



תוכן עניינים

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס'...) (חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן), התשפ"א-

| | |
|---|------------------------------|
| 3 | 2020 |
| 3 | 1. הוספת סעיף 16ב |
| 5 | 2. תיקון סעיף 22ג |
| 6 | 3. תיקון סעיף 22י |
| 6 | 4. תחילה, תחולה והוראות מעבר |

תזכיר חוק

שם החוק המוצע – הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על פי בקשתו) (תיקון מס'), התשפ"א – 2020

מטרת החוק המוצע והצורך בו – מטרת החוק היא לצמצם, ככל שניתן, את פערי המידע בשיחות שיווק מרחוק, כאשר אין נוכחות פיזית של העוסק והצרכן, בכל עניין הקשור לעסקה. חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על פי בקשתו מגבירה את השקיפות ביחסים בין העוסק לצרכן ומאפשרת לצרכן לבקר את פעולות העוסק ולעמוד על זכויותיו.

עיקרי החוק המוצע

מוצע לקבוע כי עוסק המנוי בתוספת השניה (תקשורת, חשמל, גז, מים ורפואה דחופה) וכן עוסק שמבצע שיווק מרחוק, באמצעות הטלפון או באמצעות תקשורת אלקטרונית

1. יקליטו כל שיחה עם צרכן, לרבות שיחות מהצרכן לעוסק;
2. יודיעו לצרכן כי השיחה עמו מוקלטת;
3. ישמרו את ההקלטה למשך שנתיים לפחות;
4. ימסרו את השיחה המוקלטת לצרכן על פי בקשתו;
5. יפרטו בחשבוניות את מועדי השיחות שבוצעו עם הצרכן על פי בקשתו.

השפעת החוק המוצע על החוק הקיים יוסף סעיף 16ב, יתוקנו סעיפים 21(2), 22ג ויוסף סעיף 1ג22 לחוק העיקרי.

השפעת החוק המוצע על תקציב המדינה, תקנים במשרדי ממשלה וההיבט המנהלי – אין.

הערכת השפעות רגולציה (RIA) – רצ"ב

להלן הנוסח המוצע -

הצעת חוק מטעם הממשלה:

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס'...)(חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן), התשפ"א-2020

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

"חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן" 16.ב. (א) בסעיף זה, "עוסק" – כל אחד מאלה:

(1) עוסק המנוי בתוספת השנייה;

(2) עוסק המבצע, בין בעצמו ובין באמצעות אחר מטעמו, דרך קבע או באופן חד פעמי, שיווק מרחוק כהגדרתו בסעיף 14ג(ו) בשיחה קולית, לרבות באמצעות טלפון או תקשורת אלקטרונית (בסעיף זה – שיחה), עם צרכן.

(ב) עוסק חייב -

(1) להקליט כל שיחה בינו או בין אחר מטעמו לבין צרכן, לרבות שיחה כאמור מהצרכן לעוסק או לאחר מטעמו;

(2) להודיע לצרכן בתחילת כל שיחה כאמור בפסקה (1) כי השיחה מוקלטת וכי הוא זכאי, אם יבקש זאת, לקבל מהעוסק את השיחה המוקלטת לפי הוראות סעיפים קטנים (ג) ו-(ד);

(3) בכפוף להוראות סעיף קטן (ז) – לשמור שיחה מוקלטת למשך שנתיים מיום ביצועה, לפחות, ואם קבע השר תקופה אחרת – למשך התקופה שקבע, לפחות; השר רשאי לקבוע תקופות שונות לעניין סוגי עוסקים או סוגי עסקאות שיקבע (בסעיף זה – התקופה הקובעת);

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ט, עמ' 250.

(4) למסור לצרכן שביקש זאת כל שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה אשר שמורה בידי העוסק וכן פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור, הכל לפי הוראות סעיף זה.

(ג) ביקש צרכן מעוסק, במהלך התקופה הקובעת, למסור לו שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה, אשר שמורה בידי העוסק, או פירוט בכתב בדבר מועד השיחה כאמור (בסעיף זה – פירוט מועד השיחה), ימסור לו העוסק את השיחה או הפירוט האמורים בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, בלא תשלום; ואולם, ביקש הצרכן מהעוסק במהלך התקופה כאמור למסור לו פעם נוספת את אותם שיחה או פירוט, רשאי העוסק לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ד) ביקש צרכן מעוסק, לאחר תום התקופה הקובעת, למסור לו שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה, השמורה בידי העוסק, או פירוט מועד שיחה כאמור, ימסור לו העוסק את השיחה או הפירוט כאמור, בתוך 10 ימי עסקים מיום הבקשה, ורשאי הוא לגבות תשלום בעד מסירתם לצרכן.

(ה) לא מסר עוסק שיחה מוקלטת או פירוט מועד שיחה לצרכן שביקש זאת לפי הוראות סעיפים קטנים (ג) או (ד) -

(1) רואים את העוסק, בהליך אזרחי, כמי שהודה בגרסתו של הצרכן לגבי תוכן השיחה, אלא אם כן נוכח בית המשפט כי היה הצדק סביר לאי מסירת השיחה המוקלטת או הפירוט;

(2) לא יהיה העוסק רשאי להגיש את השיחה המוקלטת או הפירוט כראיה בהליך אזרחי, אלא ברשות בית המשפט לאחר שנוכח כי היה הצדק סביר למחדלו;

בסעיף קטן זה, "שיחה מוקלטת" – לרבות תמליל של שיחה כאמור.

(ו) על אף האמור בסעיף קטן (ב)(3), חל המועד למסירת השיחה המוקלטת כאמור בסעיף קטן (ג) לאחר תום התקופה הקובעת, ישמור העוסק את השיחה עד מועד המסירה כאמור.

(ז) השר, בהתייעצות עם שר המשפטים, רשאי לקבוע הוראות לעניין שמירת שיחה מוקלטת או מסירה לצרכן של שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לפי הוראות סעיף זה.

(ח) השר רשאי -

(1) לקבוע הוראות לעניין הסכום המרבי שעוסק רשאי לגבות בעד מסירה חוזרת או מסירה של שיחה או פירוט כאמור בסעיפים קטנים (ג) או (ד);

(2) לקבוע סוגי עוסקים או סוגי שיחות שהוראות סעיף זה, כולן או חלקן, לא יחולו עליהם או שיחולו בשינויים שיקבע.

2. בסעיף 21(2) אחרי "לרבות פלט כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995 (בחוק זה – חוק המחשבים)" יבוא "ושיחה מוקלטת כאמור בסעיף 16ב."

3. תיקון סעיף 22 בסעיף 22 לחוק העיקרי -

(1) אחרי סעיף קטן (א) יבוא:

"(א1) עוסק שלא מסר לממונה או למפקח מסמך שנדרש למסור לפי סעיף 21(2), רשאי הממונה להטיל עליו עיצום כספי בסכום של 22,500 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד – בסכום של 12,500 שקלים חדשים;

(2) בסעיף קטן (ב), אחרי פסקה (א16) יבוא:

"(ב16) לא הקליט, בעצמו או באמצעות אחר מטעמו, שיחה קולית עם צרכן, בניגוד להוראות סעיף 16ב(ב)(1);

(ג16) לא שמר שיחה מוקלטת, בניגוד להוראות לפי סעיף 16ב(ב)(3);

(16ד) לא מסר שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות לצרכן שביקש זאת, בניגוד להוראות לפי סעיף 16ב(ב)(4);”.

4. תיקון סעיף 22 י בסעיף 22(א) לחוק העיקרי, הסיפה החל במילים ”לעניין זה” – תימחק.
5. תחילה, תחולה והוראות מעבר (א) תחילתו של חוק זה שלושה חודשים מיום פרסומו (בסעיף זה – יום התחילה) והוא יחול לגבי שיחה בין צרכן לעוסק או לאחר מטעמו, שנעשתה ביום התחילה או לאחריו.
- (ב) על אף הוראות סעיף קטן (א) -

(1) צרכן רשאי לבקש מעוסק למסור לו שיחה מוקלטת שהצרכן הוא צד לה ושהוקלטה בידי העוסק או מי מטעמו לפני יום התחילה או פירוט בכתב בדבר מועדי השיחות כאמור; ביקש כאמור, יחולו לעניין זה, בשינויים המחויבים, ההוראות לפי סעיף 16ב(ג) עד (ח) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה;

(2) (א) עוסק שביום הפרסום שמורה בידי שיחה שהקליט לפני המועד האמור, ישמור את השיחה המוקלטת ולא ימחק אותה, אף לא לבקשת הצרכן, עד יום התחילה;

(ב) עוסק שלא שמר שיחה מוקלטת עד יום התחילה, בניגוד להוראות פסקת משנה (א), רשאי הממונה כהגדרתו בחוק העיקרי להטיל עליו עיצום כספי כאמור בסעיף 22ג(ב) לחוק האמור ויחולו לעניין זה הוראות פרק ה'1 לאותו חוק.

(ג) בסעיף זה, ”שיחה” ו-”עוסק” – כהגדרתם בסעיף 16ב(א) לחוק העיקרי, כנוסחו בסעיף 1 לחוק זה.

דברי הסבר

כללי

בהצעת חוק זו מוצע הסדר שמחייב עוסקים להקליט שיחות עם צרכנים, לשמור אותן ולמסור אותן לצרכנים שיבקשו זאת. זאת, במטרה לצמצם ככל שניתן את הפער במידע המועבר באמצעות שיחות טלפון לרבות תקשורת אלקטרונית, בין העוסק לצרכן, בנוגע לכל עניין הקשור לעסקה הנעשית בדרך זו. הטלת חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן בידי העוסק יש בה כדי להגביר את השקיפות ביחסים בין העוסק לצרכן ולאפשר לצרכן לבקר את פעולות העוסק ולעמוד על זכויותיו.

הנחת היסוד היא כי קבלת החלטות מושכלות של צרכן מבוססת על קבלת מידע מלא

ונטול לחצים אגרסיביים מצד עוסקים. קבלת מידע מלא גורם לתחרות "לגופו של עניין" על האטרקטיביות של המוצרים, מחירם ואיכותם, ולא על שיבוש דעתם של הצרכנים והבאתם לרכישות שאין הם מעוניינים בהן באמת.

הצעת חוק זו מקורה בתלונות של צרכנים לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן – הרשות) בדבר חוסר הלימה בין מה שהובטח להם בשיחה שבה נערכה העסקה לבין מה שקיבלו בפועל במסגרת אותה עסקה. הקלטת שיחות כאמור, שמירתן ומסירתן לצרכן תעניק לצרכן יכולת להוכיח את טענותיו מקום שבו קיימת מחלוקת בין הצרכן לעוסק לגבי ההבטחות, עיקרי העסקה ופרטים אחרים הקשורים בעסקה שנמסרו באמצעות הטלפון. ההסדר המוצע יקדם מסחר הוגן במשק ויש בו כדי להעצים את הצרכן ולסייע לו לשמור על האינטרסים הכלכליים שלו. כמו כן צפוי הסדר זה להביא לשיפור השירות הניתן לצרכן בידי העוסק ונציגיו ולאפשר בקרת איכות על השירות.

בפרקטיקה המסחרית של עשיית עסקאות או טיפול בפניות צרכנים בידי העוסק באמצעות שיחות מרחוק, בלי שקיימת חובה להקליט את השיחות ולשמור אותן, קיים כשל מהותי; לצרכן שסבור שלא קיבל את אשר הובטח לו בשיחה, אין לו כל אפשרות להוכיח את טענותיו, בין משום שהשיחה לא הוקלטה ובין משום שרק העוסק נחשף להקלטה. התנהלות כזו מצד העוסק מחלישה את כוחו של הצרכן בהתמודדות מולו, במיוחד כאשר קיים מלכתחילה פער כוחות מובנה ביניהם. כך, הצרכן מוצא עצמו במרדף מתיש אחר העוסק, ללא כל יכולת להוכיח את טענותיו, שכן העוסק או מי מטעמו מכחיש את תנאי ההתקשרות או כל פרט אחר בקשר לעסקה שהוסכם בין הצדדים במהלך השיחה. לא זו אף זו, במקרים רבים החיוב הכספי מוטל על הצרכן בגין עסקה שפרטיה שונים ממה שלמיטב הבנתו הוסכם בשיחה או שלטענת הצרכן הוא לא נתן את הסכמתו לגביה.

לפי הוראות סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), מוגדרת "עסקת מכר מרחוק" כעסקה שההתקשרות בה נעשית ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה, בעקבות שיווק מרחוק, כלומר, בעקבות "פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים". במטרה להגן על הצרכן בעסקת מכר מרחוק, נקבע מפורשות כי העוסק חייב בגילוי פרטים מהותיים בשלב השיווק מרחוק (ראו סעיף 14ג(א) לחוק). ואולם, לעיתים קביעה זו מעוקרת מתוכן, כשהשיווק מרחוק נעשה באמצעות טלפון או תקשורת אלקטרונית, בלי הקלטה של השיחה המעידה על חילופי הדברים בפועל והדינמיקה בין העוסק לבין הצרכן. מתן טופס גילוי בלבד מצד העוסק, לאחר ביצוע העסקה (לפי הוראות סעיף 14ג(ב) לחוק), אינו מסייע די כיוון שאין בו כדי להעיד על המידע שנמסר לצרכן טרם ביצוע העסקה.

יש מקרים שבהם העוסק מתעד ביוזמתו את השיחה באמצעות הקלטתה. כמו כן, קיימים סוגים מסוימים של עסקאות המבוצעות באמצעות שיחת טלפון – למשל כאלה

המתבצעות בין צרכן לחברות התקשורת הסלולרית או לחברות בעלות רישיון למתן שירותי גישה לאינטרנט – שאותן חברות נדרשות להקליט על פי תנאי הרישיון. אולם, חובה זו חלה רק לגבי השיחה שבה נעשית העסקה עצמה (עסקת מכר מרחוק), ולא קיימת הוראה ברישיון הנוגעת לשמירת ההקלטה או למסירתה לצרכן.

סעיפים 13 ו-13א לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הפרטיות), מורים לבעל מאגר מידע לאפשר לאדם לעיין במידע עליו המוחזק במאגר. בדומה לכך, הנחיית רשם מאגרי מידע בדבר זכות העיון בהקלטת קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף (מיום ג' בשבט התשע"ז) (30 בינואר 2017) (להלן – הנחיית הרשם), מבהירה כי זכות העיון תקפה גם לגבי הקלטות קוליות, שיחות טלפון וצילומי וידאו ובהתאם הציבור זכאי לעיין במידע לגביו שנאסף באמצעים אלו. סעיפים אלה בחוק הגנת הפרטיות חלים מקום שבו נשמר על אדם מידע כהגדרתו בסעיף 7 לחוק האמור, כלומר, "נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, שעותיו ואמונתו". מאחר שבחלקם הגדול של המקרים שיחות המתבצעות בין עוסק לצרכן אינן כוללות מידע כאמור, הרי שהוראות אלה אינן מקימות חובה להנגשת השיחות ואין בהן כדי לסייע לצרכן. יתרה מכך, אם אין חובת הקלטה ושמירה של שיחות, העוסק יכול לטעון תמיד כי לא הקליט את השיחה או כי הקליט את השיחה אך לא שמר אותה, ולצרכן אין כל יכולת להתמודד עם טענה זו.

במטרה להתמודד עם הכשל הנובע מהפרקטיקה הנהוגה כיום והמתוארת לעיל, שבמסגרתה התקשרויות צרכניות רבות נעשות באמצעות שיחות טלפוניות, לרבות בתקשורת אלקטרונית, באופן שהצרכן אינו יכול להוכיח כי קיים פער בין מה שהובטח לו בשיחה ובין מה שקיבל או שלגביו חוייב בפועל, מוצע לקבוע הוראות שיבטיחו את הנגישות של הצרכן לאותה שיחה, כך שתהיה לו יכולת להוכיח כי קיים פער כאמור.

לעניין זה יובהר כי מטרתו העיקרית של החוק היא לתת הגנה לצרכן מתוך הבנה כי ביחסים שבין הצרכן לעוסק קיים פער במידע, בכוח המיקוח וכן פער ביכולת הכלכלית וביכולת המקצועית. החוק נועד לצמצם פערים אלה. הצעת חוק זו באה לתקן כשל שוק שמעמיק את הפער שבין העוסק לצרכן בכל הנוגע לפניות טלפוניות הקשורות לעסקה. בהקשר זה יצוין כי לא די בקביעת חובה למסור הקלטה שבוצעה ביוזמת העוסק (אם בוצעה), שכן לצרכן אין דרך להוכיח אם השיחה עמו הוקלטה או שלא. במצב זה, ככל שתוכן השיחה אינו משרת את מטרת העוסק, הוא יוכל לטעון כי השיחה בעניינו של אותו צרכן כלל לא הוקלטה. כך, נהנה העוסק מיתרון המעמיק את הפער בינו ובין הצרכן.

מנגד, קביעת הוראה המחייבת את העוסק להקליט ולמסור לצרכן שיחות משמעה יצירת חובת זהירות של העוסק כלפי הצרכן. חובה זו תגרום לכך שהעוסק ימסור לצרכן מידע אמין ותפחית באופן משמעותי את השימוש בפרקטיקות שיווק לא הוגנות, שכן העוסק ידע כי האמור בשיחות יכול לשמש גם את הצרכן לצורך הוכחת טענותיו.

באופן דומה, לא ניתן להסתפק בקביעה שלפיה עוסק שלא הקליט או לא מסר שיחה שהקליט (ביוזמתו), בלי שחלה עליו חובה לעשות כן, מנוע מלטעון נגד גרסת גרסת הצרכן

בקשר לתוכנה. הסתפקות בקביעה כאמור לא תעניק הגנה לקבוצות של צרכנים מוחלשים כגון עולים חדשים, אזרחים ותיקים וכיוצא באלה. מי שיוכלו לעשות שימוש בהגנה מסוג זה הם רק צרכנים שיש להם יכולת לבדוק ולברר היטב את זכויותיהם כפי שנקבעו בדין, לדרוש מהעוסק לקבל את זכויותיהם ולנהל הליך אזרחי מקום שבו העוסק מסרב לתת להם את זכויותיהם. הצרכן המוחלש כאמור אינו נמנה עם צרכנים אלו.

לבסוף, קביעת חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן, כמוצע בהצעת חוק זו, תאפשר לרשות לבצע אכיפה יזומה, דבר שיש לו משקל רב בניסיון למזער את הפגיעה בצרכנים בכלל ובצרכנים מוחלשים בפרט.

מבדיקה כלכלית שביצעה הרשות נמצא כי העלויות הכרוכות בהטמעת פיתרון של הקלטות טלפוניות המאפשר אחזור מהיר של הקלטות, הן נמוכות, אין בהן הכבדה כלכלית, ובהתאם, פתרונות אלה מתאימים גם לעסקים קטנים.

בדיקות נוספות שערכה הרשות הראו כי עוסקים רבים ממילא מקליטים את השיחות עם הצרכנים, אך עושים בהקלטות אלו שימוש רק כאשר המידע המוקלט בשיחות משרת את עניינם.

האמור לעיל מלמד כי החובות שמוצע לקבוע בהצעת חוק זו שומרות על האיזון בין מימושה של התכלית המבוקשת – צמצום הפערים המתוארים לעיל בין העוסקים לצרכנים – ובין האמצעים הנדרשים למימושה באופן שאינו עולה על הנדרש.

סעיף 1

לסעיף 16 המוצע

כאמור, מוצע לעגן בחוק הסדר שמחייב כל עוסק (כהגדרתו המוצעת להלן) להקליט כל שיחת שיווק מרחוק בינו לבין צרכן, לשמור את השיחה המוקלטת ולמסור אותה לצרכן שביקש זאת. לשם כך, מוצע להוסיף לחוק את סעיף 16 בנוסחו המוצע, וכמפורט להלן.

על פי המוצע בסעיף קטן (א), החובות יחולו על עוסקים משני סוגים: הראשון – עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק, כלומר, חברות התקשורת וחברות המספקות גז, חשמל, מים ושירותי רפואה דחופה. עוסקים אלה יידרשו להקליט כל שיחה בינם לבין הצרכנים, לרבות שיחות מהצרכן לעוסק; והשני – עוסק שמבצע שיווק מרחוק באמצעות שיחות טלפון לרבות שיחות באמצעות תקשורת אלקטרונית. ויובהר כי שיחה כאמור יכול שתהיה גם שיחה המלווה בתמונה (כגון שיחה באמצעות סקייפ, ווטסאפ וכדומה). שיווק מרחוק מוגדר בסעיף 14ג(ו) לחוק כפנייה של עוסק לצרכן, בין השאר באמצעות שיחה טלפונית ושיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים. בהתאם, ההסדר המוצע יחול על עוסק שמבצע שיחות באמצעות הטלפון או באמצעות תקשורת אלקטרונית (לשם שיווק מרחוק), ולא על עוסק שפונה לצרכן רק באמצעות קטלוגים, ברושורים, אתר באינטרנט, דואר או טלוויזיה, ובעקבות שיווק מרחוק באמצעים אלו, פונה הצרכן לעוסק באמצעות הטלפון כדי לבצע עסקה.

עם זאת יודגש כי ככל שעוסק פונה לצרכנים גם או רק באמצעות שיחה טלפונית (לרבות שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית), יחול ההסדר המוצע על כל שיחה, היינו אף

על שיחה שהתקבלה מהצרכן לעוסק.

יובהר שהחובות יחולו על העוסק לגבי כל שיחה כאמור, בין אם העוסק עצמו מבצע את השיחה ובין אם השיחה מבוצעת על ידי עוסק אחר הפועל מטעמו, אך האכיפה תבוצע כלפי העוסק ולא כלפי קבלני המשנה, אם הועסקו על ידיו.

בסעיף קטן (ב) מוצע לקבוע את החובות שיחולו על עוסק לגבי שיחות עם צרכנים. ראשית, מוצע כי עוסק יחוייב להקליט כל שיחה עם צרכן לרבות שיחה מהצרכן לעוסק. ויובהר כי לא מדובר רק בשיחה הנוגעת לעצם כריתת העסקה אלא גם לעניינים הקשורים לעסקה, כגון בירור חשבון, מעבר דירה, הזמנת טכנאי ועוד.

שנית, מוצע כי עוסק יידרש להודיע לצרכן בתחילת השיחה שהשיחה עמו מוקלטת ושבאפשרותו לבקש את הקלטת השיחה. כמו כן, העוסק יידע את הצרכן בדבר התנאים למסירת השיחה, הקבועים בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד) כנוסחם המוצע, ובין השאר על כך שככלל, הוא רשאי לקבל את הקלטת השיחה בתוך 10 ימים מיום שביקש זאת ובלא תשלום.

עוד מוצע לחייב עוסק לשמור את ההקלטה למשך תקופה של שנתיים לפחות, מיום ביצוע השיחה הטלפונית עם הצרכן (להלן – התקופה הקובעת), ולהסמיך את שר הכלכלה והתעשייה (להלן – השר) לקבוע תקופה קובעת אחרת – ארוכה או קצרה משנתיים. בעניין זה מוצע לאפשר לשר לקבוע תקופות קובעות שונות לעניין סוגי עוסקים או סוגי עסקאות, כפי שימצא לנכון.

על פי מידע שנמסר לרשות מכמה חברות עסקיות גדולות, שמבצעות אחסון וגיבוי של שיחות מוקלטות עם צרכנים, תקופת האחסון והגיבוי נעה בין 18 ל-36 חודשים (אשר על כן וכדי לא לסכל את יישום ההסדר שבחוק המוצע, מוצע לקבוע תקופת שמירה מינימלית של שנתיים שבמהלכה עוסק יחוייב להמשיך ולשמור שיחה מוקלטת, זאת אף אם נמסרה לצרכן במהלך התקופה הקובעת. מוצע להבהיר כי בתקופה הקובעת עוסק לא ימחק שיחות מוקלטות, אף לא לבקשת הצרכן. כמו כן, שמירת השיחה תיעשה בכפוף להוראות שייקבעו לפי סעיף קטן (ז) כנוסחו המוצע.

חובת שמירת השיחה על ידי העוסק בתקופה הקובעת תחול גם במקרה שבו הצרכן ביקש למחוק את השיחה וזאת בהתאם לסעיף 36 לחוק הקובע כי "הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד".

לבסוף, מוצע כי עוסק יידרש למסור לצרכן שביקש זאת כל שיחה מוקלטת בינו לבין הצרכן וכן פירוט בדבר מועדי השיחות האמורות, הכל בהתאם לאמור בסעיפים קטנים (ג) ו-(ד) כנוסחם המוצע.

בסעיף קטן (ז) מוצע להסמיך את השר לקבוע בתקנות הוראות לעניין אופן מסירת ההקלטה או פירוט השיחות לצרכן וכן לעניין שמירת השיחה המוקלטת. תקנות אלה ייקבעו בהתייעצות עם שר המשפטים, ויכול שיכללו הוראות הנוגעות לאבטחת מידע והגנת פרטיותו של הצרכן. יצוין כי הנחיית הרשם הנזכרת לעיל הקובעת כי יש זכות עיון

גם למידע השמור בהקלטות קוליות מתייחסת גם לאופן מסירת ההקלטה.

בסעיף קטן (ג) מוצע הסדר לעניין מסירת שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לצרכן שביקש מהעוסק, במהלך התקופה הקובעת, לקבלם. על פי המוצע, עוסק ימסור לצרכן כאמור את השיחה המוקלטת או את המסמך ובו פירוט מועדי השיחות שבוצעו עמו בתוך 10 ימי עסקים מיום שביקש זאת הצרכן. מוצע לקבוע כי עוסק לא יוכל לגבות תשלום בעד מסירת השיחה המוקלטת או מסמך פירוט מועדי השיחות לצרכן, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל את אותה שיחה מוקלטת או את אותו פירוט יותר מפעם אחת. הוראה זו תסייע לצרכן שמעוניין בכך לערוך מעקב או לאתר את השיחה הרלוונטית מושא המחלוקת ועוסק לא יוכל לטעון כי לא התקיימה כלל שיחה באותו מועד.

בסעיף קטן (ד) מוצע הסדר לעניין מסירת שיחה מוקלטת או פירוט שיחות לצרכן שביקש מעוסק, לאחר תום התקופה הקובעת, לקבלם. גם במקרה זה יידרש העוסק למסור לצרכן את השיחה או הפירוט בתוך 10 ימי עסקים מיום שביקש כאמור, אך זאת רק אם אותה שיחה שמורה אצל העוסק, שכן כאמור, זה אינו חייב לשמור את השיחה מעבר לתקופה הקובעת (או מעבר לתקופה האמורה בסעיף קטן (ו) כנוסחו המוצע). מוצע כי העוסק יהיה רשאי לגבות תשלום בעד מסירת שיחה או פירוט כאמור.

מוצע לקבוע, בסעיף קטן (ה), כי אם העוסק לא מסר את השיחה המוקלטת לצרכן בהתאם לבקשתו, חזקה כי הוא מודה בגרסתו של הצרכן. המשמעות היא כי נטל ההוכחה עובר לעוסק להוכיח את טענותיו במחלוקת עם הצרכן ולהוכיח כי טענות הצרכן אינו נכונות. חזקה זו ניתנת לסתירה, ובית המשפט יוכל לאפשר לעוסק להציג את השיחה המוקלטת כראיה בהליך אזרחי אם השתכנע כי היה הצדק סביר לאי מסירת השיחה המוקלטת.

עוד מוצע לקבוע כי עוסק כאמור יהיה מנוע מהגשת השיחה המוקלטת (שלא נמסרה לצרכן, לבקשתו) כראיה בהליך אזרחי.

בסעיף קטן (ו) מוצעת הוראה שנועדה להבטיח את זכות הצרכן לקבל שיחה מוקלטת כאשר הבקשה לקבל את השיחה נעשתה בסמוך לתום התקופה הקובעת. כלומר, למנוע מצב שבו עוסק ימחק שיחות שחלפה לגביהן התקופה הקובעת, אך הבקשה לקבלן הייתה בתוך התקופה האמורה. לשם כך, מוצע לקבוע כי עוסק יחוייב לשמור שיחה לאחר תום התקופה הקובעת אם צרכן ביקש לקבלה במהלך התקופה האמורה ומועד המסירה, בהתאם לסעיף קטן (ג), חל לאחר תום התקופה הקובעת. ההוראה נועדה להבטיח את זכות הצרכן לקבל את השיחה מקום בו ביקש לקבלה בסמוך לתום התקופה הקובעת.

כאמור, מוצע בסעיף קטן (ז) להסמיק את השר, בהתייעצות עם שר המשפטים, לקבוע בתקנות הוראות לעניין שמירת שיחות מוקלטות ומסירתן או מסירת פירוט השיחות. מדובר בהוראות שנועדו להבטיח הגנה על פרטיות הצרכן.

בסעיף קטן (ח) מוצע להקנות לשר סמכות לקבוע בתקנות הוראות באשר לסכום המרבי שהעוסק יכול לגבות בעד מסירת שיחה או פירוט שיחות. גבייה זו אפשרית בשני מקרים: בעד מסירה חוזרת של שיחה או פירוט שהתבקשו במהלך התקופה הקובעת,

כאמור בסעיף קטן (ג) כנוסחו המוצע או בעד כל מסירה של שיחה או פירוט שהתבקשו לאחר התקופה הקובעת, כאמור בסעיף קטן (ד) כנוסחו המוצע.

כן מוצע להסמיך את השר להחריג סוגי עוסקים וסוגי שיחות מתחולת ההסדר המוצע, או לקבוע לגבי סוגי עוסקים או סוגי שיחות שההסדר יחול לגביהם בשינויים שיקבע השר.

סעיף 2

סעיף 21 לחוק מקנה לממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן (להלן – הממונה) ולמפקח סמכויות לשם פיקוח על ביצוע ההוראות לפי החוק. לפי פסקה (2) של הסעיף האמור, הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור לו כל ידיעה או מסמך (לרבות פלט כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995) שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצוע ההוראות לפי החוק. מוצע להבהיר כי גם שיחה מוקלטת השמורה באמצעי דיגיטלי נחשבת למסמך לעניין הוראה זו.

סעיף 3

סעיף 22 לחוק מאפשר לממונה להטיל עיצום כספי על עוסק שהפר הוראה מההוראות לפי החוק המפורטת באותו סעיף, בסכומים כמפורט בו. מוצע להוסיף לסעיף האמור את סעיף קטן (א1) כנוסחו המוצע ולהסמיך את הממונה להטיל עיצום כספי בסכום כאמור באותו סעיף קטן על עוסק שלא מסר לממונה מסמך שזה דרש ממנו. סמכות הממונה לדרוש מסמך היא אחת מסמכויות הפיקוח המינהלי הנתונות לממונה לפי החוק, ומעוגנות בסעיף 21 לחוק, אך כיום, אין בחוק סנקציה מינהלית בשל אי מסירת המסמך מצד המפוקח לאחר דרישה כאמור. במטרה להבטיח שדרישת הממונה שנועדה לאפשר לו לפקח על ביצוע ההוראות החוק, תכובד, מוצע לקבוע כי אי מסירת מסמך (לרבות שיחה מוקלטת) היא עילה להטלת סנקציה מנהלית של עיצום כספי בגובה מחצית מסכום העיצום הכספי שבמדרג הגבוה (ראו סעיף 22ג(ב) לחוק). יש להביא בחשבון שככל שהעוסק יתמיד באי מסירת המסמך יהווה עילה להטלת עיצום בשל הפרה נמשכת, באופן שיביא לכך כי חוסר שיתוף הפעולה לא ישלתם למפר.

בפסקה (2) מוצע להוסיף לרשימת ההפרות שבשלהן רשאי הממונה להטיל עיצום כספי במדרג הגבוה את הפרת החובות שמוצע בסעיף 1 להצעת חוק זו להטיל על עוסקים. כך, יוכל הממונה להטיל עיצום כספי על עוסק שהפר את החובה להקליט שיחה כאמור בסעיף 16ב(ב)(1) המוצע, את החובה לשמור שיחה מוקלטת כאמור בסעיף 16ב(ב)(3) המוצע, ואת החובה למסור לצרכן שיחה מוקלטת או פירוט מועדי שיחות כאמור בסעיף 16ב(ב)(4) המוצע.

סעיף 4

מוצע לתקן את סעיף 22א(א) לחוק ולמחוק את ההגדרה של הפרה נמשכת הקבועה בו, שלפיה הימשכות הפרה נמנית מיום דרישת התשלום, וזאת בהתאם לחקיקה העדכנית הנוגעת לעיצומים כספיים.

סעיף 5

מוצע לקבוע כי החוק המוצע ייכנס לתוקפו שלושה חודשים מיום פרסומו ברשומות והוא

יחול על כל שיחה בין צרכן לעוסק או מי מטעמו שבוצעה החל באותו מועד.
עם זאת, מוצע לקבוע כי עוסק יידרש למסור לצרכן שביקש זאת גם הקלטה של שיחה שבוצעה לפני יום כניסתו לתוקף של החוק המוצע, וזאת במקרה שהעוסק הקליט ושמר את השיחה באופן וולונטרי. על פי המוצע יחולו לעניין שמירה ומסירה של שיחה כאמור הוראות סעיף 16(ג) עד (ח) המוצע, בשינויים המחוייבים. כמו כן, מוצע שעל חובת שמירת שיחה כאמור בסעיף זה לא ניתן יהיה להתנות והעוסק יחויב לשמור שיחה כאמור למשך שנתיים אף אם ביקש הצרכן למוחקה וזאת בהתאם לכלל הקוגנטיות של שאר סעיפי החוק. בנוסף מוצע שגם בשל הפרה של סעיף 5(ב)(2)(א) יוכל הממונה להטיל עיצום כספי לפי סעיף 22(ב) לחוק בהתאם למנגון הקבוע בפרק ה1 לאותו חוק.