

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 73) – הקלטת שיחות עם צרכנים

עדכוני לקוחות

אשר תיקון מס' 73 לחוק הגנת הצרכן, הקובע כי עוסקים בעסקאות מסוימות המנויות בתוספת התשיעית לחוק, שמחירן הכולל הוא 750 ש"ח לפחות או שסכומן אינו ידוע במועד השיחה, יחויבו להקליט שיחות עם צרכנים, לשמור אותן, ולמסור לצרכן, לפי בקשתו, את ההקלטה וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות. לצד זאת, התיקון כולל הסדרים מקבילים גם ביחס לתאגידים בנקאיים, מבטחים, סוכני ביטוח ונותני שירותים פיננסיים מסוימים.

להלן עיקרי התיקון:

ביום אשר בקריאה שנייה ושלישית תיקון מס' 73 לחוק הגנת הצרכן. התיקון הוסיף לחוק הגנת הצרכן הסדר חדש, לפיו בעסקאות מסוימות, בהן סכומה הכולל של העסקה עומד על 750 ש"ח לפחות, או אינו ידוע במועד השיחה, יידרש עוסק להקליט כל שיחה קולית למספר טלפון, לרבות שיחה קולית המבוצעת באמצעות תקשורת אלקטרונית, שנערכת שלא בנוכחות משותפת של העוסק והצרכן, בין על ידי העוסק ובין על ידי מי מטעמו, ובכלל זה גם שיחה מהצרכן לעוסק או למי מטעמו.

במסגרת התיקון נקבעו הוראות שונות ביחס לחישוב מחיר העסקה, ובין היתר נקבע:

- כי בחישוב מחיר העסקה הכולל לצורך תחולת החוק יובאו בחשבון גם עסקאות נוספות שנעשו בעקבות השיווק בקשר לעסקה;
- כי בחישוב מחיר העסקה הכולל לצורך תחולת החוק על עסקה מתמשכת לתקופה בלתי קצובה, יובא בחשבון סך התשלומים השנתי;
- כי בחישוב מחיר העסקה הכולל לצורך תחולת החוק בעסקה מתמשכת לתקופה קצובה – יובא בחשבון סך התשלומים לכל תקופת ההתקשרות;
- כי עסקה שסכומה אינו ידוע במועד השיחה (כמו למשל עסקה שמחירה תלוי במספר השימושים במוצר או השירות), תיחשב כעסקה שמחירה הכולל הוא 750 ש"ח לפחות.

על אילו עסקאות חל ההסדר?

- מכירת טובין בנסיבות מסוימות.
- שירותים פיננסיים וצרכניים מסוימים, כגון תיווך לקבלת הלוואה, איתור כספים, בדיקת זכויות ובדיקת זכאות להחזר מס.
- שירותי תקשורת, שידורים ותוכן, לרבות ציוד הנמכר במסגרת העסקה או בקשר אליה.
- שירותים הנוגעים לנתוני אשראי.
- עסקאות מתמשכות למתן שירותי תחזוקה או שירותי רפואה.

• עסקאות להספקת גז.

אנו עומדים לרשותכם לכל שאלה או התייעצות בנושא. נמשיך לעקוב ולעדכן את ההתפתחויות בנושא.

*עדכון זה נועד לספק מידע כללי ותמציתי בלבד. הוא אינו מהווה ניתוח מלא או שלם של הסוגיות הנדונות, אינו מהווה חוות דעת משפטית או ייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו.

מהן החובות החדשות החלות על עוסקים?

1. ראשית, על העוסק להודיע לצרכן בתחילת כל שיחה כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל את השיחה המוקלטת.
2. שנית, על העוסק לשמור את ההקלטה במשך שנתיים לפחות מיום ביצוע השיחה אם נכרתה עסקה, או במשך שישה חודשים לפחות אם לא נכרתה עסקה. אם המועד למסירת ההקלטה חל לאחר תום תקופת התקופה הקובעת, על העוסק להמשיך לשמור את ההקלטה עד למועד המסירה.
3. שלישית, על העוסק למסור לצרכן, לפי בקשתו, את ההקלטה שהוא צד לה וכן פירוט בכתב של מועדי השיחות, בתוך 10 ימי עסקים ממועד הבקשה. במהלך התקופה הקובעת, המסירה אמורה להיעשות ללא תשלום, בכפוף להוראות שייקבעו, ואילו בבקשה חוזרת לאותה שיחה או לאותו פירוט ראוי העוסק לגבות תשלום. לאחר תום התקופה הקובעת, ככל שהשיחה עדיין שמורה בידי העוסק, ניתן יהיה למסור אותה בתמורה לתשלום.

מהי המשמעות של אי מסירת ההקלטה או פירוט מועדי השיחות?

- אם עוסק לא ימסור לצרכן שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות לפי ההוראות הקבועות בחוק, יראו אותו בהליך אזרחי כמי שהודה בגרסת הצרכן לגבי תוכן השיחה או קיומה, אלא אם בית המשפט יתיר לו לסתור את גרסת הצרכן אם נוכח כי היה הצדק סביר לאי-מסירת השיחה המוקלטת או פירוט מועד השיחה, ובכלל זה אם השיחה לא התקיימה, או אם נוכח כי יש טעם מיוחד אחר המצדיק זאת.
- בנוסף, עוסק שלא מסר את ההקלטה או את הפירוט לא יהיה ראוי להגיש כראיה בהליך אזרחי את ההקלטה, את תמליל השיחה או את פירוט מועדי השיחות, אלא ברשות בית המשפט ולאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו.
- לצד ההשלכות הראייתיות, התיקון מוסיף גם מנגנוני אכיפה ועיצומים כספיים בגין אי הקלטת שיחה, אי מתן הודעה לצרכן בתחילת השיחה, אי שמירת שיחה מוקלטת, אי מסירת שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות, וכן גביית תשלום בניגוד להוראות החוק.

האם ההסדר מוגבל לשיחות קוליות?

- בשלב זה ההסדר חל על שיחות קוליות, אולם שר הכלכלה והתעשייה הוסמך, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, להחיל אותו גם על שיחות שאינן קוליות, ובכלל זה שיחות המתבצעות באמצעות החלפת מסרים כתובים, וכן לקבוע הוראות נוספות לעניין תקופות השמירה, גביית תשלום ושינויים בתוספת התשיעית.
- התיקון מבהיר גם כי אין בו כדי לגרוע מהוראות חוק הגנת הפרטיות, ובכלל זה מהחובות החלות לפי סעיף 11 לאותו חוק.

האם התיקון חל רק על עוסקים לפי חוק הגנת הצרכן?

לא. לצד תיקון חוק הגנת הצרכן, נקבעו הסדרים מקבילים גם ביחס לתאגידים בנקאיים, מבטחים, סוכני ביטוח ונותני שירותים פיננסיים בעלי רישיון מורחב, המשווקים שירותים או מוצרים באמצעות שיחות טלפון יזומות ללקוחות שהם יחידים. כן נקבעו תיקוני אכיפה משלימים גם בדברי החקיקה הרלוונטיים בתחומי הייעוץ, השיווק והחיסכון הפנסיוני.

מתי התיקון ייכנס לתוקף?

- תחילתו של התיקון נקבעה לשמונה חודשים מיום פרסומו. לצד זאת, נקבעה אפשרות לדחות את מועד התחילה, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, בתקופות נוספות שלא יעלו במצטבר על ארבעה חודשים, אם טרם הושלמה ההיערכות ליישום ההוראות.
- בנוסף, נקבעו הוראות מעבר. בין היתר, ביחס לחוק הגנת הצרכן נקבע הסדר לשמירה ולמסירה של שיחות מוקלטות שכבר מצויות בידי עוסק במועד פרסום החוק או בתקופה שעד יום התחילה. ביחס לחוק הבנקאות נקבע כי חובת המסירה תחול גם על שיחה מוקלטת השמורה בידי תאגיד בנקאי במועד בקשת הלקוח, אף אם הוקלטה לפני יום התחילה.

אנו עומדים לרשותכם לכל שאלה ו/או התייעצות בנושא. נמשיך לעקוב ולעדכן אחר ההתפתחויות.

עדכון זה נועד לספק מידע כללי ותמציתי בלבד. הוא אינו מהווה ניתוח מלא או שלם של הסוגיות הנידונות, אינו מהווה חוות דעת משפטית או ייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו.

אנשי קשר



חן טרכטנברג
עורכת דין



אסף הראל
שותף



תום אלקלי
שותף