן בתחילת כל שיחה כאמור בפסקה (1) כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל מהעוסק את השיחה המוקלטת לפי הוראות סעיפים קטנים (ג) ו-(ד), וכן לציין את הפרטים בהתאם לסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות;

(3) בכפוף להוראות לפי סעיף קטן (ו) – לשמור את השיחה המוקלטת למשך שנתיים מיום ביצועה, לפחות, ואם קבע השר תקופה אחרת – למשך התקופה שקבע, לפחות; השר רשאי לקבוע תקופות שונות לעניין סוגי עוסקים או סוגי עסקאות שיקבע (בסעיף זה – התקופה הקובעת);

(4) למסור לצרכן שביקש זאת כל שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה אשר שמורה בידי העוסק לפי פסקה (3), וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור, הכול לפי הוראות סעיף זה.

(ב) החובה לפי סעיף קטן (א) תחול על כל שיחה לעניין עסקה כאמור בו, שמחירה הכולל הוא 500 שקלים חדשים לפחות, בין שנכרתה העסקה ובין שלא; לעניין זה –

(1) בחישוב מחיר העסקה הכולל יובאו בחשבון –

(א) הסכום לתשלום בעד עסקה אחרת שנעשתה בעקבות השיווק לגבי העסקה הראשונה;

(ב) לעניין עסקה מתמשכת לתקופה בלתי קצובה – סך התשלומים השנתי;

ד ב ר י ה ס ב ר

לקבוע תקופות קובעות שונות לעניין סוגי עסקאות המנויות בתוספת השמינית, כפי שימצא לנכון.

על פי מידע שנמסר לרשות מכמה חברות עסקיות גדולות שמבצעות אחסון וגיובי של שיחות מוקלטות עם צרכנים, תקופת האחסון והגיובי נעה בין 18 ל-36 חודשים. על כן, וכדי לא לסכל את יישום ההסדר שבחוק המוצע, מוצע לקבוע תקופת שמירה מינימלית של שנתיים שבמהלכה יחויב עוסק להמשיך ולשמור שיחה מוקלטת, אף אם היא נמסרה לצרכן במהלך התקופה הקובעת. כמו כן מוצע להבהיר כי בתקופה הקובעת עוסק לא ימחק שיחות מוקלטות, אף לא לבקשת הצרכן. כמו כן, שמירת השיחה תיעשה בכפוף להוראות שייקבעו בתקנות לפי סעיף קטן (ז) כנוסחו המוצע.

החובה לשמור את השיחה בתקופה הקובעת תחול על העוסק גם אם הצרכן ביקש למחוק את השיחה, וזאת בהתאם לסעיף 36 לחוק, שלפיו "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד".

לבסוף, מוצע לחייב עוסק למסור לצרכן שביקש זאת, כל שיחה מוקלטת בינו לבין הצרכן וכן פירוט בדבר מועדי השיחות האמורות, הכול בהתאם לאמור בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד) כנוסחם המוצע וכמפורט להלן.

על פי המוצע בסעיף קטן (ב), החובה לעמוד בהוראות סעיף קטן (א) תחול רק לגבי עסקה שמחירה הכולל הוא

שנעשית באמצעי מסוים ושלא בנוכחות פיזית משותפת של הצדדים לשיחה.

עוד יובהר שהחובות יחולו על העוסק לגבי כל שיחה כאמור, בין שהעוסק עצמו מבצע את השיחה ובין שהשיחה מבוצעת על ידי עוסק אחר הפועל מטעמו. כמו כן, הקלטת השיחה תיעשה בלא קשר לשאלה מי יזם את השיחה – העוסק או הצרכן. יחד עם זאת, האכיפה תבוצע כלפי העוסק שמטעמו נעשו השיחות, ולא כלפי הגורם שביצע את השיחות למענו (לדוגמה, לא תבוצע אכיפה כלפי קבלני משנה).

שנית, מוצע כי עוסק יידרש להודיע לצרכן, בתחילת השיחה, שהשיחה עימו מוקלטת ושלאפשרותו לבקש את הקלטת השיחה. כמו כן, העוסק יידע את הצרכן בדבר התנאים למסירת השיחה, הקובעים בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד) כנוסחם המוצע, ובין השאר על כך שככלל, הוא רשאי לקבל את הקלטת השיחה בתוך 10 ימי עסקים מיום שביקש זאת ובלא תשלום.

עוד מוצע לחייב עוסק לשמור את ההקלטה למשך תקופה של שנתיים לפחות, מיום ביצוע השיחה עם הצרכן (להלן – התקופה הקובעת), ולהסמיק את שר הכלכלה והתעשייה (להלן – השר) לקבוע תקופה קובעת אחרת – ארוכה או קצרה משנתיים. בעניין זה מוצע לאפשר לשר

(ג) לעניין עסקה מתמשכת שהיא עסקה לתקופה קצובה כהגדרתה בסעיף 13א – סך התשלומים לכל תקופת ההתקשרות;

(2) יראו עסקה שסכומה אינו ידוע במועד השיחה, כעסקה שמחירה הכולל הוא 500 שקלים חדשים לפחות.

(ג) ביקש צרכן מעוסק, במהלך התקופה הקובעת, למסור לו שיחה שהצרכן הוא צד לה, שהוקלטה כאמור בסעיף קטן (א)(1) (בסעיף זה – שיחה מוקלטת), או פירוט בכתב בדבר מועד השיחה כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד השיחה), ימסור לו העוסק את השיחה או הפירוט האמורים בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, בלא תשלום, אלא אם כן קבע השר כי העוסק רשאי לגבות תשלום בעד המסירה כאמור; ואולם, ביקש הצרכן מהעוסק במהלך התקופה הקובעת כאמור למסור לו פעם נוספת את אותה שיחה או אותו פירוט, רשאי העוסק לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ד) ביקש צרכן מעוסק, לאחר תום התקופה הקובעת, למסור לו שיחה מוקלטת, השמורה בידי העוסק, או פירוט מועד שיחה כאמור, ימסור לו העוסק את השיחה או הפירוט כאמור, בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, ורשאי הוא לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ה) לא מסר עוסק שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן שביקש זאת לפי הוראות סעיפים קטנים (ג) או (ד) –

ד ב ר י ה ס ב ר

כמו כן מוצע לקבוע כי עוסק לא יוכל לגבות תשלום בעד מסירת השיחה המוקלטת או מסמך פירוט מועדי השיחות לצרכן, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל את אותה שיחה מוקלטת או את אותו פירוט יותר מפעם אחת. עם זאת, מוצע להסמיך את השר לקבוע שהעוסק יוכל לגבות תשלום בעד מסירת השיחה המוקלטת לצרכן במקרים מסוימים שתימצא בהם הצדקה לכך.

בסעיף קטן (ד) מוצע הסדר לעניין מסירת שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לצרכן שביקש מעוסק לקבלם לאחר תום התקופה הקובעת. גם במקרה זה יידרש העוסק למסור לצרכן את השיחה או הפירוט בתוך 10 ימי עסקים מיום שביקש כאמור, אך זאת רק אם אותה שיחה שמורה אצל העוסק, שכן כאמור, הוא אינו חייב לשמור את השיחה מעבר לתקופה הקובעת (או מעבר לתקופה האמורה בסעיף קטן (ו) כנוסחו המוצע). מוצע כי העוסק יהיה רשאי לגבות תשלום בעד מסירת שיחה או פירוט כאמור.

מוצע לקבוע, בסעיף קטן (ה), כי אם העוסק לא מסר את השיחה המוקלטת לצרכן בהתאם לבקשתו, חזקה כי הוא מודה בגרסתו של הצרכן. המשמעות היא כי נטל

500 שקלים חדשים לפחות. בעניין זה מוצע לקבוע כי לצורך חישוב סכום העסקה יובאו בחשבון עסקאות נוספות שבוצעו בהמשך לשיווק העסקה הראשונה, וזאת במטרה למנוע, למשל, מצב שבו נעשה פיצול של עסקה מסוימת לכמה עסקאות בסכומים נמוכים יותר. כמו כן מוצע לקבוע כי בעסקה מתמשכת לא קצובה סכום העסקה יהיה סך התשלומים השנתי וכי בעסקה מתמשכת קצובה יהיה סכום העסקה הסכום לכל תקופת ההתקשרות. לבסוף, מוצע לקבוע כי החובות המפורטות בסעיף קטן (א) יחולו על כל עסקה כאמור בו שסכומה אינו ידוע במועד השיחה.

בסעיף קטן (ג) מוצע הסדר לעניין מסירת שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לצרכן שביקש מהעוסק, במהלך התקופה הקובעת, לקבלם. על פי המוצע, עוסק ימסור לצרכן כאמור את השיחה המוקלטת או את המסמך ובו פירוט מועדי השיחות שבוצעו עימו בתוך 10 ימי עסקים מיום שביקש זאת הצרכן. הוראה זו תסייע לצרכן שמעוניין בכך לערוך מעקב או לאתר את השיחה הרלוונטית מושא המחלוקת, ועוסק לא יוכל לטעון כי לא התקיימה כלל שיחה באותו מועד.

(1) רואים את העוסק, בהליך אזורי, כמי שהודה בגרסתו של הצרכן לגבי תוכן השיחה; ואולם רשאי בית המשפט לאפשר לעוסק לסתור את גרסת הצרכן כאמור אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או הפירוט, או כי קיים טעם מיוחד אחר המצדיק זאת;

(2) לא יהיה העוסק רשאי להגיש את השיחה המוקלטת או הפירוט כראיה בהליך אזורי, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו; בפסקה זו, "שיחה מוקלטת" – לרבות תמליל של שיחה כאמור.

(ו) על אף האמור בסעיף קטן (א)(3), חל המועד למסירת השיחה המוקלטת לפי סעיף קטן (ג) לאחר תום התקופה הקובעת, ישמור העוסק את השיחה עד מועד המסירה כאמור.

(ז) השר, בהתייעצות עם שר המשפטים, רשאי לקבוע הוראות לעניין שמירת שיחה מוקלטת או מסירה לצרכן של שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לפי הוראות סעיף זה.

(ח) השר רשאי –

(1) לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי שעוסק רשאי לגבות בעד מסירת שיחה או פירוט כאמור בסעיפים קטנים (ג) או (ד);

ד ב ר י ה ס ב ר

שחלה על המעסיק חובה לשמור עד יום 1' בטבת התשפ"ג (31 בדצמבר 2022), יחויב לשמור את אותה שיחה עד למועד מסירתה לצרכן, גם אם אותו מועד חל לאחר שחלפו שנתיים מיום ביצועה.

בסעיף קטן (ז) מוצע להסמיך את השר לקבוע בתקנות הוראות לעניין אופן מסירת ההקלטה או פירוט השיחות לצרכן וכן לעניין שמירת השיחות המוקלטות. תקנות אלה ייקבעו בהתייעצות עם שר המשפטים, והן עשויות לכלול הוראות הנוגעות לאבטחת מידע והגנת פרטיותו של הצרכן. יצוין כי הנחית הרשם הנזכרת לעיל הקובעת כי יש זכות עיון גם למידע השמור בהקלטות קוליות, מתייחסת גם לאופן מסירת ההקלטה.

כמו כן מוצע, בסעיף קטן (ח) כנוסחו המוצע, להקנות לשר סמכות לקבוע בתקנות הוראות באשר לסכום המרבי שהעוסק יכול לגבות בעד מסירת שיחה או פירוט שיחות. כאמור, הדבר מתאפשר בשלושה מקרים:

- בעד מסירה חוזרת של שיחה או פירוט כאמור בסעיף קטן (ג) כנוסחו המוצע;
- בעד שיחה או פירוט הנמסרים לראשונה אם השר קבע בתקנות לפי סעיף קטן (ג) כנוסחו המוצע, כי ניתן לגבות לגביהם תשלום;
- בעד כל מסירה של שיחה או פירוט שהתבקשו לאחר התקופה הקובעת, כאמור בסעיף קטן (ד) כנוסחו המוצע.

ההוכחה עובר לעוסק להוכיח את טענותיו במחלוקת עם הצרכן ולהוכיח כי טענות הצרכן אינן נכונות. חזקה זו ניתנת לסתירה אם ישתכנע בית המשפט כי היה הצדק סביר לאי־מסירת השיחה המוקלטת או כי קיים טעם מיוחד אחר המצדיק זאת.

עוד מוצע לקבוע כי עוסק כאמור יהיה מנוע מהגשת השיחה המוקלטת או תמליל שלה (שלא נמסרו לצרכן, לבקשתו) כראיה בהליך אזורי, אלא ברשות בית המשפט, שתינתן אם בית המשפט ישתכנע שהיה הצדק סביר להתנהגותו.

בסעיף קטן (ו) מוצעת הוראה שנועדה להבטיח את זכות הצרכן לקבל שיחה מוקלטת כאשר הבקשה לקבל את השיחה נעשתה בסמוך לתום התקופה הקובעת. כלומר, למנוע מצב שבו עוסק ימחק שיחות שחלפה לגביהן התקופה הקובעת, אך הבקשה לקבלן הייתה בתוך התקופה האמורה. לשם כך, מוצע לקבוע כי עוסק יחויב לשמור שיחה לאחר תום התקופה הקובעת, אם צרכן ביקש לקבלה במהלך התקופה האמורה ומועד המסירה, בהתאם לסעיף קטן (ג) כנוסחו המוצע, חל לאחר תום התקופה הקובעת. ההוראה נועדה להבטיח את זכות הצרכן לקבל את השיחה מקום שבו הוא ביקש לקבלה בסמוך לתום התקופה הקובעת.

לשם המחשה, עוסק שפנה אליו צרכן ביום א' בטבת התשפ"ג (25 בדצמבר 2022) בבקשה לקבל ממנו שיחה

(2) באישור ועדת הכלכלה של הכנסת ובאישור שר האוצר, לשנות את התוספת השמינית.

(ט) בסעיף זה –

“מאסדר גוף פיננסי” – מי שמוענקת לו לפי דין סמכות לפקח על פעילותו של גוף פיננסי כהגדרתו בחוק שירות מידע פיננסי, התשפ”ב–2021²;

“עוסק” – למעט עוסק שקיבל רישיון ממאסדר גוף פיננסי

תיקון סעיף 21 2. בסעיף 21(2), אחרי “לרבות פלט כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ”ה–1995 (בחוק זה – חוק המחשבים)” יבוא “ושיחה מוקלטת כאמור בסעיף 106”.

תיקון סעיף 222 3. בסעיף 222 לחוק העיקרי –

(1) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

“(א1) עוסק שלא מסר לממונה או למפקח מסמך שנדרש למסור לפי סעיף 21(2), רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי בסכום של 22,500 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד – בסכום של 12,500 שקלים חדשים;

(2) בסעיף קטן (ב), אחרי פסקה (16) יבוא:

“(16ג) לא הקליט שיחה בינו או בין אחר מטעמו לבין הצרכן, בניגוד להוראות סעיף 16ד(א)(1);

(16ד) לא הודיע לצרכן בתחילת שיחה כאמור בסעיף 106ד(א)(1) כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה, בניגוד להוראות סעיף 106ד(א)(2);

(16ה) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 106ד(א)(3);

ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 3 סעיף 222 לחוק מאפשר לממונה להטיל עיצום כספי על עוסק שהפר הוראה מההוראות לפי החוק המפורטת באותו סעיף, בסכומים כמפורט בו. מוצע להוסיף לסעיף האמור את סעיף קטן (א1) כנוסחו המוצע ולהסמיך את הממונה להטיל עיצום כספי בסכום כאמור באותו סעיף קטן על עוסק שלא מסר לממונה או למפקח מסמך שהוא דרש ממנו. הסמכות לדרוש מסמך היא אחת מסמכויות הפיקוח המינהלי הנתונות לממונה ולמפקח לפי החוק, ומעוגנות בסעיף 21 לחוק, אך כיום, אין בחוק סנקציה מינהלית בשל אי-מסירת המסמך מצד המפוקח לאחר דרישה כאמור. במטרה להבטיח שדרישה כאמור, שנועדה לאפשר פיקוח על ביצוע הוראות החוק, תכובה מוצע לקבוע כי אי-מסירת מסמך (לרבות שיחה מוקלטת) היא עילה להטלת סנקציה מינהלית של עיצום כספי בגובה מחצית מסכום העיצום הכספי שבמדרג הגבוה (ראו סעיף 22ג(ב) לחוק). יש להביא בחשבון שאם העוסק יתמיד באי-מסירת המסמך, הדבר יהווה עילה להטלת עיצום בשל הפרה נמשכת, באופן שיביא לכך כי חוסר שיתוף הפעולה לא ישתלם למפר.

בפסקה (2) מוצע להוסיף לרשימת ההפרות שבשלהן רשאי הממונה להטיל עיצום כספי במדרג הגבוה, את הפרת החובות שמוצע בסעיף 1 להצעת חוק זו להטיל על עוסקים.

כמו כן מוצע להסמיך את השר לשנות את התוספת השמינית שמוצע כאמור להוסיף לחוק (ראו דברי ההסבר לסעיף 4 להצעת החוק), כלומר להוסיף לה או לגרוע ממנה סוגי עסקאות שההסדר המוצע יחול לגביהם.

בסעיף קטן (ט) מוצע לקבוע כי עוסק לעניין סעיף זה לא יכלול את מי שקיבל רישיון ממאסדר גוף פיננסי כהגדרתו המוצעת. ההגדרות המוצעות נועדו לסייג מתחולת הוראות סעיף 106 המוצע גופים המקבלים רישיון ממאסדר גוף פיננסי, ואינם נכללים בגדר הסייג הכללי לתחולת החוק, הקבוע בסעיף 39 לחוק.

סעיף 2 סעיף 21 לחוק מקנה לממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן (להלן – הממונה) ולמפקח שהוסמך לפי סעיף 20א לחוק, סמכויות לשם פיקוח על ביצוע ההוראות לפי החוק. לפי פסקה (2) של הסעיף האמור הממונה או המפקח מוסמכים לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור להם כל ידיעה או מסמך (לרבות פלט כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ”ה–1995) שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצוע ההוראות לפי החוק. מוצע להבהיר כי גם שיחה מוקלטת השמורה באמצעי דיגיטלי נחשבת למסמך לעניין הוראה זו.

² ס”ח התשפ”ב, עמ’ 288.

"תוספת שמינית

(סעיף 16ד(א))

(116) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות לצרכן שביקש זאת, בניגוד להוראות לפי סעיף 16ד(א)(4):".

(1) עסקה למכירת טובין למעט מזון שכללה פנייה שיווקית;

(2) עסקה למתן שירות תיווך לקבלת הלוואה;

(3) עסקה למתן שירות לאיתור כספים;

(4) עסקה למתן שירות בדיקת זכויות בשל מצב רפואי;

(5) עסקה למתן שירות של בדיקת זכאות להחזר מס שלא בידי מי שקיבל רישיון מכוח חוק רואי חשבון, התשט"ו-1955³, או מכוח חוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה-2005⁴;

(6) עסקה למתן שירותי תקשורת, ובכלל זה שידורי טלוויזיה כמשמעותם בחוק התקשורת, שירותי בזק פנים-ארציים נייחים או שירותי רדיו טלפון נייד, הניתנים לפי החוק האמור, או שירותי גישה לאינטרנט הניתנים לפי אותו חוק, ולרבות מכירה של ציוד קצה כהגדרתו בחוק האמור שנעשית במסגרת אותה עסקה, בהמשך לה או בעקבותיה;

(7) עסקה למתן שירות בעניין דירוג אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016⁵;

(8) עסקה מתמשכת למתן שירות תיקונים ותחזוקה; לעניין זה "עסקה מתמשכת" – עסקה אשר כללה התחייבות של העוסק למתן שירות מזמן לזמן במהלך תקופה שנקבעה (בהגדרה זו – תקופת ההתחייבות) והתחייבות של הצרכן לתשלום בעבור תקופת ההתחייבות לרבות תשלום עיתי;

(9) עסקה מתמשכת למתן שירותי רפואה כהגדרתם בסעיף 13ה(א), למעט שירותי סיעוד הניתנים על ידי עוסק מכוח הסכם עם רשות ציבורית;

ד ב ר י ה ס ב ר

לעניין זה יובהר כי פרט (4) המוצע, שעניינו מתן שירות לבדיקת זכויות בשל מצב רפואי, כולל מגוון שירותים כגון בירור זכויות, ליווי בוועדות רפואיות, ליווי לצורך הנפקת תעודות ואישורים על רקע מוגבלות וכדומה.

באשר לפרט (7) המוצע, שעניינו מתן שירות לשיפור דירוג אשראי, יובהר כי מדובר בשירות שעשוי להינתן הן בדרך של שיפור נתוני האשראי הקיימים והן בדרך של מחיקת נתונים שליליים.

כאמור בדברי ההסבר לסעיף 16ד(ז) המוצע, השר יהיה רשאי לשנות את התוספת, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת ובאישור שר האוצר.

כך יוכל הממונה להטיל עיצום כספי על עוסק שהפר את החובה להקליט שיחה כאמור בסעיף 16ד(א)(1) המוצע, את החובה לשמור שיחה מוקלטת כאמור בסעיף 16ד(א)(3) המוצע, ואת החובה למסור לצרכן שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות כאמור בסעיף 16ד(א)(4) המוצע.

סעיף 4 כאמור בחלק הכללי של דברי ההסבר, ההסדר המוצע בהצעת חוק זו נועד להתמודד עם כשלים שמאפיינים עסקאות מסוגים מסוימים. בהתאם לכך, מוצע לכלול בתוספת השמינית כנוסחה המוצע סוגי עסקאות שבהן זיהתה הרשות פרקטיקות ורפוסים פעולה בעייתיים המופעלים בשיחות טלפוניות, ושמאפיינות בהוצאה כספית גבוהה ובהיקף נרחב יחסית של הפרות מצד עוסקים ושל נפגעים, בייחוד בקרב האוכלוסייה המבוגרת, הכול כמפורט לעיל בחלק הכללי של דברי ההסבר.

³ ס"ח התשט"ו, עמ' 26.

⁴ ס"ח התשס"ה, עמ' 114.

⁵ ס"ח התשע"ו, עמ' 838.

(10) עסקה להספקת גז בידי בעל רישיון ספק גז, כהגדרתו בחוק הגז הפחמימני המעובה, התשפ"א-2020.⁶

(א) תחילתו של חוק זה ארבעה חודשים מיום פרסומו (בסעיף זה – יום התחילה), והוא יחול לגבי שיחה בין עוסק או אחר מטעמו לבין צרכן, לרבות שיחה מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו, שנעשתה ביום התחילה או לאחריו.
(ב) על אף הוראות סעיף קטן (א) –

(1) שיחה בין עוסק או אחר מטעמו לצרכן, לרבות שיחה מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו, שהקלטתה שמורה בידי העוסק ביום הפרסום, או שיחה כאמור שהעוסק הקליט ושמר בתקופה שמיום הפרסום עד יום התחילה (בסעיף קטן זה – שיחה מוקלטת קיימת), יחולו לגביה הוראות אלה:

(א) מיום הפרסום ואילך, ימשיך העוסק לשמור את השיחה המוקלטת הקיימת בהתאם להוראות לפי סעיף 16ד(א)(3) לחוק העיקרי בנוסחו בסעיף 1 לחוק זה; העוסק לא ימחק שיחה שעליו לשמור לפי הוראות פסקת משנה זו, אף לא לבקשת הצרכן;

(ב) מיום התחילה ואילך, יחולו לגבי מסירתם לצרכן של השיחה המוקלטת הקיימת או פירוט מועדי השיחות כאמור, ההוראות לפי סעיף 16ד(א)(4) ר(ב) עד (ח) לחוק העיקרי, בנוסחו בסעיף 1 לחוק זה;

(2) עוסק שלא שמר שיחה מוקלטת קיימת, בניגוד להוראות פסקה (1)א, או שלא מסר שיחה כאמור או פירוט מועדי שיחות כאמור לצרכן שביקש זאת, בניגוד להוראות פסקה (1)ב, רשאי הממונה כהגדרתו בחוק העיקרי להטיל עליו עיצום כספי כאמור בסעיף 22ג(ב) לחוק האמור, ויחולו לענין זה הוראות פרק ה' לאותו חוק.

(ג) בסעיף זה –

"עוסק" – עוסק כאמור בסעיף 16ד(א) רישא לחוק העיקרי, בנוסחו בסעיף 1 לחוק זה;

"שיחה" – כהגדרתה בסעיף 16ד(א)(1) לחוק העיקרי, בנוסחו בסעיף 1 לחוק זה.

ד ב ר י ה ס ב ר

עוד מוצע כי על שיחות אלה תחול הוראת סעיף 16ד(א)(4) לחוק, המחייבת למסור לצרכן כל שיחה מוקלטת שהוא צד לה, וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות עימו, וכן יחולו ההוראות הקבועות בסעיף 16ד(ב) עד (ח) לחוק, שעניינן בגדרי החובה, לוחות הזמנים לביצועה, מתי תבוצע המסירה בלא תשלום ומתי יכול שתהיה בתשלום, ומה יהיו תוצאות אי-העמידה בחובה. כמו כן מוצע כי יחולו על שיחות אלה הוראות שיקבע השר בין השאר לענין הסכום המרבי שיהיה ניתן לגבות בעד מסירת הקלטה.

לבסוף, מוצע להסמיך את הממונה להטיל עיצום כספי לפי סעיף 22ג(ב) לחוק, בהתאם למנגנון הקבוע בפרק ה' לחוק, גם בשל הפרת החובה לשמור שיחה מוקלטת מכוח הוראת המעבר המוצעת בסעיף זה.

סעיף 5 מוצע לקבוע כי החוק המוצע ייכנס לתוקפו לאחר ארבעה חודשים מיום פרסומו ברשומות (להלן – יום התחילה), והוא יחול על כל שיחה בין צרכן לעוסק או מי מטעמו שבוצעה החל באותו מועד.

יחד עם זאת מוצע כי שיחות עם צרכנים השמורות אצל העוסק ביום הפרסום ושיחות שהוקלטו ונשמרו על ידי עוסק מיום הפרסום עד יום התחילה – כלומר שיחות שהעוסק הקליט ושמר באופן וולונטרי – יישמרו למשך שנתיים מיום ביצוען בהתאם לסעיף 16ד(א)(3) לחוק.

כמו כן, מוצע שעל חובת שמירת שיחה כאמור בסעיף זה לא יהיה אפשר להתנות, והעוסק יחויב לשמור את השיחה למשך שנתיים, אף אם ביקש הצרכן למוחקה, וזאת בהתאם לכלל הקוגנטיות החל לגבי שאר סעיפי החוק.

⁶ ס"ח התשפ"א, עמ' 146.

