



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

29 בינואר 2008

202

כ"ב בשבט התשס"ח

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 24) (עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות בעסקה בתשלומים), התשס"ח-2008	152
הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק), התשס"ח-2008	156

מתפרסמות בזה הצעות חוק של חברי הכנסת מטעם ועדת הכלכלה של הכנסת:

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 24) (עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות בעסקה בתשלומים), התשס"ח-2008

1. הוספת סעיפים 13א ו-13
- בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק העיקרי), אחרי סעיף 13 יבוא:
- "עסקה לתקופה קצובה 13א. (א) בסעיף זה -
- "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" - אחד ממועדים אלה, לפי העניין;
- (1) מועד סיום העסקה לפי פסקה (1) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה";
- (2) מועד סיום התקופה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;
- (3) מועד סיום ההשפעה בין המחירים המשולמים בעסקאות קשורות לפי פסקה (3) להגדרה האמורה;
- "עסקה" - כהגדרתה בסעיף 1, למעט עסקה במקרקעין או התחייבות לעשות עסקה כמשמעותן בסעיפים 6 ו-7 בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969;
- "עסקה לתקופה קצובה" - כל אחת מאלה:
- (1) עסקה לתקופה קצובה לרכישת טובין או שירותים;
- (2) עסקה שבה בתקופה קצובה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה אחרת עבור טובין או שירותים, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי קצובה ובין אם היא לתקופה קצובה;
- (3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת באופן שהמחיר המשולם עבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה קצובה, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת, או משפיע עליו;
- "תקופת ההודעה" - התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.

דברי הסבר

- הטבה) שתינתן לצרכן עם ביצוע העסקה. ההטבה כרוכה בתנאי שלפיו הצרכן יהיה קשור בחוזה לתקופה מסוימת, מוגדרת או בלתי מוגדרת; כמו כן, פעמים רבות, צרכן מסכים להתקשר עם עוסק בעסקה לתקופה מוגבלת, והוא אינו מודע לכך שהחובה כוללת הוראה שלפיה ההתקשרות תוארך אוטומטית בתום אותה תקופה.

הצעת החוק המתפרסמת בזה באה לקבוע כללים חדשים שעניינם הגבלת תוקפן של התקשרויות בין עוסקים לצרכנים.

כיום עוסקים שונים מבטיחים לצרכנים, בעת ביצוע עסקה, תנאים מסוימים שעיקרם הנחה או הטבה אחרת (להלן

¹ הצעת חוק מס' פ/181/17: הועברה לוועדה ביום כ"ג בתמוז התשס"ו (19 ביולי 2006).

² ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ח, עמ' 14.

³ ס"ח התשכ"ט, עמ' 259.

(ב) בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14(ב), יודיע העוסק לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14(ג);

(2) בכל חשבונית, קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מפעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד.

(ג) (1) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא יתבטל באותו מועד.

(2) הציע עוסק לצרכן, לא לפני תחילתה של תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם, והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו; הציע העוסק לצרכן להאריך את ההתקשרות ביניהם לאחר תקופת ההודעה, והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה, ובלבד שבמהלך שלושים הימים הראשונים שבתקופת ההארכה לא יהיה העוסק רשאי להעלות את מחירי העסקה או לשנות את תנאיה לרעת הצרכן, והצרכן יהיה רשאי להודיע על ביטול הסכמתו.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו על -

(1) טובין או שירותים או סוגים של טובין או שירותים, המפורטים בתוספת השלישית, ובלבד שהעוסק הודיע לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; בהודעה יציין העוסק במפורש כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, אלא אם כן יודיע הצרכן כי ברצונו לסיימה, וכי זכותו של הצרכן לסיים את ההתקשרות בכל עת; השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות את התוספת השלישית, וכן רשאי הוא לקבוע הוראות או תנאים נוספים שיחולו לגבי טובין או שירותים המפורטים באותה תוספת;

ד ב ר י ה ס ב ר

תופעות אלה פוגעות בצרכן, שכן בתנאי התחרות בשוק הוא היה יכול להשיג תנאים משופרים.

כדי להגביר הן את התחרות בין העוסקים והן את מודעות הצרכנים לעסקאות שבהן הם מתקשרים, מוצע לתקן את חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), ולקבוע בו כי על עוסק להביא לידיעת הצרכן את המועד שבו

מטבע הדברים, רוב רובם של הצרכנים אינם מנהלים מעקב מסודר אחר מועד פקיעת החוזה או מועד סיום ההטבה שבשלה התקשרו בעסקה, ולפיכך אינם מודעים למועד סיום החוזה או ההטבה. כך, העוסק ממשך לחייב את הצרכן בתשלומים שהם לעתים קרובות גבוהים מהסכומים שבהם התחייב בעת ביצוע העסקה לגבי אותו מוצר או שירות.

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה;

(ב) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שנקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב3);

(ג) הצרכן רשאי לסיים את ההתקשרות בינו לבין העוסק בהודעה, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל הפסקת ההתקשרות.

(ד) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה שהצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק מוטל על העוסק.

(ו) השה באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע דרכים למתן הודעות לפי סעיף זה.

(א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 104(ב), ישלח העוסק לצרכן, למענו הרשום אצל העוסק, אחת לשישה חודשים לפחות, העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן במהלך ששת החודשים שחלפו, אם לא נשלחו אליו למען האמור קודם לכן.

13.ב. משלוח חשבוניות בעסקה בתשלומים

ד ב ר י ה ס ב ר

וסכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה נקבעו באופן ברור ומפורט בעת ההתקשרות כך שהם ידועים מראש וברורים לצרכן (לעניין זה מוצע לקבוע כי יראו בציון העובדה שהסכומים צמודים למדד המחירים לצרכן קביעה ברורה דיה) וכן כי הצרכן רשאי לסיים את ההתקשרות ללא תשלום קנס יציאה או תשלום אחר בשל סיום ההתקשרות.

עוד מוצע לקבוע כי נטל ההוכחה על הסכמת הצרכן להארכת התקשרות עמו יוטל על העוסק (סעיף 104(ה) המוצע).

בסעיף 103 מוצע לחייב עוסק לשלוח לצרכן המשלם עבור עסקה מסוימת בתשלומים, אחת לשישה חודשים לפחות, העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן במהלך ששת החודשים שחלפו, אם החשבוניות לא נשלחו למענו קודם לכן; הוראה זו מוצעת לאור הנהג שהשתרש בעיקר בתחומי התקשורת לאפשר לצרכנים גישה למידע האמור באמצעות הטלוויזיה או האינטרנט. חלק מהצרכנים אינם מודעים לנהג זה, וכך המידע אינו זמין

תסתיים התחייבותו לפי החוזה שביניהם, או את המועד שבו תסתיים ההטבה הכלולה בחוזה, או את המועד שבו נפסקת ההשפעה בין המחירים המשולמים בהתחייבויות קשורות של הצרכן כלפי אותו עוסק (סעיף 103(ב) לחוק המוצע); מידע זה, מחד גיסא קל לעוסקים לגלותו, ומאידך גיסא הוא מאפשר לצרכן לשקול את צעדיו.

עוד מוצע לקבוע במפורש (סעיף 103(ג) המוצע) כי לא תהיה הארכה אוטומטית של החוזה לאחר המועד שבו הסתיימה התקופת הקצובות האמורות, אלא אם כן הצרכן נתן את הסכמתו המפורשת לכך, וכי החוק לא יחול על סוגי עסקאות המפורטות בתוספת השלישית (סעיף 103(א)(ו) המוצע). עסקאות אלה כוללות התקשרות למתן שירותי טלפון בסיסיים, שביטולן ללא הסכמה מפורשת מצד הצרכן עלול לגרום לו נזק.

כמו כן, מוצע שההוראות האמורות לא יחולו על עסקה כהגדרתה בפסקה (2) או (3) להגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקופה הקצובה אינה עולה על ארבעה חודשים.

(ב) השה, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות לעניין הדרכים למתן או למשלוח חשבוניות, הודעות תשלום או קבלות מעוסק לצרכן.

הוספת תוספת
שלישית

2. אחרי התוספת השניה לחוק העיקרי יבוא:

"תוספת שלישית

(סעיף 13א)

1. שירותי טלפון בסיסיים הניתנים על ידי מי שקיבל רישיון למתן שירותי בוק פנים-ארציים נייחים או רישיון למתן שירותי רדיו טלפון נייד, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982³.

תחולה

3. חוק זה יחול גם על התקשרויות שנעשו לפני תחילתו.

ד ב ר י ה ס ב ר

הצעת חוק דומה פורסמה בהצעות חוק - הכנסת 54 (מיום כ"ו בתשרי התשס"ה (10 באוקטובר 2004)), התקבלה בקריאה הראשונה בכנסת ה-16 ביום כ"ה בחשון התשס"ה (9 בנובמבר 2004) והועברה לוועדת הכלכלה של הכנסת, אך לא ניתן היה להחיל עליה דין רציפות.

להם ולכן אין הצדקה להחליף את הנייר במידע תצוגתי. כמו כן, מוצע להסמיך את שר התעשייה המסחר והתעסוקה להסדיר את דרכי המשלוח של הודעות תשלום, של קבלות או של חשבוניות.

חברת הכנסת אוריית נוקד

³ ס"ח התשמ"ב, עמ' 218.

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק), התשס"ח-2008

1. תיקון סעיף 18א
- בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, בסעיף 18א, האמור בו יסומן "(א)" ואחריו יבוא:
- "(ב) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע הוראות בעניינים המפורטים בסעיף קטן (א)(2) עד (4), לעניין חוזה למתן שירות ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה, לרבות תיקון והחלפה כאמור בתקופת אחריות ארוכה יותר מהתקופה שנקבעה לפי סעיף קטן (א), ולעניין חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן.
- (ג) (1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה (בסעיף זה – נותן השירות) את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן.
- (2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, אולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו.
- (ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי ללא הוכחת נזק, כמפורט להלן:
- (1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) והוא איחר למעלה משעה – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; עלה האיחור על שעתיים – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;
- (2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 500 שקלים חדשים.
- (ה) חיוב המוטל על נותן שירות בשל מכירת טובין לפי סעיף קטן (א) יחול גם על עוסק שמכר לצרכן טובין במחיר העולה על 400 שקלים חדשים, אם אין אפשרות לאתר את היצרן או את היבואן, לפי העניין."

ד ב ר י ה ס ב ר

ולעניין הפיצוי לצרכן שיחול עקב איחור טכנאי בתקופת האחריות שנקבעה בתקנות האמורות ועקב איחור טכנאי לפי חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן, וכן עקב איחור טכנאי לפי חוזה למתן שירות מסוג שיקבע השר, ככל שיקבע: – מוצע להגביל את זמן ההמתנה לטכנאי לשעתיים מעבר לשעה שתואמה. נותן שירות יהיה רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום מועד, אולם רק אם תחליף זה יסייע לצרכן, ובכל מקרה הצרכן לא ייידרש להמתין במענו מעבר לשעתיים (סעיף קטן (ג) המוצע); – מוצע כי הצרכן יהיה זכאי לפיצוי ללא הוכחת נזק בשל איחור טכנאי: איחור העולה על שעה יזכה את הצרכן בפיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים, ואיחור העולה על שעתיים – בפיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים. הפרת האיטור בנוגע להמתנה לקריאה טלפונית תזכה את הצרכן בפיצוי בסכום של 500 שקלים חדשים (סעיף קטן (ד) המוצע); – מוצע כי הוראות סעיף 18 יחולו גם על עוסק שמכר לצרכן טובין במחיר העולה על 400 שקלים כאשר אין אפשרות לאתר את היצרן או את היבואן (סעיף קטן (ה) המוצע).

הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להבהיר בחקיקה ראשית הוראות הנוגעות להגבלת זמן ההמתנה של צרכן לשם ביקור טכנאי במענו וכן ליצור מנגנון אכיפה חדש לשם כך. הסדר חלקי קבוע היום בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה). התשס"ו-2006. מנגנון האכיפה המוצע יסייע לשיפור השירות לצרכנים וימנע עיכוב צרכנים במענם בהמתנה ממושכת לטכנאי. סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, מסמיק את שר התעשייה המסחר והתעסוקה, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, לקבוע הוראות בעניין מתן שירות לצרכן לאחר מכירה של טובין או שירותים, לרבות בעניין מתן השירות במענו של הצרכן, הדרכים והמועדים לביצוע השירות וקיום תחנות שירות במקומות או באזורים מסוימים. מוצע להסמיק את השר לקבוע הוראות בעניינים אלה גם לגבי חוזה למתן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין שלא לאחר מכירה, לגבי תקופת אחריות ארוכה יותר מוז שנקבעה לפי סעיף 18 כנוסחו היום ולגבי חוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות טובין הנמצאים אצל הצרכן (סעיף קטן (ב) המוצע);

מוצע לקבוע הוראות לעניין זמן ההמתנה המרבי

חברי הכנסת: גלעד ארדן, דוד טל

הצעת חוק מס' פ/2981: הועברה לוועדה ביום י"ח בכסלו התשס"ח (28 בנובמבר 2007).
ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשס"ח, עמ' 14.