**הכנסת השבע עשרה נוסח לא מתו**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 112**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**יום שני, ו' בכסלו התשס"ז (27 בנובמבר 2006), שעה 11:30**

**ס ד ר ה י ו ם**

**הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות), התשס"ו-2006**

**הצעתה של חברת הכנסת אורית נוקד**

**נכחו:**

**חברי הוועדה**: משה כחלון – היו"ר

דוד אזולאי

רוברט אילטוב

חיים אמסלם

יצחק וקנין

יואל חסון

יעקב כהן

אברהם מיכאלי

יעקב מרגי

אורית נוקד

אופיר פינס-פז

**מוזמנים**: עו"ד יצחק קמחי - הממונה על הגנת הצרכן, משרד התעשייה, המסחר

המסחר והתעסוקה

עו"ד חנה טירי - הלשכה המשפטית, משרד התעשייה, המסחר

והתעסוקה

רוני נויבאור - משרד המשפטים

עו"ד רונן ריינגולד - הלשכה המשפטית, משרד התקשורת

יוליה מרוז - מנהלת אגף רגולציה, חברת פלאפון

יהל בן-נר - מנהלת מחלקת רגולציה, חברת פרטנר

קרן שינמן - מנהלת מחלקת רגולציה ורישיונות חדשים, חברת

פרטנר

איתמר ברטוב - חברת סלקום

אריה רינהרץ - חברת מירס

עו"ד איילת כהן מעגן - חברת בזק

עו"ד ניצה קראוז - חברת בזק

עו"ד שרון רוזנבלט - יועצת משפטית, חברת ברק 013

מיכל קורנבלוט - מנהלת שיווק, חברת ברק 013

עו"ד קרן בירמן - יועצת משפטית, חברת קווי זהב 012

יוסי לובטון - סמנכ"ל שיווק, חברת HOT

עו"ד טל חלדי - המחלקה המשפטית, חברת YES

ינון אנגל - משנה למנכ"ל "ידיעות אחרונות"

אסף בקר - מנכ"ל ידיעות מנויים

עו"ד חגי דורון - היועץ המשפטי, עיתון "ידיעות אחרונות"

עו"ד דור ליאונד - עיתון "הארץ"

עו"ד אריאל מלאכי - היועץ המשפטי, ההסתדרות לצרכנות

עו"ד עינת ברכה - אמון הציבור

עו"ד זאב פרידמן - יועץ משפטי, המועצה הישראלית לצרכנות

שרון שמש -

עו"ד עמנואל רייזר - לשכת עורכי-הדין

דפנה כהן

**ייעוץ משפטי**: אתי בנדלר

**מנהלת הוועדה:** לאה ורון

**רשמה וערכה**: אהובה שרון – חבר המתרגמים בע"מ

**הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות), התשס"ו-2006**

**הצעתה של חברת הכנסת אורית נוקד**

היו"ר משה כחלון:

בוקר טוב. אני פותח את ישיבת ועדת הכלכלה. על סדר היום הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות), התשס"ו-2006 של חברת הכנסת אורית נוקד.

ב-25 באוקטובר, לפני כחודש, התחלנו לקרוא את סעיף 13א(ה). לא אחזור על הדיון כי הכול מופיע בפרוטוקולים. היועצת המשפטית של הוועדה הכינה תיקון והייתי מבקש ממנה להתייחס אליו.

אתי בנדלר:

סעיף 13א החדש המוצע כסעיף חדש בחוק הגנת הצרכן דן בעסקה לתקופה קצובה והוא מכיל מספר הוראות שמתייחסות לנושאים שונים בעסקה לתקופה קצובה.

סעיף קטן (ה) שבו, בנוסח שהיה בפני חברי הוועדה בישיבה הקודמת, עכשיו הוא סעיף קטן (ו) והוא סעיף הגדרות שהן רלוונטיות לצורכי אותו סעיף, ולפיכך התחלנו דווקא בקריאת אותו סעיף קטן בישיבה הקודמת. לאור הערות והחלטות שקיבלה הוועדה בישיבה הקודמת הכנתי נוסח מתוקן ולכן אני מציעה אולי בראשית דבריי להפנות שוב לסעיף קטן (ו), לסעיף ההגדרות, ואני אצביע על התיקונים שערכתי בהתאם להחלטת הוועדה.

בסעיף קטן (ו) יש שלוש הגדרות:

מועד סיום העסקה או התחייבות.

עסקה לתקופה קצובה.

תקופת ההודעה.

אני אתחיל בהגדרת עסקה לתקופה קצובה, וזאת כדי שנבין במה הצעות החוק הזאת עוסקת.

עסקה לתקופה קצובה, כל אחת מאלה:

**(1)** **עסקה לתקופה קצובה להספקת טובין או שירותים**.

בנוסח הקודם שהיה בפני הוועדה היה כתוב: לתקופה העולה על שישה חודשים ובהתאם להחלטת הוועדה, המלים האלו נמחקו.

**(2) עסקה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה אחרת לתקופה קצובה, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי קצובה ובין אם היא לתקופה קצובה.**

גם כאן בסוף נאמר "העולה על שישה חודשים" וזה נמחק.

בפסקה (3) דנו בשתי עסקאות הקשורות אחת לשנייה, או המושפעות אחת מהשנייה. כשאנחנו מדברים על עסקה לתקופה קצובה, אנחנו מדברים על כך שהעסקה נמשכת תקופה קצובה. זה לא שהתשלומים בגין עסקה שהושלמה נמשכים מספר חודשים. כך למשל, אם מישהו קנה מקרר לצורך העניין שהוא עולה 10,000 שקלים, הוא יכול לשלם את המחיר בתשלום אחד, הוא יכול לשלם את זה בתשלום לשיעורים, מה שנקרא מחיר לשיעורים ובלשון המשפטית של חוק הגנת הצרכן, אבל לא בזה הוועדה דנה. הוועדה דנה בכך שאני מקבלת טובין במשך תקופה קצובה בעסקה נמשכת או שירותים במשך תקופה כזאת, ורק באלה אנחנו דנים.

ישנן עסקאות, למשל העסקאות הטיפוסיות ביותר בעניין הזה אלה הן עסקאות הסלולר, שם כביכול מוערכות שתי עסקאות נפרדות: עסקה אחת לרכישת מכשיר שמשולם במחיר לשיעורין, 36 חודשים, 24 חודשים או אמרו לי שיש מקומות שאפשר גם לשלם במזומן, ועסקה לשירותי הטלפוניה, וכביכול מדובר בשתי עסקאות נפרדות. יתכן שהמחיר המשולם בעסקה אחת מושפע מהמחיר המשולם בעסקה האחרת. כך לדוגמה, אם אני משלמת ב-36 תשלומים עבור המכשיר, מזכים אותי בזמן אוויר בעסקה לקבלת שירותי הטלפוניה.

עכשיו, על רקע ההסברים האלה, אני קוראת לכם את הפסקה השלישית שבהגדרה של עסקה 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.**

אלה שלושת סוגי העסקאות שכאמור ההגדרות שלהן תוקנו בהתאם להחלטות הוועדה.

אני עוברת להגדרת מועד סיום העסקה או ההתחייבות ולמעשה כאן לא היו שום שינויים לעומת הישיבה הקודמת.

יצחק וקנין:

מה הסיבה שביטלו את שישה חודשים?

אתי בנדלר:

הסיבה שביטלו את ששת החודשים הייתה בעקבות הערות נציגי הממשלה שטענו שהתוספת הזאת העולה על שישה חודשים מרעה את מצב הצרכן לעומת מצבו היום. כאן אני מציעה לשמוע את נציגי הממשלה.

רוברט אילטוב:

מה קורה עם נותני השירות שיש להם מחיר קבוע וידוע לכולם?

אתי בנדלר:

אנחנו נגיע לזה. אנחנו קודם כל בסעיף ההגדרות. אחר כך, כשנקבע את ההוראות החלות על סוגי העסקאות השונות, מה בעצם חברת הכנסת נוקד מבקשת לקבוע בהצעה שלה ואיזה חריגים יחולו, יש לזה תשובה מפורטת.

רוני נויבאור:

הסיבה שהייתה התנגדות של הממשלה בעיקרון לששת החודשים הייתה שההצעה הזו תרוקן מתוכן ברגע שייקבע בה מועד של שישה חודשים. אם תקבע שבועיים, העסקות יהיו לשבועיים, אם תקבע לחודש, העסקות יהיו לחודש. תמיד ישחקו בסופו של דבר על הגבול שאתה קובע. הם יבואו ויאמרו שהם רוצים רישיון על השבועיים ואוטומטית יעלו את המחיר. הרציונאל היה שכאשר אתה מציע את העסקה הזאת ואתה לא מפרט את כל הנתונים שלה מלכתחילה, אתה לא אומר שהעסקה היא לחודש ואחרי חודש תשלמו כך וכך, אין סיבה להגן על תקופה מסוימת. הרציונאל שלנו הוא שבאופן עקרוני אתה צריך לבוא לצרכן ולספר לו את כל הפרטים. לומר לו שבהתחלה המחיר שהוא ישלם הוא שמונים, אחרי חודש ישלם תשעים, אחרי חודשיים מאה וכולי. הצרכן צריך לדעת את זה במועד ההתקשרות. אם אני אומר חודש, שאני מחילה את זה על עסקאות אבל לא על מבצעים של חודש, העוסקים יקבעו שהמבצע שהם נותנים הוא ל-29 ימים.

התקופה של שישה חודשים זו תקופה ארוכה.

היו"ר משה כחלון:

מה לא טוב בזה?

רוני נויבאור:

הרציונאל בסופו של דבר הוא להתגבר על הבעיה שהעוסקים באים אל הצרכנים.

היו"ר משה כחלון:

הרציונאל שלך או של המציעה?

רוני נויבאור:

של המציעה. זה מה שאנחנו הבנו.

אורית נוקד:

זה היה בעיקר לקראת סיום התקופה.

רוני נויבאור:

שבהינתן הודעה, אנשים ידעו שלא ניתן להאריך אוטומטית. זה היה הרציונאל של ההצעה, שלא תהיה התקשרות אוטומטית.

יעקב מרגי:

בוועדת שרים לענייני חקיקה הסכימו לקבל את הצעת החוק על אף שנאמר שם שישה חודשים. זה צוין בפרוטוקול.

רוני נויבאור:

נחזיר את זה לוועדת שרים.

יעקב מרגי:

בהצעת החוק המקורית היה שישה חודשים?

רוני נויבאור:

לא. הרציונאל באופן עקרוני היה שאנחנו אומרים שלא צריך לקבוע תקופה. העוסק צריך לפרט את כל הנתונים. אם אתה מפרט את כל הנתונים מלכתחילה, אתה בסדר, אתה משוחרר מההצעה.

היו"ר משה כחלון:

מה זאת אומרת כל הנתונים?

רוני נויבאור:

את כל הנתונים, כלומר, המחיר. אם אתה רוצה לקנות אצלי עיתון מסוים, העיתון הזה עולה לך במשך שלושה חודשים עשרה שקלים ויותר מאוחר נגבה ממך שלושים שקלים בחודש. את זה הוא צריך לומר בהתחלה.

היו"ר משה כחלון:

מי שאומר את זה, זה לא חל עליו?

רוני נויבאור:

זה לא חל עליו.

אורית נוקד:

אני רוצה להציע הצעה לסדר. אני מציעה שנדון קודם בסעיפים האחרים שבחוק, בהוראות עצמן, ואחר כך נחזור לדון בשאלה של חצי שנה או לא. יכול מאוד להיות שהחריגים שנמצאים שם יראו שזה מייתר את הדיון. יכול להיות שלא יהיה צורך ונישאר עם הנוסח הזה.

היו"ר משה כחלון:

הצעתך התקבלה.

אתי בנדלר:

אני אקרא עוד הגדרה אחת, לא לצורך דיון, אבל כיוון שמשתמשים בהגדרה הזאת מיד לאחר מכן.

ההגדרה האחרונה באותו סעיף קטן (3) היא תקופת ההודעה:

**"תקופת ההודעה" – התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.**

אני חוזרת לסעיף קטן (א):

**1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, אחרי סעיף 13 יבוא:**

**13א. "עסקה לתקופה קצובה" -**

**(א) בעסקה לתקופה קצובה, שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים לפי הרשאה לחיוב חשבונו, או לפי הרשאה לחיוב כרטיס האשראי שלו כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו-1986, יודיע העוסק לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות. מועד סיום העסקה או ההתחייבות ופירוט מספר התשלומים שעל הצרכן לשלם עד למועד סיום העסקה או ההתחייבות ייכללו גם בכל אחד מאלה:**

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

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

מדובר רק בעסקות כאמור לתקופה קצובה שבהן מחייבים את חשבון הצרכן בהוראת קבע ישר לחשבון הבנק או בהוראת קבע באמצעות כרטיס האשראי. במקרה כזה ההצעה אומרת שהעוסק יודיע לצרכן במהלך תקופת ההודעה – בין שלושים ושישים ימים לפני סיום התקופה הקצובה – שידע שהוא עומד לסיים את תקופת ההתחייבות שלו.

לגבי סעיף קטן (1), חוזה בכתב, זה מסמך שמחייב גילוי נאות בסוג מסוים של עסקאות לפי חוק הגנת הצרכן.

לגבי סעיף קטן (2), צרכן אמור לדעת מתי מסתיימת תקופת העסקה לתקופה קצובה.

יצחק וקנין:

מה הרציונאל למסור לו הודעה חודש ימים לפני סיום התקופה? איזה היגיון יש בזה? אני הולך לקנות מכשיר מסוים, ולא משנה איזה מכשיר, חודש ימים זו תקופה קצרה שאני יודע מה אני עושה, ולכן אני שואל למה אני צריך לקבל הודעה על כך?

אתי בנדלר:

זו תהיה עסקה חד-פעמית. קניתי מקרר, השלמתי את העסקה בעניין הזה. זה שאני משלמת במספר תשלומים, העסקה איננה מתמשכת. זה לא חל בכלל. מדובר כאן על התקשרות מתמשכת ולא על תשלומים נמשכים. מדובר על כך שעצם ההתקשרות היא עסקה נמשכת. אני מקבלת מדי יום עיתון או ירחון או שירותי טלפוניה נמשכים או חברות בחדר כושר וכולי.

יואל חסון:

זה התחיל במחיר אחיד.

אתי בנדלר:

אני עושה מנוי בחדר כושר לשנה, ואז בתום שנה אני רואה שממשיכים לחייב אותי כי מסתבר שבאותיות הקטנות באיזשהו מקום היה כתוב שאם אני לא מודיעה בתום השנה על זה שאני רוצה להפסיק, אז ההתקשרות נמשכת מאליה. זו עסקה מאוד רווחת בשוק.

עמנואל וייזר:

סעיף 13ב(א) מדבר על משלוח חשבוניות אחת לשישה חודשים לפחות. לכן יכול להיות שכאן, בסעיף קטן (2), במקום "בכל חשבונות" לציין את זה, צריך לרשום שבכל עת בה נשלחת חשבונית אל הלקוח. אחרת אחת לשישה חודשים הוא יקבל שש חשבוניות שיהיו כתוב עליהן תאריכים אחרים.

אתי בנדלר:

סעיף 13(ב) מעוגן בכל סוגי העסקאות במשק והוא איננו קשור לעניין. הסעיף הזה איננו מחייב לשלוח שום דבר. הוא רק אומר שאם אתה שולח, תציין.

עמנואל וייזר:

הסעיף הזה מדבר על כל חשבונית שנשלחת.

אתי בנדלר:

נכון.

עמנואל וייזר:

נשלח אחת לחצי שנה קובץ של חשבוניות.

אתי בנדלר:

בינתיים לא. אולי לא יתקבל סעיף 13ב?

עמנואל וייזר:

אם כן, נחזור לזה אחר כך.

יעקב מרגי:

לגבי עסקה מתמשכת, מי שממלא את טופס הוראת הקבע כותב ממתי ועד מתי. בכל טופס הוראת קבע שנותן הבנק, כתוב ממתי ועד מתי. במקום לחוקק חוק שיסבך את כל בעלי העסקים במדינה, צריך לתקן. אני מציע שהמגבלה תהיה על טופס הוראת הקבע. אם אני ספק שירות ונתנו לי הוראת קבע שהיא מינואר עד דצמבר והמשכתי אותה, אני העבריין.

היו"ר משה כחלון:

אתה כלקוח?

יעקב מרגי:

אני כספק שירות. לא יתכן שאני אשגע את כל המדינה ובמשך חודש דצמבר יצטרכו לבדוק למי ממשיכה הוראת הקבע ולמי מפסיקה. ברגע שאתה נותן לי הוראת קבע מוגבלת לתאריך מסוים, הבנק לא יוכל לגבות יותר. הוראת קבע שהיא לא מוגבלת, היא מופעלת ואז לא צריך לתת תזכורת.

קריאה:

אפשר לעשות הוראה לחיוב חשבון.

יעקב מרגי:

למה לשגע את כל המשק בחוק? מישהו מיושבי הוועדה בדק כמה הוראות קבע מתגלגלות במשק?

יהודה אבידן:

ברגע שאני חותם על הוראת קבע והלקוח יודע שהוא חותם על 12 חודשים, יש אפשרות להארכה. כל עוד הוא מקבל את העיתון, הוא רואה את המוצר, הוא מתאים לו והוא לא מפסיק, אנחנו לא רואים בזה שום בעיה. אחרי שנה לומר שזה נפסק ועומדים לחדש לו את המנוי, זה לא מוצר שהמחירים שלו משתנים ואני כל הזמן צריך לעדכן אותו. אם בגוף הוראת הקבע או בגוף העסקה הטלפונית - ולאחר מכן החוזה שאני שולח לו - נאמר מפורשות שהחוזה אמנם ל-12 חודשים, אבל במידה והוא נהנה ומרוצה, הוא יכול להאריך. דרך אגב, הוא יכול להפסיק גם אחרי חודשיים.

קריאה:

זה נכון לגבי עיתון, אבל לא נכון לגבי דברים אחרים.

יהודה אבידן:

כאמור, בסעיף 13א(2) אנחנו מבקשים להוסיף "ככל שנשלחת לצרכן".

איילת כהן מעגן:

לגבי סעיף 13א(א). הסעיף חל על כל עסקה, בין אם אחר כך יוחלט לקבוע תקופת מנוי או לא לקבוע תקופת מנוי. בסיפא של סעיף קטן (א) מתבקש פירוט מספר התשלומים שעל הצרכן. ככל שמדובר בעסקת תשלומים שפרוסה, כאשר הוא קנה באמת מכשיר ויש לו מספר תשלומים לשלם, זה בסדר. ככל שמדובר בעסקה כדוגמת שיחה מזוהה בארבעה חודשים הנחה – זה לא רק שאני צריכה להודיע לו מתי מתחילה ומסתיימת, ולהודיע את זה בכל חשבון, שאת זה אנחנו מסוגלים לעשות, אני צריכה גם לספור לו כמה חודשים עוד נשארו לו - אני לא חושבת שזו הייתה הכוונה, אבל זה מה שעולה מן הנוסח - כאשר כל חודש הוא משלם. שוב, זה לא תשלום שנשאר לו אלא זה כמה חודשים עוד יש לו.

מבחינת המערכות שלנו, באופן אמיתי לחלוטין, אין לנו נתון כזה והמערכות לא מזהות אותו. הן יכולות לכתוב מהו תאריך הסיום, אבל אם אנחנו עכשיו בינואר וזה יהיה עד אפריל, לספור שזה ארבעה חודשים, את זה גם הצרכן יודע לעשות לבד. אנחנו נכתוב את מועד הסיום, אבל לא נפרט את מספר התשלומים שנותרו משום שזה לא מספר תשלומים שנותרו אלא זאת בעצם עסקה שכל חודש משלמים עבורה.

אתי בנדלר:

מה שאת מציעה זה למחוק את המלים "פירוט מספר התשלומים שעל הצרכן".

איילת כהן מעגן:

כן. אני מאוד מבקשת לעשות זאת כדי שנוכל לעמוד בהוראות החוק.

אתי בנדלר:

את מציעה להסתפק בכך שבמסמכים האלה שנשלחים לצרכן יהיה מפורט רק מועד סיום העסקה.

איילת כהן מעגן:

כן.

אתי בנדלר:

או שיכתבו את מועד סיום העסקה או שיכתבו שהוא שילם חמישה תשלומים מתוך 24 תשלומים.

איתמר ברטוב:

מועד סיום העסקה חייב להיות.

היו"ר משה כחלון:

המציעה מסכימה לכך.

ינון אנגל:

תראו לאיזה אבסורד החוק הזה מגיע ואני מתייחס לאורך התקופה. בואו נאמר ש"ידיעות אחרונות" נותן הנחה לחודש אחד, עיתון "הארץ" נותן הנחה לחודשיים.

היו"ר משה כחלון:

אנחנו נגיע לשם. כרגע אנחנו לא ש ם.

אתי בנדלר:

כיוון שלא יושב כאן אף נציג של חדר כושר, אז לא זו העסקה עליה אנחנו מדברים.

עינת ברכה:

אני חושבת שיש חשיבות לנושא של מספר התשלומים שנדע עליו. בכל מקרה חשוב שיהיה מועד התשלום האחרון.

היו"ר משה כחלון:

אם נאמר שהמבצע יסתיים בדצמבר, מן הסתם המועד האחרון הוא דצמבר. פירוט התשלומים לא יהיה, אבל יהיה מועד סיום העסקה.

אתי בנדלר:

**(ב) לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה, שהוא יתבטל בתום אותם תקופה.**

אלה האותיות הקטנות. אם אתה עושה מנוי לחדר כושר לשנה, אם כתוב בחוזה באיזשהו מקום באותיות הקטנות שבתום אותה השנה החוזה יתחדש מאליו, לא יהיה לזה תוקף והחוזה יתבטל בתום השנה. אם אני עושה התקשרות לשנה, מדובר בזה שההתקשרות היא לשנה ושלא יחביאו לך דברים באותיות קטנות.

יואל חסון:

אם תגיד לי שזה לא חל על העיתונים, אין בעיה, אבל אם זה חל, זה משהו אחר. אומרים כאן שהחברות יוכלו להמשיך לכתוב מה שהן רוצות באותיות הקטנות, אבל החוק עושה את זה למעשה למיותר. אם זה כך, למה לא לגרום לכך שהחברות יכתבו את זה?

אתי בנדלר:

ואם הן כתבו את זה, מה יקרה? עכשיו זו התוצאה המשפטית של זה. אני אומרת שיכתבו מה שהן רוצות כי אין לזה תוקף. אחר כך יש את החריגים.

זאב פרידמן:

כדאי שנבין על מה מדובר. הדרך שבה פועלים חלק מבתי העסק הוא שפשוט מחתימים אותנו על סעיף כזה ולא מחתימים אותנו בדרך של עיתונים שאם נגמרה תקופת העיתון, יוסיפו לך עוד חודש אחד. באים ואומרים לאדם שנגמרה התקופה, אתה קשור לאותה תקופה או לתקופה ארוכה יותר, ואז האדם לא היה ערני מספיק, חלף יום אחד מהמועד שבו נקבע שהוא יכול לתת הודעה על הפסקת העסקה, והוא מוצא את עצמו קשור לשנה נוספת או לשנתיים נוספות. אני מדבר לא רק על עיתונים אלא על קשישים שנתקעים עם עסקאות.

יואל חסון:

אם החברה המשיכה, האזרח יכול לומר שהוא עבר על החוק ושיחזירו לו את הכסף?

זאב פרידמן:

אין הסכם. לחברה אין שום בסיס לחייב את חשבוני.

עמנואל וייזר:

בתשובה לחבר הכנסת חסון, לדעתי יש צורך בסעיף קטן (ב)(1) בגלל מה שמופיע בסוף הצעת החוק. ישנם חוזים והתקשרויות שהיום זה מופיע בהם.

אני לא יודע אם זה נבדק או לא, אבל יכול להיות שלחוק הזה עלולה להיות השפעה על נושא של שכירות במיוחד בדירות, מקרקעין ודברים כאלה, כאשר הרבה פעמים בחוזים נקבע שהם יתחדשו אלא אם כן אחד הצדדים יודיע שהוא לא רוצה לחדש את החוזה.

היו"ר משה כחלון:

יש לכם תשובה לגבי האופציה שמעלה עורך-דין וייזר?

אתי בנדלר:

להערכתי הנושא הזה ייפתר בסעיף החריגים. כדאי שנתקדם לעבר נושא החריגים כי בכל חוזי המקרקעין, כאשר יש לך אופציה בעניין הזה, יש לך גם את המחיר שיחול בתקופת האופציה. בדרך כלל נאמר שבתקופת ההארכה יחולו תנאי החוזה המקורי, או שמעלים בעשרה אחוזים. לא משנה כרגע צורת הכתיבה.

חגי דורון:

אני חושב שנוסח החוק הוא לא מידתי והוא חורג ממה שהוא צריך להיות. העלה עורך-דין פרידמן את הבעיה ואני מסכים שזו באמת בעיה. כשמסתיימת תקופה, אם איחרתי ביום אחד, אני חייב להמשיך במשך שנה ללא יכולת לבטל.

היו"ר משה כחלון:

מה קורה אצלכם?

חגי דורון:

הסתיימה השנה בהנחה, החוזה הופך להיות לתקופה לא קצובה, ואז המנוי יכול להודיע בכל יום שהוא מפסיק את ההסכם. במצב הזה אין סיבה להתערב בחופש החוזים. לכן אני חושב שאם יכתבו בסעיף הזה שההתקשרות בין הצדדים תימשך לתקופה קצובה נוספת לאחר מועד סיום ההתקשרות, אז באמת יש תכלית לחוק.

היו"ר משה כחלון:

מה שהוא אומר, שאם האדם נרדם בשמירה, זה מוארך לתקופה של שנה פעם נוספת. נציג ידיעות אחרונות אומר שהם לא יאריכו לתקופה נוספת. אפשר להמשיך בהתקשרות אבל כל יום שהאיש רוצה, הוא יכול לעצור את זה. אמרתם שגם במנוי רגיל זה המצב.

חגי דורון:

נכון. במצב הזה אין סיבה להתערב בחופש ההסכם. יש פה באמת הוראה שהיא לא מידתית והיא גורפת מדיי. היא לא מגשימה את מטרת החוק. יש פה התערבות מאוד בוטה בחופש החוזים עם הסעיף הזה.

אורית נוקד:

מאחר והמחיר לא משתנה, אין תמריץ לאנשים לעצור את זה. הם חייבים לדעת מה קורה. הם חייבים לדעת שהמועד מסתיים.

גלעד ארדן:

בשנה הראשונה של המבצע מחייבים אותו לשלם אחורה כי הוא קיבל מחיר מבצע בתנאי שהוא יהיה שנה. בשנה השנייה, אם זה ממשיך, הוא יכול לבטל בכל רגע שהוא רוצה וזה בלי לשלם.

חגי דורון:

החשש שעולה הוא שאני כבול לעוד תקופה. אם איחרתי ביום אחד וללא הודעתי למכון הכושר שאני רוצה לצאת מהחוזה, אני חייב להמשיך את החוזה אתם. במצבים אחרים זה לא קיים. אם התקופה היא לא תקופה קצובה ואני יכול לבטל אותה בכל יום, אין סיבה לכתוב בחוק ולחוקק חוק מיוחד שאומר שההוראה תקפה. לצרכן יש את כל הכלים להרים טלפון למחרת ולהודיע שהוא רוצה להפסיק ולצאת מהחוזה, והוא יוצא מהחוזה.

רוני נויבאור:

אני רוצה להזכיר נשכחות ולומר שלהצעת החוק הזו במקורה היו שני רציונאליים. הרציונאל האחד היה עסקאות לתקופה קצובה, עסקאות פשוטות שמבקשים שלא להאריך אותן בהארכות אוטומטיות. הדבר השני היה רצון שהעוסקים יודיעו לצרכנים במועד כריתת העסקה את כל הפרטים של העסקה ובין היתר אם העוסק מתכוון להציע לו מבצע לשלושה חודשים, זה יהיה מבצע לשלושה חודשים וזהו. זה אומר שאני רוצה לעשות אתך חוזה לשלושה חודשים ואחר כך תשלם לי יותר כך וכך, זה גם בסדר מבחינת ההצעה הזאת. אנחנו לא מבקשים הסכמה נוספת. בסופו של דבר הרציונאל היה שאם אתה מציע מבצע של שלושה חודשים ואתה לא אומר שאתה מתכוון להאריך אותו לאחר מכן במחיר זה וזה, אז אתה לא יכול להמשיך לגבות מהלקוח. זה היה חלק מהרציונאל. הרציונאל הוא שתפסיק לגבות.

בנוגע לחוקי החוזים באופן כללי אני רק אעיר שהלקוח לא הסכים לעסקה שלא פירטת את הפרטים, שאתה מתכוון להמשיך לגבות את הכסף, אז הלקוח לא הסכים לפרטים האלה. אם אתם מתכוונים להמשיך לחייב, תגידו את זה.

יעקב מרגי:

ואם יהיה גילוי נאות ללקוח?

אתי בנדלר:

לכן אני אומרת שצריך ללכת לחריגים.

אריאל מלאכי:

אני רוצה לחזור על דברים שאמרתי בדיון הקודם בדיוק לאותה נקודה. למעשה אם העוסקים ינהגו בנורמה הכי בסיסית שאומרת שבמעמד חתימת ההסכם הקליינט בעוד שנה ידע מה יהיה המחיר, הסעיף של הביטול האוטומטי לא חל עליו לפי הצעת החוק הזאת מכוח סעיף (ג)(2). זאת אומרת, כל בעלי העיתונים שאומרים שלא יהיה חידוש אוטומטי, במקרה הזה שבו הודע ללקוח מראש מה יהיה המחיר כשהוא חתם על ההסכם, החוזה כן יתחדש אוטומטית.

יואל חסון:

המחיר לא ירד, אלא כשהוא מסכים אחרי השנה, יהיה חידוש אוטומטי.

אריאל מלאכי:

יהיה חידוש אוטומטי, כן.

קריאה:

חידוש אוטומטי שניתן להפסיק אותו.

היו"ר משה כחלון:

אנחנו מתקדמים בדיון.

אתי בנדלר:

קראתי את סעיף קטן (ב)(1) ואני עוברת לפסקה (2).:

**(ב) הציע עוסק לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע לעוסק כי הוא מסכים להארכה, יוארך תוקף החוזה בין הצדדים כפי שהסכימו.**

דהיינו, יש תקופה קצובה, פונה עוסק לצרכן ואומר לו שהוא מציע לו עוד שנה, הצרכן מסכים, החוזה מוארך ואין עם זה שום בעיה. קיבלתי הערה ממשרד התקשורת שאולי הרעיון שאנחנו כותבים במהלך תקופת ההודעה איננו נכון, משום שבעצם אם תקופת ההודעה היא בין שלושים לשישים ימים לפני מועד סיום העסקה, מה קורה אם הוא פונה שבועיים לפני מועד סיום העסקה ומציע לו להאריך, ואז אי אפשר להאריך? ודאי שלא זו הייתה הכוונה. לכן אני מציעה לתקן את הנוסח כך שייאמר: "הציע עוסק לצרכן, לא לפני תחילתה של תקופת ההודעה", כדי שהוא לא יעשה את זה מראש. זאת אומרת, חתמתם על עסקה לתקופה קצובה.

חגי דורון:

ואם הצרכן רוצה להאריך, אסור לו? אין תוקף משפטי להסכמה כזאת?

אתי בנדלר:

ואם הוא רוצה שנה לפני?

חגי דורון:

גם אם הוא רוצה שנה לפני.

אתי בנדלר:

ואם הוא רוצה שנתיים לפני? אתה לא יכול, עם כל הכבוד, להשתמש בזכויות כביכול מכוח חוקי היסוד בחוק יסוד חופש הקניין כדי להביא לאי גילוי נאות, לחוסר שקיפות ולהטעיית הצרכן. מטרתה של הצעת החוק הזאת היא לא לפגוע בהלכות מסחר הוגן ולא לפגוע באוטונומיה של הצדדים לצורך חתימת הסכם. כל מה שהיא באה ואומרת, בעיקר, זה אנא אפשרו גילוי נאות, אנא פעלו בשקיפות כדי להביא למימון של האוטונומיה של הרצון. זה בהמשך לתשובתה של עורכת-הדין רוני נויבאור ממשרד המשפטים.

איתמר ברטוב:

אני חושב שהצעת החוק הזו באה להגדיר את המוטיבציה לעמוד בקשר עם הלקוחות ולהציע להם. אני חושב שזה דווקא נכון להשאיר את הסעיף הזה כמו שהוא, כי הוא ידחף את האנשים לבוא אחרי שנה ולומר שיש רעיון יותר טוב וישדרגו אותו. הקשר הזה עם הלקוח לא צריך לעבור אותו ולהביא אותו רק אחרי שלוש שנים אלא להביא אותו גם אחרי שנה, גם אם מדובר בעסקה לשלוש שנים. אם אחרי שנה וחצי באתי ללקוח ואמרתי לו שיש לי הצעה לעסקה יותר טובה ואני משרג אותו, אפשר להעתיק את מניין התקופה מהרגע שהתחלנו את העסקה החדשה. זה כמו חתימת הסכם מחדש לצורך העניין ואפשר להפסיק את המניין הקודם. אני חושב שבתכלית של החוק, הפנייה הזו של בעלי העסקים ללקוחות במהלך התקופה הזאת להציע להם עסקה טובה יותר, היא תכלית ראויה. כל העניין הוא לומר להם שיהיו בקשר, שיאירו את עיניהם שהנה העסקה הזו עומדת להסתיים ויש משהו יותר טוב. למה להרוג את זה?

אתי בנדלר:

אני מסכימה אתך לחלוטין, אבל מה שאתה מציע עכשיו זו עסקה חדשה. אתה מציע לבטל את העסקה הקיימת ולחתום על עסקה חדשה והחוק בכלל לא מתייחס לזה. עם זה אין שום בעיה.

איתמר ברטוב:

אני אומר שסעיף (2) מהותו עסקה חדשה.

קריאה:

זו הארכת עסקה.

קריאה:

זו עסקה חדשה.

היו"ר משה כחלון:

זאת לא עסקה חדשה אלא הארכת עסקה. אתה מאריך עסקה. משתמע שזו עסקה חדשה. אתה מציע להפסיק את העסקה ולהתחיל עסקה חדשה.

יואל חסון:

אם הלקוח לכוד לשלוש שנים.

היו"ר משה כחלון:

אחרי שנה וחצי הוא לא יכול לבוא ולהציע עסקה פחות טובה, אלא רק עסקה יותר טובה, כי עסקה פחות טובה כבר יש לו.

אורית נוקד:

התיקון מקובל עליי.

היו"ר משה כחלון:

התיקון מקובל על המציעה.

עמנואל וייזר:

אנחנו בעצם חוזרים למצב שהיה בסעיף קטן (ב). זאת אומרת, כבר במועד החתימה.

אתי בנדלר:

אם כך, "יודיע העוסק לצרכן לא יהיה לפני תחילתה של תקופת ההודעה".

היו"ר משה כחלון:

אני מבקש להביא להצבעה את סעיף 13א(א) ו-(ב) עם התיקונים עליהם סוכם כאן ואושרו על-ידי חברי הכנסת.

אתי בנדלר:

בסעיף קטן (א) המשפט החל במלים "ופרוט מספר עד העסקה או התחייבות" נמחקו. בסעיף קטן (ב)(2), במקום המלים "במהלך תקופת ההודעה", יבוא "לא לפני תחילתה של תקופת ההודעה".

היו"ר משה כחלון:

מי בעד? מי נגד?

**אושר פה אחד**

אתי בנדלר:

הגענו לסעיף החריגים, סעיף קטן (ג). אני מזכירה שסעיף קטן (ב)(1) שעליו הצבעתם עכשיו קובע שאין דבר כזה הארכה אוטומטית. בא סעיף קטן (ג) ואומר שהוראות סעיף (ב)(1) לא יחולו על. דהיינו, יכולה להיות הארכה אוטומטית.

**(ג) הוראות סעיף קטן (ב)(1) לא יחולו על –**

**(1) סוגי העסקאות המפורטות בתוספת השלישית, שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, ובלבד שהעוסק הודיע לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות. בהודעה יציין העוסק במפורש כי ההתקשרות ביניהם 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.**

התוספת השלישית שכרגע היא ריקה, אלה עסקאות שהוועדה אמורה לדון אחרי הקריאה הראשונה, כי עדיין לא התקדמו כל כך בדיון בהם, אבל באופן כללי דובר על שירותים שסברו חברי הכנסת שראוי לאפשר את המשכם בכל מקרה גם אם העסקה מלכתחילה הייתה לתקופה קצובה. כך למשל דובר על שירותי טלפון נייחים, דובר על שירותי תמסורת, דהיינו, שירותי אינטרנט. זה נשאר בסימן שאלה ולכן אמרתי שהדיון בנושא הזה טרם הסתיים. מדובר בעצם בשירותים בסיסיים, שירותים חיוניים שהרעיון הוא שגם אם הצרכן לא הגיב לפניית העוסק מסיבה כלשהי, לא רוצים להשאיר אותו.

אופיר פינס-פז:

האינטרנט הפך להיות שירות חיוני?

אתי בנדלר:

לא זאת השאלה. יש שטענו שכן ויש שטענו שלא.

אופיר פינס-פז:

הנושא של שירותים חיוניים, עליי הוא מקובל. אבל אני מציע שאם אנחנו משאירים את הקבוצה הזאת כקבוצה לקריאה ראשונה, שלפחות נכתוב שהמדובר בשירותים חיוניים.

היו"ר משה כחלון:

השאלה מה אלה שירותים חיוניים ואיזה תחומים ייכנסו כנושא חדש.

אתי בנדלר:

אין כאן עניין של נושא חדש כי בלאו הכי זו הסמכה לקבוע את זה בתקנות. אם אתה רוצה, נאמר סוגי עסקאות חיוניות, המפורטות בתוספת.

אופיר פינס-פז:

חיוני למי?

איתמר ברטוב:

מאחר וכבר ציינתם את שירותי טלפון נייד, אני מדבר מההיבט של תכלית החקיקה, ואני חושב ששירות חיוני נתפס כעניין ביטחוני. אני חושב שההיבט הצרכני הוא מעט יותר רחב מההגדרות של שירותים חיוניים. אני חושב שאפשר להשאיר את זה ולהיות מספיק בטוחים שהשר יעשה עבודה צרכנית בהקשר הזה.

אופיר פינס-פז:

התקנות הן באישור ועדת הכלכלה?

אתי בנדלר:

כן.

קריאה:

מהי התוספת?

אתי בנדלר:

הוועדה רשאית לקבוע, או הוועדה תצטרך לקבוע, אם לפני ההכנה לקריאה ראשונה ואם בשלב שלאחריה, בשלב של הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה והשלישית – והיו כבר מספר מקרים, לפחות בחקיקה שאני הייתי שותפה לה, שבעת פרסום הצעת חוק ברשומות, עשינו כוכבית וכתבנו שסוגי השירותים או סוגי העסקאות ייקבעו בעת הכנת הצעת החוק לקריאה שנייה ושלישית.

השאלה אם אתה רוצה להתעכב עכשיו ולדון בזה או שאתה רוצה להמשיך הלאה.

היו"ר משה כחלון:

אני חושב שצריך לקבוע כאן ועכשיו את התחומים. אי אפשר להשאיר את זה פרוץ. אני בטוח שיטענו נושא חדש כי אנחנו מדברים על תוספת. אומרים ש"רשאי השר לשנות את התוספת השלישית באישור ועדת הכלכלה". זאת אומרת, התוספת כתוספת. אנחנו נאמר שאינטרנט זה חיוני, יבוא מישהו אחר ויאמר שהעיתון הוא חיוני. אז יאמרו לנו שזה נושא חדש כי לא דובר על עיתונים. אז נלך לוועדת הכנסת וניתקע שם.

אורית נוקד:

אם זה כך, אני הייתי רוצה להשאיר את הנוסח הכללי.

אתי בנדלר:

אפשר לכתוב דברים שאין לגביהם בכלל מחלוקת בין חברי הכנסת כמו למשל שירותי טלפון פנים-ארציים ליחיד.

אופיר פינס-פז:

קודם תגדירי מה זה חיוני ואחר כך תצייני פרטים.

חנה טירי:

אם אנחנו הולכים לקבוע כבר בהצעה את מספר השירותים החיוניים שייכנסו לתוספת, לא צריך לכתוב שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

אתי בנדלר:

נכון.

חנה טירי:

צריך לומר סוגי העסקה כפי שנקבעו בתוספת השלישית.

אתי בנדלר:

אני מסכימה אתך.

אופיר פינס-פז:

מה עמדת הממשלה?

חנה טירי:

לגבי השירותים שייכנסו לתוספת השלישית? אנחנו הסכמנו לכך שייכנסו שירותי הטלפון הנייח והנייד.

אתי בנדלר:

כל שירותי הטלפון הנייד או לא.

חנה טירי:

הבסיסי.

זאב פרידמן:

אם אנחנו מדברים על שירותים בסיסיים, אני חושב שצריך להבהיר את זה משום שההגדרה היא סוגי עסקאות. כלומר, השר רשאי להחריג בעצם עסקאות. אם העסקה כוללת בתוכה, ומעבר לרובד הבסיסי, גם שירותים אחרים, הם יוארכו באופן אוטומטי. לכן אני חושב שצריך להבהיר שמדובר בשירותים הבסיסיים וגם לצמצם את זה בדרך זו שהשר רשאי להפריד סוגי שירותים ולא להסתכל על העסקה כמכלול. לא להסתכל על כל השירותים ולהחריג את כל העסקה.

אתי בנדלר:

מה אתה מציע?

זאב פרידמן:

לצמצם לסוגי עסקאות או שירותים מתוך העסקאות שקבע השר.

אורית נוקד:

מקובל עליי.

יואל חסון:

אנחנו לוקחים כדוגמה את העניין של הטלפונים הנייחים כל הזמן. בניגוד לטלפונים הנייחים, כמעט ולא מתבצעת היום עסקה שמייחסת לניתוק מהנייחים. זאת אומרת, אין היום עסקה בבזק שבשלב מסוים ינתקו אותך. ינתקו אותך רק אם תפסיק לשלם.

היו"ר משה כחלון:

ואם בעוד שבועיים בזק יעשו את זה? מה נעשה אז?

יואל חסון:

בוודאי אפשר להכניס את הניידים בתוך זה כי אני חושב שהחוק בא לפתור את הבעיה שהתפתחה בעיקר בניידים. זה העוסק המרכזי בבעייתיות. אם נכניס גם את הניידים למה שהוא אומר, אנחנו מייתרים את החוק הזה.

היו"ר משה כחלון:

השר יכול להחריג שירותים מסוימים. אנחנו נותנים לשר אפשרות להחריג.

רוברט אילטוב:

אנחנו מחוקקים את החוק בגלל הניידים.

עינת ברכה:

אני הייתי הולכת לכיוון של הטלפונים הסלולאריים. אם מוציאים אותם, מייתרים את כוונת החוק. אני מדברת גם לפי תלונות שהתקבלו אצלנו והתחום הסלולארי הוא אחד התחומים הכי בעייתיים של מבצעים ודברים מהסוג הזה.

יוליה מרוז:

חשוב להבהיר ולהדגיש שכאשר מדברים על החרגה, זה רק לעניין הניתוק. כל הסעיפים האחרים עדיין חלים. השקיפות והיידוע עליהם אתם מדברים, עדיין זה חל. גם כאשר זה מוגדר כשירות חיוני, גם הנושא של השקיפות, היידוע, ההודעות וכולי, עדיין חלים על זה. הדבר היחיד שנמנע הוא שאם לא הצלחנו לקבל אישור פוזיטיבי מכל מיני סיבות טכניות מהלקוח, לא ננתק אותו ביום בהיר אחד מהשירות.

אתי בנדלר:

הייתי שמחה לשמוע את עורך-דין ריינגולד איך הוא מגדיר שירותי טלפון סלולארי בסיסי.

רונן ריינגולד:

קודם כל, הכוונה היא לדיבור עצמו ללא כל השירותים הנלווים שמתווספים על שירותי הדיבור, וזה חשוב להבחין. לעניין זה אני לא מוצא הבחנה כל כך גדולה בין נייד לנייח.

יש לי הצעה לניסוח, כפי שעלתה בוועדת השרים. התקשרות לרכישת שירות טלפון בסיסי נייח – כשהמילה בסיסי באה לכוון לשירות הדיבור – והתקשרות לרכישת שירות טלפון בסיסי אלחוטי באמצעות מערכת רט"ן, שזה רדיו-טלפון נייד.

היו"ר משה כחלון:

אי אפשר לעשות חוק רק לתקשורת הזאת. אנחנו מדברים על עסקה קצובה בשוק. החוק לא מדבר רק על תקשורת אלא יש עוד אלמנטים נוספים. לחלק שלך זה בסדר, אבל יש פה בעיות יותר גדולות עם קוצבי לב.

קרן בירמן:

צריך לחשוב גם על שירותי טלפונים בינלאומיים.

קרן שיינמן:

אנחנו חושבים שגם SMS הוא שירות שהיום הוא חיוני. נתקלנו בהרבה מאוד ידיעות על כאלה שנתקעו במעלית ושלחו SMS.

היו"ר משה כחלון:

השר יכול לדון בזה, אבל זה עדיין לא קיבל אישור.

קרן שיינמן:

במקרים מסוימים הדרך היחידה לתקשר עם העולם החיצוני היא לשלוח SMS. לא התכוונתי שנתקע בן-אדם בחוץ לארץ והוא לא הודיע לנו על הסכם לחידוש עסקה, אבל יכול להיות מצב שבו האדם לא הודיע לנו פוזיטיבית שהוא רוצה לחדש את העסקה.

יהודה אבידן:

אני חייב למחות על דבריה כי היא אמרה שהקשר היחידי הוא SMS.

איילת כהן מעגן:

אני מבינה את הרציונאל של שירותים חיוניים ובאמת לא להרחיב את התוספת באופן שמייתר אותם, אבל לעניין הזה אני רוצה להעיר שבתיקון אחר בתחום התקשורת – ואני מצטערת, אני לא יודעת על דברים אחרים כרגע – השירותים הבסיסיים בתוך הרשימה הזאת של שירותים שכאשר יש תקלה, בעל רישיון צריך להעמיד מתקנים שלו וסמכויות חירום וכולי, שאלה אקטים מאוד קיצוניים, הוחלט שלא רק הנייד והנייח הוא שירות חיוני אלא גם האינטרנט הוא שירות בסיסי או שירות חיוני.

בהקשר הזה אני רוצה לציין שלדור מסוים זה נראה משהו שהוא יותר מטרות מחיוני, אבל לילדים שלנו הכלי הזה הוא כלי יום יומי שאתו הם עושים שיעורי בית, באמצעותו הם מגישים עבודות וכבר אמרתי בפעם הקודמת שכאשר יש האטה או תקלה של שלוש דקות, המוקדים שלנו מוצפים בפניות.

יואל חסון:

אתם מתייחסים ללקוח בזלזול גדול מאוד. אם הוא צריך, האינטרנט יהיה חסר לו, הוא יחפש אותו. הוא לא יודע להרים טלפון? תאמיני לי שהוא יודע להרים טלפון כדי שיהיה לו אינטרנט.

איילת כהן מעגן:

אנחנו מדברים על סיטואציה שלקוח, כפי שקורה, לא היה מספיק ערני וכל חטאו שהוא לא חידש בתקופה שניתן לו לחדש את אותו הסכם, ובגלל זה הוא ימצא את עצמו יום אחד מנותק.

קריאה:

אז הוא יתקשר ויבקש להתחבר.

איילת כהן מעגן:

למחרת הוא ישלם גם דמי חיבור.

יואל חסון:

אז הוא ילך לחברה אחרת ששם הוא לא יצטרך לשלם דמי חיבור.

איילת כהן מעגן:

אם הממשלה תתיר לי לעשות הנחות, אני אעשה אותן בשמחה.

יואל חסון:

אם את מראש נתת לו אינטרנט לשנה ואמרת לו לשנה, את כותבת באותיות הקטנות או הגדולות או הבינוניות שבמידה שהוא לא ימשיך ברציפות את תגבי ממנו דמי חיבור מחדש?

איילת כהן מעגן:

לא. חלילה. אם הוא מנותק, הוא הפסיק להיות מנוי שלי. נגמרה התקופה, הוא הפסיק להיות מנוי שלי. הסעיף הספציפי עליו מדברים ימשיך לחול על כל עסקה, אלא אנחנו מדברים על ברירת המחדל שהוא מתנתק אלא אם הוא אמר רוצה אני בצורה מפורשת.

יואל חסון:

אם הוא לא חידש, הוא מתנתק ואת תדרשי ממנו דמי חיבור מחדש.

איילת כהן מעגן:

בשירותים שיש להם דמי חיבור. המשמעות היא שהוא מפסיק להיות מנוי שלי.

זאב פרידמן:

בנושא של לחצני מצוקה לקשישים. הנושא הזה הוא נקודה מאוד בעייתית שאתם לא שמים אליה לב. הנושא של לחצני מצוקה בעייתי במיוחד בגלל הנסיבות של ההתקשרות. מרבית העסקאות או חלק גדול מאוד שלהן נעשה בעסקות של רוכלות כאשר דופקים לאנשים בבית, תופסים אותם בבית חולים במצבי האשפוז, מחתימים אותם על ההסכמים. לא זו, אף זו, ההסכמים האלה גם מתחדשים לתקופות שהן ארוכות בלאו הכי הרבה מעבר לתוחלת החיים הצפויה של קשיש בן תשעים שמוחתם לתקופות של למעלה מעשר שנים. אני מדבר כאן על מאות תלונות בתחום הזה.

אני חייב לומר שזה תחום שיש בו תחרות גדולה מאוד, זה תחום שהרבה מאוד צרכנים קשורים בעסקאות. אני חושב שחודש מראש צריך להודיע לאיש הזה אם הוא רוצה להמשיך את ההתקשרות.

היו"ר משה כחלון:

אבל אפשר לנתק אותו.

זאב פרידמן:

העסקה היא לארבע שנים, כאשר אתה יכול להודיע על הפסקת העסקה בין השנה השנייה לשלישית. אם לא הודעת שם, אתה חתום לעוד ארבע שנים נוספות.

היו"ר משה כחלון:

לא מפריעה לך העובדה שאפשר לנתק אותו מהשירות הזה?

אתי בנדלר:

אני רוצה להזכיר את דבריה של חברת הכנסת נוקד כאשר היא הציגה את הדברים במליאת הכנסת או בוועדה באיזשהו שלב. מדוע החברות הכלכליות כל כך לא מתלהבות מהצעת החוק הזאת בכל מיני נימוקים מאוד חזקים? בעצם מה שאומר שהחוזה עם הצרכן לא יימשך באופן אוטומטי אלא יצטרכו לפנות אליו ולבקש ממנו להאריך את תקופת ההתקשרות, אז הצרכן יהיה במצב שבו הוא יוכל לבקש תנאים מיטיבים או לעשות מרקטינג, לפנות לחברות מתחרות. את האלמנט הזה כולנו שוכחים. לכן החברות לא כל כך אוהבות את הרעיון שהן צריכות לפנות לצרכן לקראת תום תקופת ההתקשרות.

אני מרשה לעצמי להניח שאם הכנסת אכן תקבע את הנורמה הזאת שחייבים לפנות לצרכן לפני תום תקופת ההתקשרות ולבקש את הסכמתו להארכת תקופת ההתקשרות, החברות יציעו לצרכן תנאים מיטיבים אבל הם ייפנו אל הצרכן כי הן מעוניינות להמשיך להתקשר אתו, הן מעוניינות בקשר המסחרי. הרי מדובר כאן בקשרים מסחריים. לכן זה לא שנגמרת תקופת ההתקשרות והצרכן מפסיק להיות קשור עם אותה חברה, כי חזקה על החברות שהן ייפנו אליו.

עינת ברכה:

הענף של הרפואה הדחופה הוא ענף מאוד בעייתי עם הרבה מאוד חברות שמנצלות מצוקה של צרכנים. מצד אחד אני חושבת שזה לא נכון שזה ייכנס לתוספת כי שם יש בעיות קשות של תקופה ארוכה מדיי, אבל אני גם חושבת שכשלי השוק שקיימים בנושא מצדיקים הסדרה מיוחדת בחקיקה. צריך לטפל במגזר הזה בצורה מיוחדת.

שרון שמש:

הייתי רוצה שהוועדה תשקול אולי להוסיף לתוספת גם את חבילת הבסיס של הלוויין. ברגע שמנתקים ללקוחות את הלוויין, הם לא יכולים לראות שום דבר.

היו"ר משה כחלון:

אנחנו מצביעים על סעיף (ג)(1) עם התוספת של הטלפוניה, ועדיין לא נסגור את הרשימה אלא נמשיך בה.

אתי בנדלר:

שירותים בסיסיים.

היו"ר משה כחלון:

מקובל על המציעה?

אורית נוקד:

כן.

אתי בנדלר:

על הנוסח הסופי אני עובדת, אבל באופן עקרוני הנוסח יהיה כדלהלן:

**הוראות סעיף קטן (ב)(1) לא יחולו על –**

**סוגי העסקאות לרכישת טובין או שירותים בסיסיים, או סוגים של טובין או שירותים בסיסיים, ובלבד שהעוסק הודיע לצרכן במהלך תקופת ההודעה על מועד סיום העסקאות וכולי.**

היו"ר משה כחלון:

מה שיש לנו כאן זה רק חלק מהתוספת השלישית.

אתי בנדלר:

התוספת השלישית היא בסוף, בסעיף האחרון.

היו"ר משה כחלון:

מי בעד? מי נגד? מי נמנע?

**אושר פה אחד**

אתי בנדלר:

חריג נוסף. ההוראה לפיה עסקה, גם אם היא לתקופה קצובה, יכולה להימשך בתום אותה תקופה בתנאים שייאמרו מיד מופיעה בפסקה (2). אמרנו על מה זה לא חל. אמרנו קודם כל שירותי טלפוניה בסיסיים, ואת זה אנחנו כבר יודעים, ועסקאות אחרות שניתן לקבוע אותן בתוספת השלישית. על איזה עוד סוגי עסקאות לא תחול ההוראה שקובעת שעסקה לא תוארך באופן אוטומטי אלא בהסכמה של הצרכן.

(2) **עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה עסקה לתקופה קצובה, אם סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו, באופן ברור ומפורט, במסמך** **בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן** – כאן אני מציעה להוסיף: או אם הסכומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות או הדרכים לחישוב תשלומים כאמור, נקבעים בידי הממשלה, שר, משרד ממשלתי, לרבות יחידותיו, יחידות הסמך שלו וכן תאגיד שהוגדר בחוק - **ובנוסף ניתנה לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (א).**

אני מחזירה אתכם לעסקאות של העיתון, לסלולר, לתקופה בלתי קצובה, ואומרים לי שבמשך ששת החודשים הראשונים אני אשלם חצי מהמחיר הנקוב, אבל בטופס חתימת המנוי שלי נקוב גם המחיר בתקופת המבצע וגם המחיר שיחול לאחר מכן. כתוב 24 שקלים לחודש בששת החודשים הראשונים ואחר כך 240 שקלים לחודש או מספר אחר. גם כתוב שהמחירים האלה יתעדכנו בהתאם למדד המחירים לצרכן. זאת אומרת, הצרכן יודע מראש כמה הוא ישלם ולמה הוא נכנס. כשיש לי את המחירים מראש, הצרכן מודע להם ואין שום בעיה. זה יימשך לתקופה בלתי קצובה, כי ההצעה עונה כאן על דרישת הגילוי והשקיפות.

להוסיף את התוספת, כתוצאה בעיקר מהערות של עורכת-הדין כהן מעגן שאמרה שיש מחירים שהם לא מוסמכים לקבוע אותם. שירותי טלפון בסיסיים נקבעים על-ידי השרים. אם בלאו הכי אין לנותן השירותים קשר למחיר, הוא לא זה שקובע את המחירים, אז אין שום טעם להפסיק את ההתקשרות ביניהם במקרה הזה, כי בלאו הכי אין כאן עניין של צרכן שיכול לעשות מרקטינג במקום אחר. לאור הערתה, אני מציעה להחיל גם את המקרה הזה.

טל חלדי:

אנחנו מבקשים להוסיף תוספת קלה מאחר שאנחנו חושבים שיש כאן פתח שהוא לא ראוי. הסעיף בנוסח הנוכחי שלו גורם למצב שבו החברות צריכות להתחייב מראש למחיר שיהיה בתום תקופת המבצע. לכאורה, ברגע שאנחנו מתחייבים למחיר, אנחנו לא יכולים לשנות. כלומר, אותו אדם שהצטרף למבצע, סיים את תקופת המבצע, נכנס עכשיו לתקופה של אחרי המבצע, אמור לשלם את אותו מחיר ואמור ליהנות ממנו ללא הגבלה של זמן כי אנחנו כביכול התחייבנו למחיר הזה. אנחנו מבקשים לציין כאן שנוכל לעדכן אותו באשר למחיר שהוא ישלם בתום תקופת המבצע באמצעות הפנייה למחירון החברה. אני רוצה לציין שהמחירון שלנו לכל הפחות נמצא אצל הלקוח והוא מתעדכן באופן קבוע. על כל שינוי שאנחנו עושים במחירון אנחנו מעדכנים אותו מראש ולאחר סיום המבצע, הוא לא מחויב ממילא לתקופה כלשהי, כך שאם לא מקובל עליו, הוא יכול לעזוב.

אתי בנדלר:

יש לזה תשובה בפסקה (2) של עסקה לתקופה קצובה, עסקה שבה משולם מחיר מוזל וניתנת בחברה אחרת לתקופה קצובה, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי קצובה ובין אם היא לתקופה קצובה. זאת אומרת, יכול להיות שההתקשרות היא ל-36 חודשים כאשר מתוך זה 12 חודשים במחיר מוזל. אם אתה פירטת את המחיר שיחולו ב-12 החודשים האחרונים וב-24 החודשים שלאחר מכן, זה יוצר בעיה. אם אתה רוצה עסקה לתקופה בלתי קצובה, לתקופה שאתה לא יכול להגדיר אותה מראש, שאתה גם לא יכול להגדיר את המחיר, אז מה אתה רוצה?

טל חלדי:

הכול היום גלוי וכל שינוי שאני עושה, אני מעדכן את הלקוח.

הנוסח הזה יוצר למעשה שני סוגים של לקוחות. לקוח שמצטרף שלא בתקופת מבצע, הוא קונה את החבילה הבסיסית וצופה ב-YES. גם ההסכם, גם הרישיון של החברה וגם ההסכם שאושר על-ידי בית הדין לחוזים אחידים הכיר בזכותה של החברה לשנות מחירים מעת לעת. הצעת החוק הזאת למעשה באה ומייתרת את אותה החלטה של בית הדין והיא אומרת שהחברה לא תוכל, ככל שהלקוח ימשיך להיות לקוח אחרי תקופת המבצע, למעשה להעלות לו את המחיר. כלומר, הלקוח הזה ישלם את המחיר של שנת 2006 לכאורה עד שנת 2020.

רוני נויבאור:

התפיסה באופן עקרוני שבמקרה שאנחנו עוסקים בעסקה לתקופה לא קצובה, כלומר, עסקה שהצרכן יכול לצאת בכל עת, אין קושי בשינויים במחיר ובלבד שיודיע לצרכן כי הצרכן יכול לצאת בכל עת. אם אתה מציג את זה מלכתחילה כמבצע, אז בבקשה תסביר מה הם התנאים שיחולו אחרי המבצע.

בבית הדין כשיש חוזה לתקופה בלתי קצובה, אלא אם כן מדובר בגוף שאי אפשר להפסיק את ההתקשרות אתו, מאפשרים שינויים במחיר. בחוזה לתקופה קצובה, הרציונאל הוא שאין בכלל שינויים במחיר. העסקה המסוימת יכולה להיות לתקופה לא קצובה או לתקופה קצובה, אבל מלכתחילה הציגו אותה עם חלק מהפרטים שלה, כאשר הפרטים שלה באופן כללי כוללים את המחיר לאחר סיום המבצע. כאן אני לא חושבת שבית הדין הכשיר התנהגות שאומרת שלא תגלה את המחיר. הוא רק מכשיר את העלאת המחיר. הוא אומר שאתה יכול אחר כך להעלות את המחיר, אבל הוא לא אומר שלא תגלה את זה לצרכן.

ככל שמדובר כאן בהצמדות למדד, אני לא חושבת שיש קושי כי הצמדה למדד היא הצמדה למדד. כאן אני מעלה שאלה, כי יכול להיות שאני לא מבינה נכון, שאם למעשה בזק כדוגמה, כחברה שיש לה מחירים שהם בפיקוח, היא לא יכולה להציע מבצע לתקופה מסוימת ואחרי כן להעלות את המחירים למחיר שהוא בפיקוח? כלומר, בפיקוח מותר לה לגבות שקל, אבל היא מציעה מבצע של שלושים אגורות, ואחרי כן היא מתחילה לגבות שקל. אני חושבת שגם אם יש לה מחיר שהוא למעשה בפיקוח, עדיין היא צריכה לומר לצרכן שלה שהמחיר עלה. זה שהמחיר בפיקוח, לכשעצמו הוא לא פוטר את החברה מלבוא ולומר מה יהיה סכום התשלום לאחר סיום המבצע.

ינון אנגל:

הבקשה שלנו היא שתימחק הסיפא שאומרת "ובנוסף ניתנה לצרכן, במהלך תקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (א)". ברגע שמחריגים, אנחנו מבקשים שההחרגה תהיה על הכול. נאמר שהעיתונים מוסרים לצרכנים מראש מה יהיה המחיר בתום תקופת המבצע, אנחנו מבקשים שזה יחול גם על שחרור מההודעה מתי המבצע מסתיים. בהנחה שעסקה לתקופה קצובה תוגדר לאיקס חודשים, כמה שבסוף ייקבע על ידי הוועדה, אם בחור ישיבה קיבל עיתון כל יום במשך חודשיים בהנחה ואחרי חודשיים חייבים להודיע לו שהעסקה מסתיימת, לטעמנו זה לא במקום וזה לא צריך להיות. אנחנו מבקשים שהסעיף יעמוד שלנו אבל שיורידו את הסיפא בה נאמר שצריך לתת את ההודעה לפי סעיף קטן (א).

בנוסף, אני חושב שזה צריך לחול גם על סעיף (1), עסקה לתקופה קצובה, ולא רק על סעיף (2) ו-(3) אלא על כל עסקה קצובה. כרגע, כפי שזה נאמר, זה נאמר רק על פסקה (2) ו-(3). הבקשה שלנו היא להחיל גם את (1), כך שהכול יהיה עסקה קצובה.

אתי בנדלר:

לגבי ההחלה על פסקה (1). פסקה (1) היא העסקה הלא מתחכמת, הפשוטה, הרגילה, עסקה לתקופה קצובה. אני חותמת על חוזה לקבלת עיתון למשך שנה אחת. אם אני חותמת על שנה אחת, לא ייתכן שבחוזה אתה תכתוב מה יהיו המחירים בתום אותה שנה.

ינון אנגל:

אחרי שישה או תשעה חודשים אנחנו מודיעים שהמחיר יהיה כזה וכזה צמוד למחיר העיתון. במפורש אנחנו מודיעים את זה.

אתי בנדלר:

זוהי פסקה (2). עסקה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה אחרת לתקופה קצובה, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי קצובה כמו שאתה אומר, ובעצם אתה מחתים אותי על עסקה לתקופה בלתי קצובה, כאשר מתוך זה יש לי תקופת הטבה של שנה אחת.

חגי דורון:

אם זו עסקה לשנה, למה היא בחוק בכלל? איזו בעיה היא מציבה? אני לא יכול לחייב, אני לא יכול לעשות כלום.

אתי בנדלר:

כי כתוב באיזשהו מקום באותיות קטנות ובאופן מעשי ממשיכים לחייב אותי. רואים כאילו העסקה ממשיכה.

חגי דורון:

שלושה חודשים היא עסקה לתקופה קצובה. עכשיו יש עוד סעיף שאומר שאחרי שלושת החודשים אנחנו יכולים לחדש בעוד חצי שנה במחיר אחר. למה זה אסור? למה על חוזה כזה לא יכול לחול הפטור של הסעיף? יש רק שתי תקופות: שלושה חודשים 80, שישה חודשים 90.

אתי בנדלר:

זה חל בפסקה (2). אתה עשית כאן מלכתחילה עסקה לשתי תקופות.

יהודה אבידן:

אנחנו עכשיו עושים מנוי ואני אומר לאותו אדם שזה יעלה לו שלושים שקלים בחודש. אחרי שלושה חודשים אני אומר לו שהסכום יהיה שישים שקלים בחודש, ואחרי כן אני אומר שכאן זה יהיה כבר 120 שקלים. בנוסף לכך אני אומר לו שאם הוא רוצה, הוא יכול להפסיק את ההתקשרות בכל שלב. מה לא בסדר בזה? איפה אני עושק אותו? איפה הוא לא טוב אתי?

אתי בנדלר:

לא יודעת. מה יהיה בתום השנה? יחולו ה-120 שקלים?

יהודה אבידן:

כן, יחולו ה-120 שקלים, כפוף לדבר אחד, כפוף לעלייה של תשומות. אם המחיר משתנה בשקל, כבר אני צריך להודיע. תשומות זה דבר נורמאלי, לא שמענו על עלייה של חמישים אחוזים.

אתי בנדלר:

זו שאלה שחברי הכנסת יצטרכו לקבל החלטה עליה, אם מצמידים למדד תשומות משהו.

היו"ר משה כחלון:

אני חושב שאנחנו קצת מתפזרים ואני מציע לעצור כאן. נשארו דברים נוספים ואני לא חושב שזה המקום לעשות התאמות. יש לנו עוד דברים להשלים ולכן אני מציע שנקיים דיון נוסף. עד אז תבואו עם הצעה מגובשת. אנחנו נעצור כאן ונקיים דיון נוסף. עד הדיון הבא תשב המציעה ותראה איך היא מגבשת את ההצעה.

תודה רבה, הישיבה נעולה.

**הישיבה ננעלה בשעה 13:25**