

הכנסת העשרים

יוזם: חבר הכנסת יואב קיש

פ/20/1944

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת מסירת הקלטת שיחת טלפון לצרכן), התשע"ה–2015

1. תיקון סעיף 14ג, בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981 (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 14ג, אחרי סעיף קטן (ב) יבוא:
- "(1) (ב) בעסקת מכר מרחוק ימסור העוסק לצרכן, לבקשתו, העתק הקלטה של שיחת טלפון עם הצרכן הנוגעת לעסקה; הוראות פסקה זו יחולו בין אם ההקלטה בוצעה מבחירתו של העוסק ובין שבוצעה לפי כל דין;
- (2) החובה למסור לצרכן העתק הקלטה תחול אם בעת שהצרכן ביקש זאת, ההקלטה או העתק ממנה מצויים ברשות העוסק, במישרין או בעקיפין;
- (3) העתק ההקלטה כאמור יימסר לצרכן לא יאוחר משלושים ימים ממועד בקשתו."
2. בסעיף 31א(א) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (א4), יבוא:
- "(ב4) ביקש צרכן לקבל העתק הקלטה של שיחת טלפון עמו הנוגעת לעסקת המכר, לפי סעיף 14ג(ב1) – והעוסק סירב למסור את העתק ההקלטה;".
3. תחולה הוראות סעיף 14ג(ב1) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה, לא יחולו על עסקים שבהם מועסקים פחות מעשרים עובדים או שמחזור המכירות הכולל שלהם, בשנת הכספים הקודמת, היה פחות מעשרה מיליון שקלים חדשים."

דברי הסבר

כיום עסקאות מכר רבות בין עוסקים לצרכנים מתבצעות באמצעות הטלפון. אותם עוסקים, בעיקר העוסקים הגדולים, נוהגים פעמים רבות להקליט את השיחות עם הצרכנים לטובת שימוש עתידי בשיחות אלו, לרבות שימוש משפטי. כאשר הצרכנים מעוניינים להאזין להקלטה ולהשתמש בה לצורכיהם, הם נתקלים פעמים רבות בסירוב מצד העוסק. מדיניות זו של העוסקים עלולה להביא לפגיעה בצרכנים דוגמת חיוב שגוי או ביצוע עסקאות בתנאים שונים מהתנאים עליהם סוכם. כמו כן, החזקת ההקלטה בידי העוסק בלבד מונעת מהצרכן לנקוט פעולות משפטיות לשם הגנה על זכויותיו. המצב הקיים, לפיו שיקול הדעת לאפשר את חשיפת ההקלטות לצרכן מצוי בידי העוסק, מנציח את פערי הכוחות הגדולים ממילא, בין העוסקים לצרכנים.

מטרת הסעיף היא לצמצם פערי כוחות אלו על ידי ביטול המצב הקיים, שבו רק צד אחד יכול ליהנות מן השימוש בהקלטות.

מוצע לחייב עוסק, אשר מקליט שיחות הנוגעות לעסקאות מכר מרחוק עם צרכנים, להעביר העתק של ההקלטה לצרכן שביקש זאת. עוד מוצע כי כל עוסק שיפר את חובתו לפי סעיף זה ישלם לצרכן פיצויים לדוגמא לפי סעיף 31א(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

הצעות חוק העוסקות בנושא זה הונחו על שולחן הכנסת בעבר (לדוגמה פ/1077/19, פ/2495/19), אולם הצעה זו נבדלת מהן בכך שאינה מחייבת עוסקים להקליט שיחות, אלא חלה רק על עוסק שהקליט שיחות כאמור, בין מבחירתו ובין לפי חוק. כמו כן, הצעת החוק אינה מחייבת את העוסק לשמור את ההקלטות ברשותו, אלא קובעת כי הוא יהיה חייב למסור העתק של הקלטת השיחה לצרכן כל עוד ההקלטה נמצאת ברשותו, במישרין או בעקיפין.

בנוסף, מוצע שלא להחיל את החוק על עסקים קטנים שמספר המועסקים בהם קטן מ-20 או שמחזור מכירותיהם קטן מ-10 מיליון שקלים חדשים בשנה.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י"ג באב התשע"ה – 29.7.15