



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

6 בפברואר 2017

684

י' בשבט התשע"ז

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 51) (שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה), התשע"ז-2017 86

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 51) (שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה), התשע"ז-2017*

הוספת סעיף 16א .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק העיקרי), אחרי סעיף 16 יבוא:

”שינוי תכנית הטבות לצרכן או סיומה
16א. (א) בסעיף זה –
”שינוי” – צמצום בהטבות או בזכויות הניתנות לצרכן
במסגרת תכנית הטבות, בערכן, באפשרות מימושן
או במשך התקופה שבה ניתן לממשן;
”תכנית הטבות” – התקשרות מתמשכת בין צרכן לבין
עוסק, שבה הצרכן מוטר 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.

ד ב ר י ה ס ב ר

התשמ"ו-1986, דהיינו, חברות בשליטת בנקים המנפיקות כרטיסי אשראי.

ההסדר המוצע יחול רק על תכנית הטבות שבמהותה היא מועדון לקוחות ומתקיימים בה כמה תנאים: היא תכנית מתמשכת, לתקופה קצובה או בלתי קצובה; התכנית מקנה לצרכן זכות לקבל הטבות או לצבור זכויות מהעוסק המפעיל את התכנית או מעוסק אחר; לשם הצטרפות לתכנית הצרכן נדרש למסור לעוסק פרטים מזהים, בין שהצטרפות כרוכה בתשלום ובין שאינה כרוכה בתשלום. כלומר, ההסדר המוצע לא יחול על הטבות הניתנות כחלק מעסקה ולא במסגרת מועדון לקוחות, וכן לא על מכירת סוף עונה, מכירת חיסול, מכירה לרגל אירוע מסוים או כל מכירה אחרת שבה מוצעים טובין או שירותים במחיר מוזל לתקופה מסוימת שלא בדרך של מתן הנחה לצרכן מסוים.

סעיף 1 מוצע לתקן את חוק הגנת הצרכן ולקבוע בו הסדר חדש לעניין סיום תכנית הטבות או שינוי בתנאיה שעניינו צמצום בהטבות או בזכויות לפי התכנית, בערכן, באפשרות מימושן או במשך התקופה שבה ניתן לממשן. לעניין זה, מוצע להבחין בין תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לבין תכנית הטבות לתקופה קצובה. לפי המוצע, עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לא יהיה רשאי לערוך שינוי כאמור בתכנית או לסיימה אלא לאחר שהודיע לצרכן על פרטי השינוי בתכנית או על סיומה שלושה חודשים לפחות לפני כניסת השינוי לתוקף או מועד הסיום. לגבי תכנית כאמור המאפשרת לצרכן לצבור הטבות או זכויות במהלך תקופת חברותו בתכנית, מוצע לקבוע מועד מוקדם יותר למתן הודעה כאמור, כך ששינוי התכנית או סיומה יהיו טעונים מתן הודעה לצרכן בין שמונה לתשעה חודשים בטרם כניסת השינוי לתוקף או סיום התכנית, לפי העניין.

כללי תכנית הטבות שמפעיל עוסק, לרבות חברה המנפיקה כרטיסי אשראי, מאפשרת לצרכן המצטרף אליה לקבל הטבות או לצבור זכויות שניתן להמירן במוצרים או בשירותים שונים, מהעוסק המפעיל את התכנית או מעוסק אחר. מטרתן העיקרית של אותן תכניות היא לעודד את הצרכן להגדיל את היקף צריכת המוצרים והשירותים שהעוסק מציע, ולעניין תכנית שמפעילה חברה המנפיקה כרטיסי אשראי – להגדיל את היקף השימוש בכרטיס האשראי שהיא מנפיקה. ואולם, עוסקים המפעילים תכניות הטבות מחליטים לא אחת על הפסקת האפשרות לשימוש ההטבות או הזכויות שנצברו, על צמצום במגוון ההטבות או הזכויות ובערכן ואף על סיום התכנית, ללא הודעה מראש או בהתראה קצרה שאינה מאפשרת לצרכנים לממש את ההטבות או את הזכויות שצברו. עוסקים הפועלים בדרך זו מסתמכים על האמור בתקנונים שקבעו לאותן תכניות, המקנים להם שיקול דעת כמעט בלתי מוגבל לשנות את תנאי התכנית או לסיימה.

מצב דברים זה פוגע בצרכנים שבחרו לרכוש מוצרים או שירותים מעוסק מסוים בשל תכנית הטבות שהציע אותו עוסק וצברו זכויות בהתאם לתכנית ההטבות, לעתים במשך תקופה ארוכה, מתוך ציפייה שיהיה באפשרותם לממש אותן בעתיד. במקרים מסוימים הצרכן אף נדרש לשלם סכומי כסף נוספים כדי לממש את ההטבות המגיעות לו או למנוע את מחיקת הזכויות שצבר.

הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה לתת מענה לכך ולקבוע הסדר חדש לעניין שינוי תכנית הטבות או סיומה, שיחול הן על עוסק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן), והן על תאגיד בנקאי שהוא מנפיק כמשמעותו בחוק כרטיסי חיוב,

* הצעת חוק מס' 1359/20/פ (מספר פנימי: 5640044); הועברה לוועדה ביום א' באדר א' התשע"ז (10 בפברואר 2016).

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ז, עמ' 331.

(ב) עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיימה, אלא אם כן שלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית שלושה חודשים לפחות לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית; ואולם, ביקש העוסק לערוך שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה הכוללת צבירת זכויות, או לסיים תכנית כאמור -

(1) ישלח לצרכן הודעה על פרטי השינוי או על מועד סיום התכנית שמונה עד תשעה חודשים לפני מועד כניסת השינוי לתוקף או מועד סיום התכנית;

(2) יאפשר לצרכן לממש את ההטבות או את הזכויות בהתאם לתנאי התכנית שנקבעו במועד ההתקשרות בינו לבין הצרכן.

(ג) עוסק המפעיל תכנית הטבות לתקופה קצובה -

(1) לא יערוך שינוי בתכנית ולא יסיים את התכנית לפני תום התקופה הקצובה;

(2) ישלח לצרכן הודעה, ארבעה עד חמישה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על תום התקופה ועל אפשרותו לממש את ההטבות או הזכויות לפי תכנית ההטבות עד תום התקופה.

(ד) הודעה כאמור בסעיפים קטנים (ב)1 ו-(ג)2 תישלח לצרכן בדואר, בדואר אלקטרוני או במסרון, לפי בחירת הצרכן, ובלבד שהצרכן מסר פרטים אלו במועד ההתקשרות לשם ההצטרפות לתכנית ההטבות.

(ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על מכירה מיוחדת כהגדרתה בסעיף 8, שאינה הטבה הניתנת בהתאם לתכנית הטבות."

תיקון סעיף 222

2. בסעיף 222 לחוק העיקרי -

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

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

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

ד ב ר י ה ס ב ר

ההסדר המוצע יישלחו לצרכן בדואר, בדואר אלקטרוני או במסרון, לפי בחירתו של הצרכן, ובלבד שהצרכן מסר לעוסק את הפרטים האמורים במועד הצטרפותו לתכנית ההטבות.

סעיף 2 כדי להביא לאכיפת ההוראות המוצעות, מוצע להסמיך את הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן (להלן - הממונה) להטיל עיצומים כספיים על

נוסף על כך, לגבי תכנית מסוג זה, העוסק יהיה מחויב לאפשר לצרכן לממש את ההטבות או הזכויות שצבר בהתאם לתנאי התכנית כפי שהוסכמו עם הצרכן במועד הצטרפותו לתכנית. לעניין תכנית הטבות לתקופה קצובה, מוצע לאסור על עוסק לערוך שינוי בתכנית או לסיימה בטרם הסתיימה התקופה הקצובה, וכן לחייבו להודיע לצרכן, בין ארבעה לחמישה חודשים לפני תום התקופה הקצובה, על מועד סיום התקופה ועל אפשרותו לממש את ההטבות או את הזכויות לפני תום התקופה. הודעות לפי

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

3. בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981,² אחרי סעיף 1א5 יבוא:
- "שינוי תכנית הטבות ללקוח או סיומה
- 2א5 על אף האמור בסעיף 39 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981,³ הוראות סעיף 1א6 לחוק האמור יחולו, בשינויים המחויבים, גם על תכנית הטבות, כהגדרתה באותו סעיף, שמפעיל תאגיד בנקאי שהוא מנפיק כמשמעותו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986:⁴
4. (א) תחילתו של חוק זה ארבעה חודשים מיום פרסומו (להלן - יום התחילה).
- (ב) הוראות חוק זה יחולו גם על תכנית הטבות שהפעיל, ערב יום התחילה, עוסק או תאגיד בנקאי שהוא מנפיק כמשמעותו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, ובלבד שלא הודיע לצרכן או ללקוח, לפי העניין, על שינוי תכנית ההטבות או על סיומה עד ליום התחילה.

ד ב ר י ה ס ב ר

אחידות בכללים שיחולו על תכניות אלו, מוצע לתקן את חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, ולקבוע כי ההסדר המוצע בחוק הגנת הצרכן לעניין תכנית הטבות יחול, בשינויים המחויבים, גם על תכנית הטבות שמפעיל תאגיד בנקאי המנפיק כרטיסי חיוב.

4 סעיף החוק המוצע ייכנס לתוקף בתום ארבעה חודשים מיום פרסומו (להלן - יום התחילה). הוראות התיקון המוצע יחולו גם על תכנית הטבות שהפעיל עוסק או תאגיד בנקאי ערב יום התחילה, ובלבד שלא הודיעו לצרכן או ללקוח, עד ליום התחילה, על שינוי בתכנית ההטבות או על סיומה.

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תבחן ועדת הכלכלה של הכנסת את הצורך להחיל את הוראות ההסדר המוצע גם על בעלי רישיונות לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשמ"ו-2016, ככל שהם מפעילים תכנית הטבות.

עוסקים שיפרו את ההוראות כמפורט להלן:

1. בשל שינוי בתכנית הטבות לתקופה בלתי קצובה או סיומה ללא משלוח הודעה לצרכן, או בשל אי-משלוח הודעה לצרכן על סיום תכנית הטבות לתקופה קצובה ועל משך הזמן שניתן יהיה לממש את ההטבות או הזכויות לפיה - עיצום כספי בסכום של 22,000 שקלים חדשים, ואם העוסק הוא יחיד - בסכום של 7,000 שקלים חדשים.

2. בשל שינוי בתכנית הטבות לתקופה קצובה או סיומה לפני תום התקופה האמורה - עיצום כספי בסכום של 45,000 שקלים חדשים, ואם העוסק הוא יחיד - בסכום של 25,000 שקלים חדשים.

3 סעיף 39 לחוק הגנת הצרכן קובע כי החוק אינו חל על תאגידים בנקאיים, לרבות תאגידי עזר כהגדרתם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ועל חברות ביטוח. מאחר שחברות המנפיקות כרטיסי אשראי מפעילות היום רבות מתכניות ההטבות, וכדי להבטיח

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

² ס"ח התשמ"א, עמ' 258; התשמ"ו, עמ' 368.

³ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

⁴ ס"ח התשמ"ו, עמ' 187.