



המחלקה המשפטית

בס"ד

20 באוקטובר 2020
ב' חשוון תשפ"א

לכבוד
ח"כ יעקב מרגי
יו"ר ועדת הכלכלה
כנסת ישראל
שלום רב,

במייל: vkalkala@KNESSET.GOV.IL

הנדון: תיקון חוק הגנת הצרכן (מאגר צרכנים להגבלת שיחות שיווק מרחוק) עמדת המועצה הישראלית לצרכנות

אני מתכבדת להציג בזאת את עמדת המועצה הישראלית לצרכנות בעניין הצעת החוק שבנדון וכן הצעות לשיפור, כדלקמן:

1. המועצה לצרכנות תומכת בהצעת החוק "אל תתקשרי אלי" כי הוא צעד חשוב בהגנה על הצרכנים מפני שיחות שיווק מטרידות של עסקים לגיטימיים, אולם קיים חשש שההסדרה לא תבלום את התופעה של עוקץ הטלמרקטינג מכמה סיבות:
 - 1.1 מניסיון המועצה בטיפול בתלונות בתחום הטלמרקטינג, למדנו שעוסקים רבים השתמשו בשיטת שיווק בטלפון כדי להוציא כספים במרמה, תוך הפרת החוק ברגל גסה: איומים והפחדה, אספקת מוצר שהצרכן כלל לא ביקש לרכוש, הוצאת מספר כרטיס האשראי של הצרכן תוך הצגת מצג שווא כי הצרכן לא שילם את השירות שרכש כביכול וצבר חוב, התחזות לנציג חברת אשראי ועוד.... כאשר עוסק מוכן לעשות הכל כדי להוציא כסף מצרכנים תמימים, הוא לא יבקש לוודא אם הצרכן נרשם במאגר.
 - 1.2 מי שירשם למאגר הוא הצרכן המודע לזכויותיו, הצרכן החזק שיודע לעמוד על זכויותיו ולתבוע את המגיע לו. אולם רוב הקשישים, העולים החדשים והחלשים לא ידעו להירשם למאגר, כך שתמיד תהיה קבוצה מאוד גדולה של צרכנים שלא תהיה כל מניעה לשווק להם מוצרים או שירותים מיותרים באלפי ₪.
2. לעמדת המועצה, ההסדרה המוצעת לא תפגע בעסקים הלגיטימיים מהסיבה הפשוטה שישנן שיטות אחרות שמאפשרות להוציא מהצרכן את הסכמתו לקבל שיחות שיווק: מודעות פרסום בהן מוצע לצרכן למסור את מספר הטלפון גדי לאסוף "לידים".
3. אולם הצעת החוק לא נותנת סעד אזרחי לצרכן שנפגע. המועצה לצרכנות סבורה שעיצום כספי אינו מרתיע עסקים לא לגיטימיים. כמה עוסקים קבלו עיצום כספי ומהר מאוד הגיעו למצב של "פישטת רגל" זמן קצר לאחר קבלת התראה על כוונת הרשות להטיל עיצום כספי. מה מונע מהעוסק להקים חברה חדשה פעם אחר פעם ולהמשיך באותה שיטה? המועצה לצרכנות מכירה את התופעה הזו של אותה תופעה ובתי עסק שרק משנים את זהות העוסק?
 4. להלן התיקונים המוצעים כדי להדק את ההגנה על הצרכנים מצד אחד, כפי שנעשה בחו"ל:
 - 4.1 סכום העיצום הכספי לא מרתיע את המפרים: בחו"ל הקנסות נעים בין \$16,000 (ארה"ב) ל- 375,000€ לתאגיד (75,000€ ליחיד) כדי למנוע הונאות צרכניות בטלפון. המועצה סבורה כי יש להוסיף תיקון ולקבוע קנס של 100,000 ₪ על כל עבירה.



המחלקה המשפטית

- 4.2 קביעה כי חוזה בטל: יש להוסיף סעד לצרכנים שביצעו עסקה בעקבות שיחת שיווק אסורה: בחו"ל נקבע כי חוזה שנכרת בשיחת שיווק למספר טלפון רשום במאגר 'אל תתקשרו אלי' – בטל.
- 4.3 ביטול עסקת האשראי: מוצע להוסיף סעד אל מול חברות האשראי כדי לאפשר לצרכן לפנות לחב' האשראי ולבטל את התשלום שבוצע בגין חוזה בטל מכוח החוק. אם העוסק לא יוכיח בפני חב' האשראי כי הצרכן אינו רשום במאגר, חב' האשראי לא תחייב את הצרכן בגין אותה עסקה.
- 4.4 פיצוי ללא הוכחת נזק: מוצע לתקן את סעיף 31א לחוק כדי להוסיף סעד כספי לצרכן שמקבל שיחות שיווק בניגוד לחוק, של עד 10,000 ₪.
- 4.5 נטל ההוכחה: בחו"ל נקבע כלל חשוב לפיו נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לקבל שיחות שיווק חל על העוסק. כך העוסק יאלץ לפנות לרשות על מנת לוודא כי מספר הטלפון שבמאגר שלו אינו רשום במאגר אל תתקשר אלי.
- 4.6 הגבלת שעות פעילות של מוקד טלמרקטינג: מוצע להסמיך את השר להסדיר בתקנות את שעות הפעילות של מוקד טלפוני למניעת שיחות טלמרקטינג בשעות המוקדמות או המאוחרות.
- 4.7 אחריות של שירותי call center: יש לקבוע כי עוסקים הנותנים שירותי שיווק בטלמרקטינג יהיו אחראים אף הם על כל הפרה של החוק.
- 4.8 איסור לבצע שיחות שיווק ממספר לא מזוהה: באופן זה הצרכן ידע לאתר ולזהות עוסקים שמפרים את החוק ולא ישיבו לשיחות ממספר לא מזוהה. לשם כך, מוצע לתקן את חוק התקשרות (בזק ושידורים) כדי שהצרכן יוכל לבקש את פרטי בעל הקו שביצע שיחת שיווק אסורה כדי לממש את זכויותיו.
- 4.9 תיקון עקיף לחוק התקשרות על מנת לאפשר לצרכן לקבל את פרטי בעל הקו המטריד כדי לאפשר לצרכן להגיש תביעה להשבה ופיצוי ללא הוכחת נזק.
- 4.10 מימון ניהול המאגר על ידי העוסקים: אין סיבה שהמדינה תממן את הישרות לעוסקים. כפי שנקבע בחו"ל, מוצע לחייב את העוסקים המשתמשים בשיטת שיווק בטלמרקטינג, לשלם עבור שירותי הממשק למאגר, כדי להוציא מהמאגרים שלהם את המספרים הרשומים במאגר 'אל תתקשרו אלי'. ניתן להסמיך את השר לקבוע את התנאים לשימוש בשירות זה.

בכבוד רב,
יעל כהן-שאואט, עו"ד
סגנית היועץ המשפטי
המועצה הישראלית לצרכנות

העתק:

עו"ד איתי עצמון, היועץ המשפטי – ועדת הכלכלה
גבי עידית חנוכה, מנהלת ועדת הכלכלה