

הכנסת העשרים

יוזם: חבר הכנסת איציק שמולי

פ/20/4699

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – איסור על שיווק טלפוני למספר הרשום במאגר "אל תתקשרו אלי"), התשע"ח-2017

1. הוספת סעיפים 14ה1 ו-14ה2 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981¹ (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 14ה יבוא:
- "איסור על שיווק 14ה1. (א) עוסק או מי מטעמו לא יבצע שיווק מרחוק טלפוני למספר טלפון הרשום במאגר "אל תתקשרו אלי" שהוקם במאגר לפי סעיף 14ה2 (להלן – המאגר); בסעיף זה, "שיחת שיווק" – לרבות פנייה של עוסק לצרכן במטרה לשכנעו להיגרע מהמאגר.
- (ב) נכלל מספר הטלפון של צרכן במאגר, חזקה כי הצרכן סרב לקבל שיחת שיווק לכל מספר טלפון של הצרכן שנכלל במאגר.
- (ג) השר רשאי לקבוע מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות שהוראות סעיף זה לא יחולו עליהם.
- הקמת המאגר 14ה2. (א) הרשות תקים ותנהל מאגר "אל תתקשרו אלי" ובו מספרי טלפון שאליהם לא יבצע עוסק שיחות שיווק כאמור בסעיף 14ה1. וניהולו
- (ב) צרכן רשאי לבקש לכלול במאגר מספר טלפון אחד או יותר שאליהם לא יבצע עוסק שיחות שיווק.
- (ג) ביקש עוסק לפנות בשיחת שיווק, יודא שמספר הטלפון של הצרכן אינו נכלל במאגר.
- (ד) הרשות רשאית לגבות תשלום בשל פנייה של עוסק לבירור מידע המצוי במאגר.

¹ ס"ח התשס"ח, עמ' 248.

(ה) השר רשאי לקבוע הוראות בנוגע להקמה ולניהול המאגר, לרבות לעניין אבטחת מידע, בקשה להירשם במאגר או להסרה ממנו וכן לעניין בירור מידע המצוי במאגר, לרבות זהות מבקש המידע."

הוספת סעיף 1ג21 2. אחרי סעיף 1ג21 לחוק העיקרי יבוא :

"צו מינהלי 1ג21. נוכח הממונה כי עוסק מפר הוראה מההוראות לפי סעיף 14ה1 או 14ה2, רשאי הוא לצוות על העוסק להפסקת הפרה להפסיק את ההפרה או להימנע מעשיית המעשה המפר, לתקנו ולהודיע לממונה על תיקון ההפרה, באופן ובתנאים שיקבע, בצו, ובלבד שתוקף הצו לא יעלה על שישה חודשים; נתן הממונה צו כאמור בטרם ניתנה לעוסק הזדמנות לטעון את טענותיו, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקף הצו, אולם העוסק רשאי לטעון את טענותיו בפני הממונה, בכתב או בעל פה, כפי שיורה הממונה, בתוך שבעה ימי עסקים מיום הוצאת הצו."

תיקון סעיף 21ד 3. בסעיף 21ד(א) לחוק העיקרי, במקום "21ב או 21ג" יבוא "21ב, 21ג או 1ג21".

תיקון סעיף 22ג 4. בסעיף 22ג(ב) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (16א) יבוא :

"(16ב) פנה בשיחת שיווק למספר טלפון המצוי במאגר אל תתקשרו אלי, בניגוד להוראות סעיף 14ה1 ;

(16ג) הפר צו מינהלי להפסקת הפרה כאמור בסעיף 1ג21 ;".

ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), הקובע איסור על השפעה בלתי הוגנת, קובע כחזקה, שביצוע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו בכדי לקשור עסקה, על אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי העוסק יחדל מכך, נחשב פרקטיקה אגרסיבית. כך, גם לגבי ניצול מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן, שהעוסק יודע, או היה עליו לדעת, על קיומה של מגבלות, או ניצול העובדה כי צרכן אינו יודע את השפה שבה נקשרה העסקה במידה מספקת לשם הבנת העסקה. כמו כן, מסדיר החוק את חובות הגילוי בשיווק מרחוק, ובין היתר, פנייה של העוסק לצרכן באמצעות הטלפון. כך למשל, החוק דורש כי בשלב השיווק, כלומר בשלב שיחת הטלפון, ובטרם עשיית העסקה, העוסק חייב לגלות לצרכן פרטים מהותיים בדבר העסקה, כגון שמו ומספר זהותו, התכונות העיקריות של הנכס או השירות, מחיר הנכס או השירות, ותנאי התשלום האפשריים, מועד ודרך אספקת הנכס או השירות, פרטים בדבר אחריות לנכס ופרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את העסקה. לצרכן קיימת זכות לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשייתה, או מיום קבלת הפרטים המהותיים לעסקה בכתב, לפי המאוחר. כמו כן, ככל שמדובר באוכלוסייה מיוחדת, כגון קשישים, בעלי מוגבלויות ועולים חדשים,

רשאים הצרכנים לבטל את העסקה עד ארבעה חודשים מיום עשייתה כאמור.
בישראל התפתחה פרקטיקה של שיווק אגרסיבי באמצעות שיחות שיווק טלפוניות ועשיית עסקאות בסכומים גבוהים המגיעים לכדי עשרות ומאות אלפי שקלים חדשים. תופעה זו בולטת במיוחד מול אוכלוסיות חלשות, כגון קשישים, עולים חדשים.

ההגנות שהחוק נותן היום מאפשרות אכיפה במקום בו בוצעה פרקטיקה מטעה, או פרקטיקה שיש בה השפעה לא הוגנת, אלא שהגנות אלה מעלות קשיים ראייתיים, במיוחד כאשר השיחה הטלפונית לא הוקלטה (או שלא ניתן להשיג את ההקלטה), ושההוכחה לגבי תוכן השיחה היא מילה של הצרכן מול מילתו של העוסק.

זאת ועוד, ההוראה בחוק המאפשרת את ביטול העסקה שנעשתה בעקבות שיווק טלפוני אינה פותרת את הבעיה המקדמית בשלב עשיית העסקה, שהיא שימוש בלחץ שיווקי והטעיה וכן הטרדת הצרכן בשיחות שיווק לעתים על חשבון שעות הפנאי שלו.

לפיכך, מוצע להטיל מגבלות על יכולתו של העוסק לפנות לצרכן בשיחת שיווק טלפונית. יוער כי סעיף 30(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – חוק התקשורת), קובע הגבלות לגבי הפצת דבר פרסומת באמצעות – דואר אלקטרוני, מסרון, מערכת חיוג אוטומטי ופקסימיליה. בהתאם לאותו סעיף, אסור לשגר דבר פרסומת באמצעים אלו, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען (למעט כאשר הנמען מסר פרטיו למפרסם במהלך רכישה והודע לו כי פרטים אלו ישמשו לצורך משלוח דבר פרסומת וניתנה לו אפשרות לסרב). הוראות חוק התקשורת אינן כוללות הגבלות על שיחות שיווק טלפוניות שעליהן נועדה הצעת חוק זו לחול. בחוק התקשורת קבוע הסדר של opt in, כלומר ניתן לשלוח דבר פרסומת כאמור רק לצרכן אשר הסכים לכך מפורשות. ההסדר המוצע בהצעת החוק ביחס לשיחות שיווק טלפוניות, הוא הסדר של opt out, ולפיו מותר לקיים שיחות שיווק טלפוניות, אלא אם כן צרכן סרב לכך באמצעות רישום אקטיבי במאגר "אל תתקשרו אליי", אשר ינוהל על ידי הרשות.

עוסק שיבקש לקיים שיחת שיווק יצטרך לפנות לרשות בבקשה לבדוק האם מספר טלפון מסוים מצוי במאגר. ככל שמספר הטלפון מצוי במאגר, אסור לעוסק לבצע שיחת שיווק. עוסק יהיה רשאי לפנות בשיחות שיווק אך ורק לצרכנים שמספרי הטלפון שלהם אינם מופיעים במאגר.

סעיף 1

בסעיף 14ה1 המוצע, מוצע לקבוע כי עוסק או מי מטעמו לא יבצע שיווק מרחוק באמצעות הטלפון למספר טלפון אשר רשום במאגר "אל תתקשרו אליי". שיווק מרחוק מוגדר בסעיף 14ג(ו) לחוק כך: "פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות או באמצעי וכיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים". יובהר כי שיחת שיווק היא גם שיחה שמטרתה לשכנע את הצרכן להיגרע ממאגר "אל תתקשרו אליי".

מוצע לקבוע כי אם הופיע מספר הטלפון של הצרכן במאגר "אל תתקשרו אליי", חזקה כי הצרכן סרב לקבל שיחת שיווק לכל מספר טלפון שלו המופיע במאגר.

עוד מוצע להסמיק את השר לקבוע מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות שהוראות הסעיף לא יחולו עליהם, כלומר העוסק לא יהיה מחויב לבדוק במאגר האם מספר טלפון מסוים רשום שם. במסגרת זאת ייבחן הצורך לבצע החרגות כדוגמת שיחת שיווק ללקוח של עוסק במסגרת עסקה מתמשכת ובלבד ששיחת השיווק היא בעניין הקשור לעסקה לרבות הצעה לשנות את תנאי אותה עסקה, או מקום בו מדובר בשיחת

שיווק שבאה בעקבות בקשה של הצרכן כי העוסק יחזור אליו.

בסעיף 14ה2 המוצע, מוצע לקבוע כי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן תקים ותנהל מאגר של מספרי טלפון שלגביהם ביקש הצרכן כי לא יבוצעו שיחות שיווק. צרכן יהיה רשאי לבקש לכלול במאגר מספר טלפון אחד או יותר שאליהם לא יבצע כל עוסק שיחת שיווק. לפיכך, עוסק המבקש לקיים שיחת שיווק טלפונית יצטרך לבקש מהרשות לבדוק, האם מספרי הטלפון שאליהם מבקש לקיים שיחות שיווק רשומים במאגר. העוסק יהיה רשאי לבצע שיחות שיווק רק למספרי טלפון אשר הוברר כי אינם רשומים במאגר. כמו כן, מוצע לקבוע כי השר יקבע הוראות בנוגע להקמה ולניהול של המאגר, לרבות בעניין אבטחת מידע ובעניין דרכי הפנייה להירשם למאגר או להסרה ממנו והוראות הנוגעות לעצם בירור מידע המצוי במאגר לרבות תנאי סף להגשת בקשה לבירור (למשל שיהיה ח.פ. או עוסק מורשה).

סעיף 2

בסעיף 121ג המוצע, מוצע להקנות לממונה סמכות להורות לעוסק לחדול מהפרה או להימנע מעשייתה, לתקן את ההפרה ולהודיע על תיקון ההפרה לממונה, באופן ובתנאים שיקבע בצו. מדובר בסמכות להוציא צו מינהלי ביחס לכל אחת מההפרות המנויות בחוק.

סמכות זאת נדרשת בשל האינטרס הצרכני, המחייב לעיתים להוציא צו מינהלי מיידי להפסקה של הפרה כגון הפסקה של פרסום מטעה, שכן עד הטלת עיצום כספי, בהתחשב בפרק הזמן העומד לזכות העוסק להשמיע טענותיו, ממשיכה ההפרה להתבצע וצרכנים נפגעים ממעשה ההפרה.

עוד מוצע לאפשר למי שרואה את עצמו נפגע על ידי צו שהוצא לפי סעיף 121ג לפעול בהתאם להוראות סעיפים 21ד, קרי להגיש לבית משפט השלום המוסמך לדון בעבירה לפי חוק זה, בקשה לביטול, כפי שנקבע לגבי הצווים המינהליים הקיימים בחוק כאמור לעיל. מוצע לאפשר להגיש בקשה לביטול צו לבית משפט שלום לפי אחת החלופות – אם ההפרה היא גם עבירה פלילית – לבית משפט השלום המוסמך לדון בעבירה וככל שההפרה אינה עבירה פלילית – לבית משפט השלום המוסמך לדון בערעור על החלטה להטיל עיצום כספי.

סעיף 4

מוצע להסמיך את הממונה להטיל עיצומים כספיים. הראשון בשל ביצוע שיחות שיווק בניגוד להוראות החוק והשני בשל הפרת צו מינהלי להפסקת הפרה.

הצעת חוק זו מתבססת על תזכיר חוק שהפיץ משרד הכלכלה והתעשייה בחודש אוקטובר 2017. הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת העשרים על ידי חבר הכנסת מיקי רוזנטל (4631/20/פ).

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י"ז בחשוון התשע"ח – 6.11.17