

מספר פנימי: 564044-4704
**נספח מס' כ-684/א'
(פ/20/1359)**

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53), התשע"ז–2017

הצעת חוק זו נדונה בכנסת בקריאה הראשונה ביום כ"ד בשבט התשע"ז (20 בפברואר 2017), והועברה לוועדת הכלכלה.

הצעת החוק מוגשת – ללא הסתייגויות – לקריאה השנייה ולקריאה השלישית ביום א' באב התשע"ז (24 ביולי 2017).

להצעת החוק לא הוגשו בקשות רשות דיבור.

יוזמים: חברי הכנסת איתן כבל, דב חנין, עיסאווי פריג', איציק שמולי, מנואל טרכטנברג, יואל חסון, נחמן שי

הצעת חוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית

מספר פנימי: 564044-4704
נספח מס' כ-684/א'
(פ/20/1359)

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53), התשע"ז–2017

1. הוספת סעיף 16א בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 16 יבוא:

"שינוי תכנית 16א. (א) בסעיף זה – הטבות לצרכן או סיומה

"שינוי" – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לצרכן במסגרת תכנית הטבות, בערכו, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;

"התכנית", "תכנית הטבות" – התקשרות מתמשכת בין צרכן לבין עוסק, שבה הצרכן מוסר את פרטיו לשם הצטרפות לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל העוסק, ומהותה היא קבלת הטבות או צבירת זכויות, מהעוסק או מעוסק אחר, בין שהצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום;

"תנאי התכנית" – תנאי תכנית ההטבות שנקבעו במועד ההתקשרות בין העוסק שמפעיל את התכנית ובין הצרכן או במועד מאוחר יותר.

(ב) ביקש עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או לסיימה –

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ז, עמ' 593.

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין;

(2) יאפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש העוסק לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור –

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין; בהודעה כאמור יציין העוסק גם את זכותו של הצרכן לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2);

(2) יאפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; עוסק כאמור ישלח לצרכן הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)1),
(ג)1) ו-(ד) יישלחו לצרכן באחת הדרכים
המפורטות להלן שבה בחר הצרכן לקבל הודעות
מהעוסק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר
הצרכן לעוסק במועד ההתקשרות או במועד
מאוחר יותר:

(1) דואר;

(2) דואר אלקטרוני;

(3) מסרון;

(4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.

(ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת,
רשאי לקבוע –

(1) נסיבות שבהן לא תחול החובה
למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה,
כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי
שיקבע;

(2) סוגים של תכניות הטבות או של
עוסקים, שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן,
לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי
שיקבע.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה:

(1) שינוי בתכנית הטבות הכוללת
הטבות או זכויות שמציע עוסק שאינו
העוסק המפעיל את התכנית (בסעיף קטן זה
– עוסק אחר), או סיום תכנית כאמור, בשל
אחד מאלה:

(א) ניתן לגבי העוסק האחר צו
פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו
כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים
לפי כל דין, ואם העוסק האחר הוא
יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או
צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין;

(ב) העוסק האחר חדל להתקיים
או שבית העסק שלו נסגר;

(2) מכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8,
שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית
הטבות."

תיקון סעיף 22ג .2 בסעיף 22ג לחוק העיקרי –

(1) בסעיף קטן (א), אחרי פסקה (35) יבוא :

"(35א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית
הטבות כאמור ולא שלח לצרכן הודעה בהתאם להוראות סעיף
16א(ב)(1);

(35ב) לא אפשר לצרכן לממש את ההטבות בהתאם לתנאי תכנית
הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 16א(ב)(2);

(35ג) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת
זכויות או סיים תכנית הטבות כאמור ולא שלח לצרכן הודעה בהתאם
להוראות סעיף 16א(ג)(1);

(35ד) לא אפשר לצרכן לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי
תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף
16א(ג)(2);";

(35ה) שלח לצרכן הודעות שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 16א(ה) או
(ו)(1);";

(2) בסעיף קטן (ב), אחרי פסקה (16) יבוא :

"(16א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים
תכנית כאמור לפני תום התקופה הקצובה, בניגוד להוראות סעיף
16א(ד);".

תיקון חוק
הבנקאות (שירות
ללקוח) .3 בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א–1981²

(1) אחרי סעיף 1א5 יבוא :

² ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשע"ז, עמ' 446.

"שינוי תכנית
הטבות ללקוח או
סיומה

2א5. (א) בסעיף זה –

"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך
עיסוק, כולל יצרן;

"שינוי" – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות
ללקוח במסגרת תכנית הטבות, בערכן,
באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה
ניתן לממשן;

"התכנית", "תכנית הטבות" – התקשרות
מתמשכת בין לקוח לבין מנפיק, שבה
הלקוח מוסר את פרטיו לשם הצטרפות
לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל
המנפיק, ומהותה היא קבלת הטבות שאינן
הטבות בנקאיות או צבירת זכויות,
מהמנפיק או מעוסק, בין שההצטרפות
לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה
בתשלום; לעניין זה, "הטבות בנקאיות" –
הטבות הנוגעות לשיעור של ריבית או של
עמלה או לסכום של עמלה;

"תנאי התכנית" – תנאי תכנית ההטבות שנקבעו
במועד ההתקשרות בין המנפיק שמפעיל את
התכנית ובין הלקוח או במועד מאוחר
יותר.

(ב) ביקש מנפיק המפעיל תכנית הטבות
לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או
לסיימה –

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי
או על מועד סיום התכנית בין שלושה
לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי
לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין;

(2) יאפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש המנפיק לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור –

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין; בהודעה כאמור יציין המנפיק גם את זכותו של הלקוח לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2);

(2) יאפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) מנפיק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; מנפיק כאמור ישלח ללקוח הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יישלחו ללקוח באחת הדרכים המפורטות להלן שבה בחר הלקוח לקבל הודעות מהמנפיק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר הלקוח למנפיק במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר:

(1) דואר ;

(2) דואר אלקטרוני ;

(3) מסרון ;

(4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.

(ו) הנגיד, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע –

(1) נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע ;

(2) סוגים של תכניות הטבות או של מנפיקים שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי שיקבע.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה :

(1) שינוי בתכנית הטבות או סיום התכנית, בשל אחד מאלה :

(א) ניתן לגבי עוסק המציע הטבות או זכויות לפי התכנית צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין, ואם העוסק הוא יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין ;

(ב) העוסק כאמור בפסקת משנה

(א) חדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר ;

(2) מכירה מיוחדת שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות; בפסקה זו, "מכירה מיוחדת" – מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת ללקוח הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים על ידי המנפיק, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה ללקוח פלוני."

(2) בסעיף 10(1), אחרי "א5" יבוא "2א5";

(3) בסעיף 11א(א), האמור בו יסומן כפסקה "2)", ולפניה יבוא:

"(1) היה למפקח יסוד סביר להניח כי מנפיק עשה אחד מאלה, רשאי הוא להטיל עליו עיצום כספי בסך חמישים אלף שקלים חדשים:

(א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 2א5(ב)(1);

(ב) לא אפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 2א5(ב)(2);

(ג) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת זכויות או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 2א5(ג)(1);

(ד) לא אפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה בניגוד להוראות סעיף 2א5(ג)(2);

(ה) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים תכנית כאמור לפני תום התקופה הקצובה, בניגוד להוראות סעיף 2א5(ד);

(ו) שלח ללקוח הודעות שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 2א5(ה) או (ו)(1)."

תיקון חוק הפיקוח 4. על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו – על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים) 2016³ –

(1) אחרי סעיף 44 יבוא:

"שינוי תכנית 44.א. (א) בסעיף זה – הטבות שמפעיל בעל רישיון הנפקה או סיומה

"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן;

"שינוי" – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות ללקוח במסגרת תכנית הטבות, בערכו, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;

"התכנית", "תכנית הטבות" – התקשרות מתמשכת בין לקוח לבין בעל רישיון הנפקה, שבה הלקוח מוסר את פרטיו לשם הצטרפות לתכנית מסוג מועדון לקוחות שמפעיל בעל הרישיון, ומהותה היא קבלת הטבות שאינן הטבות בנקאיות או צבירת זכויות, מבעל הרישיון או מעוסק, בין שהצטרפות לתכנית כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום; לעניין זה, "הטבות בנקאיות" – הטבות הנוגעות לשיעור של ריבית או של עמלה או לסכום של עמלה;

"תנאי התכנית" – תנאי תכנית ההטבות שנקבעו במועד ההתקשרות בין בעל רישיון ההנפקה שמפעיל את התכנית ובין הלקוח או במועד מאוחר יותר.

³ ס"ח התשע"ו, עמ' 1098; התשע"ז, עמ' 446.

(ב) ביקש בעל רישיון הנפקה המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לערוך שינוי בתכנית או לסיימה –

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שלושה לארבעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין ;

(2) יאפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), ביקש בעל רישיון הנפקה לערוך שינוי בתכנית כאמור באותו סעיף קטן הכוללת צבירת זכויות או לסיים תכנית כאמור –

(1) ישלח ללקוח הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית בין שמונה לתשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית, לפי העניין ; בהודעה כאמור יציין בעל הרישיון גם את זכותו של הלקוח לממש את הזכויות שצבר לפי הוראות פסקה (2) ;

(2) יאפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית, החל במועד משלוח ההודעה כאמור בפסקה (1) ולפחות עד למועד כניסת השינוי לתוקף או עד למועד סיום התכנית, לפי העניין.

(ד) בעל רישיון הנפקה המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה; בעל רישיון כאמור ישלח ללקוח הודעה בין שלושה לארבעה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל זכותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ה) הודעות כאמור בסעיפים קטנים (ב)(1), (ג)(1) ו-(ד) יישלחו ללקוח באחת הדרכים המפורטות להלן שבה בחר הלקוח לקבל הודעות מהמנפיק, בהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר הלקוח למנפיק במועד ההתקשרות או במועד מאוחר יותר:

(1) דואר;

(2) דואר אלקטרוני;

(3) מסרון;

(4) אמצעי תקשורת מקוון אחר.

(ו) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע –

(1) נסיבות שבהן לא תחול החובה למסור הודעות בהתאם להוראות סעיף זה, כולן או חלקן, או תחול בשינויים כפי שיקבע;

(2) סוגים של תכניות הטבות או של בעלי רישיונות הנפקה שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו לגביהם או יחולו בשינויים כפי שיקבע.

(ז) הוראות סעיף זה לא יחולו על אלה:

(1) שינוי בתכנית הטבות או סיום התכנית, בשל אחד מאלה:

(א) ניתן לגבי עוסק המציע הטבות או זכויות לפי התכנית צו פירוק, צו פירוק זמני, צו כינוס, צו כינוס נכסים או צו הקפאת הליכים לפי כל דין, ואם העוסק הוא יחיד – ניתן לגביו צו כינוס נכסים או צו הכרזה על פשיטת רגל לפי כל דין;

(ב) העוסק כאמור בפסקת משנה (א) חדל להתקיים או שבית העסק שלו נסגר;

(2) מכירה מיוחדת שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות; בפסקה זו, "מכירה מיוחדת" – מכירת סוף עונה, מכירת חיסול מלא או חלקי, מכירה לרגל אירוע כלשהו, מכירה שבה מוצעת ללקוח הטבה נוסף על הטובין או על השירותים שבעבורם שילם, או כל מכירה אחרת שבה מוצעים הטובין או השירותים על ידי בעל רישיון ההנפקה, כולם או חלקם, במחירים מוזלים לתקופה מסוימת, שלא בדרך מתן הנחה ללקוח פלוני."

(2) בסעיף 72(ב), אחרי פסקה (24) יבוא:

"(24א) בעל רישיון הנפקה שעשה אחד מאלה:

(א) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 44א(ב)(1);

(ב) לא אפשר ללקוח לממש את ההטבות בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה, בניגוד להוראות סעיף 44א(ב)(2);

(ג) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת זכויות או סיים תכנית כאמור ולא שלח ללקוח הודעה בהתאם להוראות סעיף 44א(ג)(1);

(ד) לא אפשר ללקוח לממש את הזכויות שצבר בהתאם לתנאי תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה בניגוד להוראות סעיף 44א(ג)(2);

(ה) ערך שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיים תכנית כאמור לפני תום התקופה הקצובה, בניגוד להוראות סעיף 44א(ד);

(ו) שלח ללקוח הודעות שלא בהתאם להוראות לפי סעיף 44א(ה) או (ו)(1);”.

5. תחילה, תחולה והוראת מעבר (א) תחילתו של חוק זה ארבעה חודשים מיום פרסומו (להלן – יום התחילה), והוא יחול גם על תכנית הטבות שהפעיל עוסק או מנפיק ערב יום התחילה, ובלבד שלא הודיע לצרכן או ללקוח, לפי העניין, על שינוי תכנית הטבות או על סיומה עד ליום התחילה.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), בתקופה של שנה מיום התחילה לא יחולו הוראות חוק זה על שינוי שעריך עוסק או מנפיק בתכנית הטבות שהוא מפעיל, אם מתקיימים כל אלה:

(1) השינוי הוא צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לפי התכנית על ידי גורם אחר, לפי התקשרות שהיתה בתוקף ערב יום התחילה בינו לבין עוסק או מנפיק כאמור, והעוסק או המנפיק ערך את השינוי לבקשתו של אותו גורם בהתאם לאותה התקשרות;

(2) העוסק או המנפיק הודיע על השינוי לצרכן או ללקוח, לפי העניין, באחת הדרכים הקבועות בסעיף 16א(ה) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בסעיף 2א5(ה) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, או בסעיף 44א(ה) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016, כנוסחם בחוק זה.

(ג) בסעיף זה, "מנפיק" – מנפיק כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, או בעל רישיון הנפקה כמשמעותו בפרק ג' לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016.
