

הכנסת השמונה-עשרה

הצעת חוק של חברי הכנסת
אמנון כהן
מירי רגב
ציון פיניאן
פניה קירשנבאום

2277/18/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – שינוי בחוזה שנחתם בחתימה באמצעי אלקטרוני), התש"ע-2010

1. תיקון סעיף 1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 1, אחרי "חוק זה" יבוא:

"חתימה באמצעי אלקטרוני" – חתימה על גבי מסך של מחשב או פד אלקטרוני המחובר למחשב;

"מחשב" – כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995².

2. בסעיף 5 לחוק העיקרי, האמור בסעיף קטן (ב) יסומן "(1)" ואחריו יבוא:

"(2) חתם צרכן על חוזה בחתימה באמצעי אלקטרוני, ימסור העוסק לצרכן עותק מהחוזה מיד לאחר חתימת הצרכן; לא פעל העוסק בהתאם לפסקה זו, לא יהיה תוקף לחוזה.

(3) האמור בפסקה (2) יחול אף אם החתימה היא על הצעה לחוזה שהעוסק טרם חתם עליה."

3. אחרי סעיף 13ד לחוק העיקרי יבוא:

"חתימה באמצעי 13ה. (א) לא יעשה עוסק שינוי בחוזה שצרכן חתם אלקטרוני עליו בחתימה באמצעי אלקטרוני, לרבות בדרך של תוספת לחוזה במסמך נפרד, אלא אם כן הצרכן חתם על השינוי בחוזה בכתב ידו ובנפרד, בחתימה שאינה באמצעי אלקטרוני כאמור, וכן לא יספק שירותים שהצרכן לא הסכים להם במפורש בעת החתימה.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.
² ס"ח התשנ"ה, עמ' 366.

(ב) נעשה שינוי בחוזה, והצרכן לא חתם על השינוי בכתב ידו ובנפרד בחתימה שאינה באמצעי אלקטרוני, או שסופקו לצרכן שירותים שהצרכן לא הסכים להם במפורש בעת החתימה, לא יהיה תוקף לשינוי, אלא אם כן השינוי או השירותים הם לטובת הצרכן."

תיקון סעיף 23 4. בסעיף 23(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (4) יבוא :

"(4א) עשה שינוי בחוזה שצרכן חתם עליו בחתימה באמצעי אלקטרוני, בלי שהצרכן חתם על השינוי האמור בכתב ידו, או סיפק לצרכן שירותים שהצרכן לא הסכים להם במפורש בעת החתימה, בניגוד להוראות סעיף 13ה."

תיקון סעיף 31א 5. בסעיף 31א(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (2ב) יבוא :

"(2ג) עשה עוסק, בשני מקרים שונים, שינוי בחוזה שצרכן חתם עליו בחתימה באמצעי אלקטרוני בלי שהצרכן חתם על השינוי שלא בחתימה כאמור, או סיפק לצרכן, בשני מקרים שונים, שירותים שהצרכן לא הסכים להם במפורש בעת החתימה, בניגוד להוראות סעיף 13ה."

דבר הסבר

חברות רבות השיקו לאחרונה מערכת טכנולוגית חדשה לפיה צרכן היושב מול איש השיווק ומנהל משא ומתן, מתבקש בסופו של דבר לחתום על חוזה גבי צג מחשב (חתימה באמצעי אלקטרוני). זאת, בלי שראה את החוזה הכתוב ובלי שיש לו אפשרות לוודא שהחתימה מתייחסת לחוזה שתנאותיו תואמות את התניות שסיכמו הצדדים ביניהם בעל-פה. עקב כך, נוצר פוטנציאל רב לניצול לרעה של הסיטואציה, המאופיינת מלכתחילה בפערי כוח ומידע משמעותיים בין הבטחות שיווקיות הניתנות במעמד החתימה של הצרכן על החוזה באמצעי אלקטרוני, ובין תוכן החוזה ואופן ביצועו.

ואמנם, תלויות צרכנים מרובות מלמדות על קיומם של פערים גדולים בין הסיכומים שנעשים בעל-פה לבין תוכן החוזה שמוצג לצרכן בעת שמתעוררת מחלוקת לגבי פרטי העסקה, באופן שגורם לצרכנים להעלות חשד שנעשה שימוש בחתימתם באמצעי האלקטרוני לצורך חתימה על חוזה שאינו משקף את ההסכם שנעשה בעל-פה.

לפיכך, מוצע לחייב עוסק למסור לצרכן עותק מהחוזה עליו חתם באמצעי אלקטרוני, מיד לאחר חתימת הצרכן, ולקבוע שאם העוסק פעל בניגוד להוראת הסעיף, לא יהיה תוקף לחוזה. זאת, אף אם העוסק טרם חתם על החוזה.

כמו כן, מוצע לאסור באופן מפורש על עוסקים לשנות תניות בחוזה לאחר שהצרכן חתם עליו באמצעי אלקטרוני, אלא אם כן הצרכן חתם על השינוי בחוזה בכתב ידו ובנפרד, בחתימה שאינה באמצעי אלקטרוני כאמור. כן מוצע לאסור על עוסק לספק שירותים שהצרכן לא הסכים להם במפורש בעת החתימה. בהתאם להצעת החוק, לשינוי בחוזה שהצרכן לא חתם עליו בכתב ידו ובנפרד בחתימה שאינה באמצעי אלקטרוני לא יהיה תוקף, אלא אם כן הם לטובת הצרכן; הסדר דומה מוצע בנוגע להספקת שירותים שהצרכן לא הסכים להם.

כדי להרתיע באופן יעיל עוסקים מלעבור על הוראות הצעת החוק, מוצע לקבוע קנס בהתאם לסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977, כלומר קנס של 26,100 שקלים חדשים, ופיצויים שאינם תלויים בנזק בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים שישלם לצרכן עוסק, אם יעבור על הוראות הצעת החוק.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ט באדר התש"ע – 15.3.10