

הכנסת העשרים ושתיים

יוזם: חבר הכנסת איציק שמולי

פ/22/739

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – איסור על שיווק טלפוני למספר הרשום במאגר "אל תתקשרו אלי"),
התש"ף–2019

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

¹ ס"ח התשס"ח, עמ' 248.

(ג) ביקש עוסק לפנות בשיחת שיווק, יוודא שמספר הטלפון של הצרכן אינו נכלל במאגר.

(ד) הרשות רשאית לגבות תשלום בשל פנייה של עוסק לבירור מידע המצוי במאגר.

(ה) השר רשאי לקבוע הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו, לרבות בעניין אבטחת מידע, בקשה לרישום במאגר או להסרה ממנו וכן בעניין בירור מידע המצוי במאגר, בשים לב לזהות מבקש המידע.

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

"צו מינהלי 1ג21. נוכח הממונה כי עוסק מפר הוראה מההוראות לפי סעיף 1ה14 או 2ה14, רשאי הוא לצוות על העוסק להפסיק את ההפרה או לבצע פעולה הדרושה למניעת אותה הפרה, לתקנה 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 1ג21" יבוא "21ב, 1ג21 או 1ג21".

תיקון סעיף 1ג22 4. בסעיף 1ג22(ב) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (16א) יבוא :

"(16ב) פנה בשיחת שיווק למספר טלפון המצוי במאגר אל תקשרו אלי, בניגוד להוראות סעיף 1ה14 ;

(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, תיחשב הפעלה של השפעה בלתי הוגנת אסורה. כך גם לגבי ניצול מוגבלות נפשית, שכלית או גופנית של צרכן, שהעוסק יודע או היה עליו לדעת, על קיומה של מוגבלות 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. השימוש בפרקטיקה זו בולט במיוחד כלפי אוכלוסיות חלשות, כגון קשישים ועולים חדשים.

ההגנות שהחוק מקנה היום מאפשרות אכיפה במקום בו בוצע שימוש בפרקטיקה מטעה או פרקטיקה שיש בה השפעה לא הוגנת, אלא שאכיפת הגנות אלה מעלה במקרים רבים 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. יצוין 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 במקרים המנויים באותו סעיף). עם זאת, 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 ביחס לשיחות שיווק טלפוניות, הוא הסדר של *opt out*, ולפיו מותר לקיים שיחות שיווק טלפוניות, אלא אם כן צרכן סירב לכך באמצעות רישום אקטיבי במאגר "אל תתקשרו אלי".

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

מוצע לקבוע כי עוסק או מי מטעמו לא יבצע שיווק מרחוק באמצעות הטלפון למספר טלפון אשר רשום במאגר "אל תתקשרו אלי". 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 אלי".

מוצע לקבוע כי אם הופיע מספר טלפון של צרכן במאגר "אל תתקשרו אלי", חזקה כי הצרכן סירב לקבל שיחת שיווק לכל מספר טלפון שלו המופיע במאגר.

כמו כן, מוצע להסמיך את שר הכלכלה והתעשייה (להלן – השר) לקבוע מקרים, נסיבות וסוגי עסקאות שהוראות הסעיף לא יחולו עליהם, כלומר מקרים שבהם העוסק לא יהיה מחויב לבדוק במאגר אם מספר טלפון מסוים רשום בו. 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.

מוצע לקבוע כי הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן תקים ותנהל מאגר של מספרי טלפון שלגביהם ביקש צרכן כי לא יבוצעו שיחות שיווק. לפי המוצע, 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 בדק ומצא כי אינם רשומים במאגר.

כמו כן, מוצע לקבוע כי השר יקבע הוראות בנוגע להקמה ולניהול של המאגר, לרבות בעניין אבטחת

מידע ובעניין דרכי הפנייה לרישום במאגר או להסרה ממנו והוראות הנוגעות לעצם בירור מידע המצוי במאגר לרבות תנאי סף להגשת בקשה לבירור (למשל שיהיה ח.פ. או עוסק מורשה). 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 בהצעת החוק.

סמכות זאת נדרשת לשם הגנה על האינטרס הצרכני, המחייב לעיתים להוציא צו מינהלי מידי להפסקה של הפרה, כגון הפסקה של פרסום מטעה, שכן עד להטלת עיצום כספי, בהתחשב בפרק הזמן העומד לזכות העוסק להשמיע טענותיו, ממשיכה ההפרה להתבצע וצרכנים נפגעים ממעשה ההפרה. כמו כן, מוצע לאפשר למי שרואה את עצמו נפגע על ידי צו שהוצא כאמור, 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 כיום. מוצע לאפשר להגיש בקשה לביטול צו לבית משפט שלום לפי אחת החלופות – אם ההפרה היא גם עבירה פלילית – לבית משפט השלום המוסמך לדון בעבירה; אם ההפרה אינה עבירה פלילית – לבית משפט השלום המוסמך לדון בערעור על החלטה להטיל עיצום כספי.

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

הצעת חוק זו מתבססת על הצעת חוק ממשלתית – הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61) (מאגר צרכנים להגבלת שיחות שיווק מרחוק), התשע"ט–2018 (מ/1255), שאושרה בקריאה הראשונה בכנסת העשרים אך הליכי חקיקתה לא התקדמו בשל התפזרות הכנסת.

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים על ידי חבר הכנסת מיקי רוזנטל (פ/20/4631) ועל ידי חבר הכנסת איציק שמולי (פ/20/4699) ועל שולחן הכנסת העשרים ושתיים על ידי אורי מקלב וקבוצת חברי הכנסת (פ/22/737).

הצעת חוק דומה בעיקרה הונחה על שולחן הכנסת העשרים ושתיים על ידי חברת הכנסת מירב כהן (פ/22/289).

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ז בחשוון התש"ף – 25.11.19