**הכנסת השמונה-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שלישי**

**פרוטוקול מס' 377**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**יום שני, ו' בטבת תשע"א (13 בדצמבר 2010), שעה 10:00**

**סדר היום:**

היערכות ליישום תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010

**נכחו:**

**חברי הוועדה**:

אופיר אקוניס – היו"ר

**מוזמנים**:

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד

חה"כ איתן כבל

שרון קדמי – מנכ"ל משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

עו"ד תמר פינקוס – ממונה על הרשות להגנת הצרכן, משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

גילי מאי – יועץ מנכ"ל משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

תאיר איפרגן – יועצת מנכ"ל משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

לירון מאוטנר-לוגסי – משרד המשפטים

עו"ד אליהו ליפשיץ – יועץ משפטי, משרד התיירות

אלי מרום – סגן מנהל אגף הרוקחות, משרד הבריאות

גילה ורד – מתמחה, הלשכה המשפטית, משרד התקשורת

עדי קהאן – אגף כלכלה, משרד התקשורת

עו"ד סוזנה רבינוביץ' – מנהלת המחלקה המשפטית, איגוד לשכות המסחר

עו"ד רונית פרל - יועצת משפטית, התאחדות התעשיינים

יואש בן יצחק – ראש אגף תקשורת והסברה, התאחדות התעשיינים

עו"ד אהוד פלג – מנכ"ל המועצה לצרכנות

עו"ד יעל כהן-שוואט – יועצת משפטית, המועצה לצרכנות

עו"ד זאב פרידמן – יועץ משפטי, המועצה לצרכנות

עו"ד עינת ברכה – סמנכ"ל "אמון הציבור"

עו"ד מיכל לב – יועצת משפטית, לאומי קארד, חברות כרטיסי האשראי

עו"ד אלון לוי – יועץ משפטי, ויזה כ.א.ל, חברות כרטיסי האשראי

עו"ד סמי ריצ'רד מועלם – יועץ משפטי, חברת ישראכרט, חברות כרטיסי האשראי

עו"ד רוני אמיר ארזי – לשכה משפטית, חברת אל-על

אייל קימל – מזכיר חברת מנו ספנות, תיירות

גיל חשמונאי – מנהל שיווק, חברת מנו ספנות, תיירות

יוסף מנירב – דובר "קלאב הוטל"

עו"ד זהבית שחף – ייעוץ משפטי, חברת יס

עו"ד איילת כהן-מעגן – הלשכה המשפטית, חברת בזק

ערן גרף – מנהל רגולציה, בזק בין-לאומי

יעקב אנוך – נשיא איגוד יבואני הרכב

יעקב יהודה רודד – מנכ"ל איגוד יבואני הרכב

עופר ינאי – מנהל פיתוח מוצרים, חברת דואר ישראל

ליאור רותם – דובר הוועדה

**מנהלת הוועדה**:

לאה ורון

**קצרנית פרלמנטרית:**

טלי רם

**היערכות ליישום תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010**

היו"ר אופיר אקוניס:

שלום לכם, בוקר טוב. אני מתכבד ושמח לפתוח הבוקר את ישיבת ועדת הכלכלה, שעניינה היערכות המשק לכניסתן לתוקף של התקנות ההיסטוריות, החזר כספי ללקוח בשל ביטול עסקה.

זו לא רק בשורה צרכנית אדירה, זאת מהפכה צרכנית. זאת לא רק מהפכה צרכנית, זה מהפך צרכני.

כזכור, הצעת החוק של חברת הכנסת דליה איציק ושלי עברה במחצית חודש יוני בקריאה הטרומית, בתמיכה מקיר לקיר וללא מתנגדים. אני חושב שבבית הזה, כמו בציבור כולו, יש הסכמה מקיר אל קיר על כך שהחוק הביא לתקנות שאין צודק מהן – הייתי אומר, באחדות לאומית שאנחנו כמעט ולא מכירים, אחדות לאומית מאוד רחבה, 52 תומכים מכל המפלגות. האם מישהו זוכר כמה מתנגדים היו?

קריאה:

אפס.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מספר המתנגדים, אפס מתנגדים. אפילו לא נמנע אחד. 52 תומכים מול אפס מתנגדים. כאשר הצעת החוק עברה בקריאה הטרומית הבטחתי לקיים דיונים מרתוניים בתקנות, כשיום לאחר שעבר החוק בקריאה הטרומית הצמיד משרד התמ"ת את התקנות להצעת החוק. הבטחתי וקיימתי.

היה צריך את החוק הזה, גברתי הסגנית, כדי לקדם תקנות שאתם הבאתם ולהביאן לאוויר העולם לאחר שחמש או שש שנים הן העלו אבק במדפי המשרדים הממשלתיים.

אם הצעת החוק הזאת היתה – והיא היתה – אמצעי או מנוף לחץ על הממשלה, אז טוב שהיה החוק הזה.

אני אומר שוב – באמת אנחנו יוצאים לדרך, יוצאים למהפכה צרכנית לדעתי הגדולה ביותר שידעה מדינת ישראל בשנים האחרונות. אני חושב שזה יום חג – יום חג לציבור הצרכנים במדינת ישראל. ההסדר החדש חותם את עידן הזיכויים – אגב, אפשר עדיין להשתמש, מי שרוצה באותו זיכוי מפורסם – אבל אני חושב שהאפשרות לקבל את הכסף בחזרה במזומן תוך 14 יום מיום הקנייה, זהו מהפך בצרכנות הישראלית.

אני חושב שאנחנו בעניין הזה, סגנית השר, נכנסים לתוך איזושהי מקובלות בין-לאומית, הייתי אומר, דבר שמקובל בעולם המערבי כולו. כבר שנים רבות שבהן נהוג החזר מזומן על ביטול עסקה, הרבה מאוד שנים, כחלק מהסדר טבעי שבין הסוחרים הקמעונאים לבין הקונים.

אין לי כל צל של ספק שאזרחי ישראל ייהנו מההסדר החדש, ידעו להשתמש בו באופן אחראי והגון לטובתם בראש ובראשונה, גם לטובת הסוחרים, ותגבר התחרות במשק.

אני באמת רוצה בעניין הזה לציין את העבודה המשותפת של סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד, שהיתה פה בחדר הזה איתי, יחד עם כל האנשים שיושבים כאן – עם אנשי המועצה לצרכנות, עם אנשי משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, עם הסוחרים, עם איגוד לשכות המסחר, אני מברך אתכם. איפה הנציגים של איגוד לשכות המסחר?

לאה ורון:

נמצאת פה עורכת-דין רבינוביץ'.

היו"ר אופיר אקוניס:

תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה והחזר כספי) – מדריך עסקים. אני חושב שאתם עשיתם דבר גדול. אני מקווה מאוד שהחוברת הקטנה הזאת תיחטף כלחמניות טריות בכל החנויות, זאת באמת יוזמה מבורכת ואני מברך אתכם.

נכנס חבר הכנסת איתן כבל, שאם דיברנו על תקנות שהעלו אבק במשרדים – הצעת חוק שהגיש ב-2005, גם היא עסקה בעניין הזה. בעצם הכול ביחד – פעולה משותפת של חברי הכנסת, של סגנית השר, של השר, של המנכ"ל, של הגברת פינקוס – אני חושב שזאת חגיגה שצרכני ישראל יזכו לחגוג החל ממחר. אי-אפשר להכריז על התאריך הזה, 14 בדצמבר, כיום חג, אבל זה יום חג.

קריאה:

יום הבסטיליה.

היו"ר אופיר אקוניס:

רק למען הדיוק – הבסטיליה שוחררה או נכבשה, תלוי בעיני המתבונן, ב-14 ביולי, אבל זה דומה, זה 14 בדצמבר. אם אתם רוצים להתעסק עם מישהו לגבי תאריכים, לא הגעתם לבן-אדם הנכון כי אני זוכר טוב, מדובר על 14 ביולי כמובן.

סגנית השר, בבקשה.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

תודה, אדוני היושב-ראש. אכן, באמת יום חג ובשורה גדולה לציבור הצרכנים במדינת ישראל- הצרכנים קיבלו היום גלגלי עזר בחקיקה שיבואו וישנו את תרבות הצריכה במדינת ישראל. אנחנו במשרד התמ"ת מאמינים שבסופו של דבר, הדבר ייטב גם לצרכנים וגם לעוסקים.

השבוע אנחנו נמצאים עדיין באירועי יום זכויות האזרח, ואני אומרת לך אדוני היושב-ראש, שגם זכויות הצרכן הן בגדר זכויות אזרח.

היו"ר אופיר אקוניס:

בהחלט. נכון.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אני רוצה להודות כאן בוועדת הכלכלה – קודם כול נתחיל אתך, אדוני היושב-ראש, כי אני חושבת שאתה רתמת והתחייבת להעביר את התקנות, באמת לאחר סבב ארוך של דיונים שהתקיימו בין כל הגופים, היה צריך להביא אותן לאישור כאן, ואת זה אתה עשית ואת זה אני זוקפת מאוד לזכותך.

יחד עם זאת, אני חייבת לומר כמי שאחראית על נושא הגנת הצרכן במשרד התמ"ת, ששר התמ"ת הפקיד בידיי את הנושא, נתן לי חופש פעולה, והנושא שמחר ייכנס לתוקפו הוא דבר שהיה בראש מעייניו יחד עם המנכ"ל, שעוד דקה יסביר בדיוק מה משרד התמ"ת עושה על מנת שהתקנות האלה תגענה לידיעת העוסקים והצרכנים. אתם יודעים שכאשר לא יודעים, מחמיצים הרבה מאוד זכויות, ואני חושבת שזה אחד הדברים החשובים ביותר שאנחנו התחלנו לעשות וממשיכים לעשות.

אני רוצה באמת להודות למנכ"ל, לממונה על הרשות להגנת הצרכן והרשות לסחר הוגן. לא נמצאת איתנו כאן עורכת-הדין חנה טירי אבל מגיעה לה תודה.

תמר פינקוס:

היא נשאה במלאכה הקשה.

היו"ר אופיר אקוניס:

הסתכלתי לפני 30 שניות – אני זוכר את מקומה פה לידך.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

נכון, היא בחופשת לידה.

גילי מאי:

הבאנו מישהי אחרת בהיריון.

היו"ר אופיר אקוניס:

קודם כול, ברכות – גם על הלידה וגם היא באמת ליוותה וישבנו פה שעות ארוכות. תמסרו לה גם ברכות.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

ממש ברכות. אני כמובן רוצה להודות לכל ארגוני הצרכנות. נמצאים כאן מהמועצה לצרכנות ומ"אמון הציבור" ונציגים מהתאחדות התעשיינים ולשכות המסחר. אני מאוד-מאוד מאמינה בעבודה משותפת, זה המתכון להצלחה, התקיימו דיונים באווירה מאוד-מאוד טובה והגענו להרבה-הרבה הבנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

חבר הכנסת איתן כבל כמובן, הצעת החוק שלך, עליה נסמכו התקנות, ועל כך באמת הרבה תודה– ולא נמצאת פה גם היועצת המשפטית של הוועדה, המנהלת נמצאת – אני באמת רוצה להודות לכן על שיתוף הפעולה המופלא הזה.

קיבלנו את התקנות. יכול מאוד להיות, וכבר אני שומעת שיש כמה הערות וייתכן ויידרשו מספר תיקונים לבצע.

אנחנו באים עם נפש חפצה ואנחנו נתקדם תוך כדי תנועה. אם יהיה צורך הנושא יובא למשרד התמ"ת, יידון בכובד-ראש, ואם יהיה צורך לתקן – נתקן.

אני רוצה באמת לאחל בהצלחה לכולנו, ומחזירה לך את הבמה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה. חבר הכנסת כבל.

איתן כבל:

תודה. אני קודם כול מתנצל על האיחור, אני בוועדת הפנים ואחרי דבריי אני שוב אתנצל, אני אצטרך לחזור לוועדת הפנים – יש שם דיון קצת סוער וחם מפרשת השרפה בכרמל.

אז קודם כול אני מודה לכם. איך אומרים, לרגע הרגשתי כך לפתע שאולי השארתם לי פירורים. בסופו של עניין אני רוצה להזכיר לכולם, ובאמת מתוך שיתוף הפעולה, אבל אני חייב לומר כאן כמה דברים, ברשותכם.

אני רוצה להזכיר שהצעת החוק הזו, עמלתי עליה – אני לא זוכר את עצמי עמֵל על הצעת חוק כפי שעמלתי על הצעת החוק הזאת. בכל הכבוד לתקנות – ואני מכבד ומודה, ותיכף גם אומר תודה לכם, ומגיעה לכם תודה על אשר עשיתם – אבל אני רוצה להזכיר.

זה הובא רק לאחר שפניתי לבג"ץ, ואני רוצה להזכיר – זו פעם ראשונה שחבר כנסת פונה לבית-משפט כדי שיגן עליו מפני הרשות המבצעת, שזה לא עניין של מה בכך. דרך אגב, אדוני היושב-ראש, הוועדה הזו תצטרך לדון בקרוב בתקנות נוספות שטרם נדונו, לאחר חמש שנים.

אני באמת חושב שזו מהפכה גדולה ואני גאה על כל אשר נעשה עד הלום. אני כן רוצה להודות, וזו הזדמנות נאותה, קודם כול לך סגנית השר, למנכ"ל שרון. באמת, כשאני אומר שכל אחד ניסה לחטוף קרדיט אני אומר – חברים, יש כל כך מספיק לכולם, לא צריך לחטוף. יש בעניין הזה מספיק - לי כמגיש החוק וכמי שניהל את המאבק, למשרד התמ"ת שהתעשת סוף-סוף אחרי כל כך הרבה שנים ועבר תהפוכות גדולות.

היו"ר אופיר אקוניס:

הבג"ץ אמר לכם, נתן הוראה כלשהי למשרד התמ"ת?

איתן כבל:

אמור היה להיות דיון.

שרון קדמי:

היה אמור להיות דיון.

לאה ורון:

בכנסת הקודמת בוועדת הכלכלה היה דיון בתקנות שהעביר שר התמ"ת דאז, אלי ישי, והתקנות הוגשו בצורה שלא התאימה לחוק של חבר הכנסת כבל.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל לא היה "צו עשה" בבג"ץ.

איתן כבל:

אני פניתי לבית-המשפט, ובית-המשפט נתן אורכה. משרד התמ"ת התחייב שהוא ישלים את התקנות עוד בטרם נידרש להגיע לדיון. אני שמח שזה אכן הובא בצורה מכובדת ואני גם מודה למנכ"ל על כל התהליך הנוסף שנוגע לחוק שגופים מזהמים לא יוכלו לקבל תקצוב ומענקים מן המדינה, שזה גם חוק חשוב שהתקנות שלו, בעזרת השם, יובאו לכאן בימים הקרובים ונדון בהן.

אני גם רוצה להודות לך, אדוני היושב-ראש, עם כל אשר קרה במליאה, ואני לא אחזור – איך אומרים, אתה בסיום תפקידך – וזה בסדר. כפי שאמרתי לך, אתה עוד תלמד שיש מקום לכולם. כשהדברים נעשים בלב רחב ובנפש חפצה, לא צריך לחטוף. היה צריך רק לבקש ממני ואני הייתי נותן את הקרדיט בלב שלם, כפי שאני עושה עכשיו, כי אילולא לקחת את העניין הזה והבאת אותו לכאן, כנראה היינו עדיין מתברברים. אז אתה רואה – גם אתה מקבל מחמאה וגם לא צריך לעשות את אשר נעשה, והעמיד אותי במבוכה מאוד-מאוד גדולה.

אבל שוב, היתה כאן עבודה משותפת של כל הגופים – של המחוקק ושל הרשות המבצעת וחזרה לרשות המחוקקת – ושוב תודה לשניכם.

משפט אחרון. אני חושב שמצד אחד אנחנו פותחים עידן חדש בנושא הצרכנות, אבל מצד שני אני אומר לכם שבכוונתי כבר להקים אתר שבו ננקז את כל התלונות של אזרחים. אני לפחות אנסה לבנות את זה בצורה עצמאית, ואני אסביר למה אני מתכוון.

אחת הבעיות, אדוני היושב-ראש, שאנחנו ניתקל בהן, ואני אומר לך אדוני המנכ"ל וגברתי סגנית השר, זה בעובדה שנתקשה לעקוב אחרי כל מיני גופים או בתי עסק שלא ירצו לפעול על-פי הכללים וההוראות.

אבל, האינטרנט הוא לא רק דבר רע, יש בו גם המון יתרונות גדולים, ואני חושב שאנחנו נוכל לרתום את האתר הזה, את הכלי הזה - את האינטרנט, את הפייסבוק – למאבק אל מול כל אותם בתי עסק שיסרבו לפעול על-פי הכללים, כי אני מניח שאם אנחנו נגיע עד לבתי-משפט לתביעות קטנות אנחנו לא נצא מזה כי כבר אני אומר לכם – הקול שיישמע הכי גבוה על החוק, על התקנות, זה חוסר היכולת לפקח ולאכוף אותן.

אני בטוח שיש בידי הצרכנים היום כלי עצום, ואני אומר את זה לכל הרשויות שעוסקות בצרכנות. יש לנו כלי עצום ובכוונתי להוביל בכל הכוח, להפעיל אותו כדי שבתי העסק יידעו שמי שלא יעמוד בתקנות ולא יפעל על-פי החוק – ימצא את עצמו ברשימה השחורה. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה, אני מאוד מודה לך. רק להזכיר דיון שהתקיים כאן ב-22 ביוני 2010. אני מצטט את היושב-ראש, שזה אני – כי הרי הדיון הזה היה דומה - "אני מבהיר, הקרדיט לא מעניין אותי. ייתכן שהוא מעניין אנשים אחרים וגופים אחרים כאן בחדר. זה לא מעניין. אנחנו לא מקיימים כאן דיון בקרב על הקרדיט הציבורי. אני רק אומר לך שיש כמה עובדות. העובדה הראשונה היא שב-2005 נחקק החוק שלך ומשרדי הממשלה לדורותיהם ושרי התעשייה, המסחר והתעסוקה – עובדה היא שהתקנות לא הותקנו..."

איתן כבל:

חבר הכנסת אקוניס, אבל למה? חבר הכנסת אקוניס, אתה יושב-ראש. אבל תקנות מתקנים על חוק קיים, לא על הצעת חוק. אז בחייך, נו, כמה אפשר פה לעשות מאנשים צחוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני ממשיך לצטט.

איתן כבל:

עזוב, אנחנו כבר התקדמנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני ממשיך.

איתן כבל:

אם אתה כבר אומר את השטות הזאת עוד בקול רם, אז אני אומר לך – אני רוצה לדעת האם התקנות שתוקנו חוקקו על הצעת חוק או על חוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

יפה.

איתן כבל:

"חלאס", תתקדם כבר.

היו"ר אופיר אקוניס:

עכשיו אני ממשיך. זה בדיוק, אתה אפילו מצטט את עצמך עם "בוא נתקדם". כתוב כאן, חבר הכנסת כבל אומר "בוא נתקדם, חבל על הזמן."

איתן כבל:

תודה. עזוב, אתה מביך.

היו"ר אופיר אקוניס:

מאה אחוז, תודה רבה. עובדה היא שהתקנות לא הותקנו, והצרכן הישראלי לא זוכה להטבה. עובדה. אני לא יודע אם היתה פנייה לבג"ץ.

איתן כבל:

תגיד מה שאתה רוצה עכשיו.

(חבר הכנסת איתן כבל יוצא מישיבת הוועדה)

היו"ר אופיר אקוניס:

אני לא יודע אם היתה פנייה או לא היתה פנייה, אבל עובדה, יש כאן עובדות ויש כאן אמירות, ואני אחזור – למען הדיוק ההיסטורי, גם את ביקשת, סגנית השר, להתייחס לעניין.

ואני ממשיך כך. הצעת החוק הזאת עברה – שלי ושל חברת הכנסת איציק – בכנסת הזאת, לא ב-2005; יש גם תקנות שעברו ב-1997, לא קרה אתן כלום – אז מה, אז לא קרה אתן כלום, רק הצרכן הפסיד. עובדה. זאת עובדה שהחוק עבר בקריאה הטרומית ביוני 2010, ברוב של 52 מול אפס מתנגדים, פחות מ-24 שעות – החוק עבר בשעה 12:00 בצהרים, בשעה 10:00 התקנות של משרד התמ"ת הגיעו, הונחו על שולחן ועדת הכלכלה והן יצאו לאוויר העולם. סיימנו להתקין אותן, שלושה שבועות בחקיקה מרתונית בלי שנצא מכאן, בעיקר שנינו – הסגנית ואני, וכמובן הדרג המקצועי שאנחנו חבים לו חובה גדולה – ומחר הן בשטח, הן בפועל, הן נכנסות לתוקף.

זאת עובדה, אי-אפשר להתווכח עם העובדות האלה. אפשר להגיד כמה דברים שרוצים, אפשר למצוא תקנות שהותקנו במדינה לפני 12 שנה ו-13 שנה – מה לעשות, הן לא קרו. "הדלקן האוניברסלי" הותקן במשרד התשתיות כתקנה ב-1997 והוא ייכנס לתוקפו רק בינואר 2011. אז מה, עובדה. למה? כי עשינו את זה פה, כי הדבר נעשה פה, כי אני אמרתי שאני אעשה את הדבר הזה והדבר הזה נעשה.

אגב, בעניין שאת אמרת – היתה פה אמירה של אחת מכתבות הצרכנות, כתבת לענייני צרכנות באחד מערוצי הטלוויזיה – היא אמרה לי והתערבה. אמרתי שאנחנו נסיים להתקין את התקנות עד סוף מושב הקיץ. אמרתי. היא התקשרה אלי ואמרה זה לא יהיה, ולא רק שזה לא יהיה במושב הקיץ, זה גם לא יהיה במושב החורף, שאנחנו עכשיו בעיצומו. התערבנו על ארוחת צהרים – עוד לא מימשתי את ההתערבות, עוד הרבה לפני שהסתיים מושב הקיץ התקנות הללו הותקנו, עובדה.

לאה ורון:

זה כלל את אנשי הוועדה?

היו"ר אופיר אקוניס:

לא, אבל אני מוכן להעביר לך את מימוש ההתערבות. זה קורה, והעובדה היא שמחר התקנות נכנסות לתוקף. הוויכוחים בחדר הזה לא מעניינים, מעניין מה קורה עם הצרכן. האם מחר הגברת כהן תלך לקניון סמוך לביתה או לחנות סמוך לביתה ותוכל לקבל את כספה בחזרה על קנייה שהיא התחרטה עליה? התשובה היא כן, ממחר זה בתוקף וזה הדבר הכי חשוב.

לא מעניין מה עושים בחדר הזה, לא מעניין מי אמר מה ומה היה ב-1955, או ב-85', או ב-2005. מעניין שמחר התקנות הללו נכנסות לתוקף. זה יום אדיר. אדיר. זה יום חג לצרכן הישראלי וזה יום של מהפך בצרכנות הישראלית. זוהי בשורה אדירה שיצאה מכאן ויורדת מחר לחנויות, לקניונים, לרשתות השיווק, לכל מקום, וזה הדבר הכי חשוב. חג אמיתי. בבקשה.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אתם יודעים, להצלחה יש הרבה אבות, הכישלון יתום, אבל כפי שאמרתי אני רוצה להודות לכולם על חלקם, ובאמת לך באופן מיוחד משום שאם יושב-ראש הוועדה לא היה מתחייב להעביר את התקנות, הן לא היו עוברות, זה נכון. זה דבר אחד.

דבר שני שאני רוצה לציין – כמי שנמצאת כאן בדיונים על חוקי צרכנות – אנחנו הצלחנו יחד להעביר חוקים אחרים נוספים אתך.

היו"ר אופיר אקוניס:

ודאי. נכון.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

חוק שירותי רפואה דחופה, התיקונים הנוספים שעברו לחוק הגנת הצרכן, אז על כך אני יכולה רק לברך אותך ואת הצוות המקצועי של הוועדה.

רציתי להתייחס – חבר הכנסת איתן כבל כבר איננו נוכח אבל הוא התייחס לנושא האכיפה. משרד התמ"ת, השר והמנכ"ל יחד אתי הקימו את הרשות לסחר הוגן. יושבת כאן עורכת-דין תמר פינקוס שזה תפקידה, ובהתייחס לעברה אני בטוחה שעתידה לפניה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אין כל צל של ספק.

תמר פינקוס:

אבל פה אין אכיפה פלילית. עתידי לפניי אבל אכיפה פלילית אין, ובצדק.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

הוא לא דיבר גם על אכיפה פלילית. הוא דיבר בכלל על התלונות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני ארצה שתסבירי איך בדיוק הדבר יבוא לידי ביטוי. הצרכנים יוכלו להיעזר בשירותייך הטובים, גברת פינקוס. עורך-דין פלג, מנכ"ל המועצה לצרכנות, בבקשה.

אהוד פלג:

בוקר טוב. המועצה לצרכנות באמת רוצה לברך את כל העוסקים במלאכה על כך שתקנות ביטול העסקה נכנסות לתוקף מחר. התקנות האלה הן מאוד חשובות. מעבר לחירות להתחרט שהן מקנות לצרכנים, חשיבותן הגדולה היא בכך שהן מבססות את מערכת יחסי הגומלין בין הצרכן ובית העסק על הדדיות, וכפי שאנחנו יודעים מערכת יחסים בריאה מבוססת על הדדיות ולא על שעבוד או תלות.

לכן, אנחנו מצפים ומקווים שבזכות התקנות האלה - מדינות אחרות הגיעו לתובנה הזאת בלי תקנות, אבל כאן בישראל היה צריך להגיע לזה עם תקנות – מה שחשוב זה באמת להסתכל קדימה, ואני מבין שזאת הרוח ששורה בחדר הזה, ואנחנו מברכים עליה.

אנחנו רוצים לקוות שכאשר הנושא הזה של שעבוד לעסקה שבוצעה יוסר מעל סדר-היום, בעלי העסקים יתחילו לראות בצרכנים שותפים לביצוע עסקה ששני הצדדים צריכים להרוויח ממנה, וגם אם הצרכן רוצה להתחרט על העסקה, הרי זה האינטרס של בעל בית העסק לאפשר לו לעשות זאת כי אז הצרכן מגיע לחנות שלו, הצרכן מקבל חוויית קנייה חיובית מהחנות שלו, וסביר להניח שלאורך זמן זה גם יבנה מערכת יחסי נאמנות.

לכן, אנחנו מקווים שגם הצרכנים יקבלו עכשיו סיוע גדול יותר מבעלי העסקים לכוון להחלטת הרכישה הנכונה מבחינתם, ולא רק שיסתפקו בלכידה באמצעות פרסומים מפתים כאלה או אחרים.

אנחנו מבינים – ועל כך בוודאי תרחיב הממונה – שעיקר האכיפה של התקנות האלה עומדת להיות בידי הצרכנים, ולכן חוץ מהזכות הגדולה שהם מקבלים פה הם מקבלים פה אחריות, ולאחריות הזאת המועצה לצרכנות תסייע להם במימוש על-ידי אתר המועצה לצרכנות, על-ידי פניות אלינו לצורך ייעוץ. אנחנו כבר העמדנו באתר המועצה לצרכנות עזרים לצרכנים כדי להסביר את התקנות ואת הזכויות על-פיהן וגם כדי לממש אותן בפניות לבתי העסק, ואם חלילה יידרש – גם בפניות לבתי-המשפט.

אנחנו מקווים שלא נצטרך לעסוק באכיפה אלא שבאמת ייפתח פה דף חדש, ועל כך אנחנו רוצים לשוב ולברך הן את ועדת הכלכלה וחברי הכנסת על התרומה הרבה, והן את משרד התמ"ת ובראשו השר וסגניתו והמנכ"ל, וכמובן המחלקה המשפטית שעבדנו אתה בשיתוף פעולה, על הבשורה הגדולה שיוצאת מחר לצרכנים. תודה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה לך, מר פלג. אתה הזכרת את העובדה, זה גם עלה כאן בדיונים, חלק מבעלי העסקים אמרו – הרי אין כזאת חקיקה בעולם, אין כאלה תקנות בעולם. אז קודם כול, ישראל יכולה להיות וטוב שתהיה אור לגויים, כפי שאנחנו כך התבקשנו כבר לפני הרבה מאוד שנים על-ידי קודמים לנו.

אבל לא רק זה. מדוע אין, מדוע? מכיוון שבארצות-הברית או במדינות אחרות הדבר נעשה – הוא נעשה, פשוט לא צריכים שם חוק או תקנה, יש מערכת יחסים כזאת בין הסוחר ללקוח שהיא הגונה.

היה לי ויכוח באחד מאמצעי התקשורת עם מישהו שאמר, אני לא סומך על הצרכן הישראלי, אמרתי לו את הדבר הבא: אני כן סומך עליו. אני סומך עליו, כאשר הוא רוצה לקנות משהו, כאשר מישהו בא ורוצה לקנות דבר-מה, הוא בוודאי רוצה לקנות אותו, הוא רוצה שהוא יהיה אצלו, הוא לא רוצה לקנות אותו ובתוך שבוע להחזיר אותו ולהשתמש באותו בית עסק ככספומט, כמקום שממנו הוא רוצה למשוך בחזרה את הכסף שלו במזומן. זאת לא המטרה.

אנחנו רוצים לתת לו את ההזדמנות להתחרט על קנייתו בתוך אותם שבועיים, ובתוך השבועיים הללו יש מערכת מאוד מסודרת שמייד יציג המנכ"ל איך עושים – בעצם עשינו את זה פה כבר אבל אתם ריכזתם את זה לתוך מדריך ואנחנו עכשיו נשמח לראות את המדריך הזה. המנכ"ל, בבקשה, אולי תסביר – גם כלי התקשורת פה, הם יוכלו ודאי לסייע לנו בהעברת המידע החשוב הזה לציבור הצרכנים, ואגב גם לסוחרים כפי שפה איגוד לשכות המסחר הוציא את החוברת היפה הזאת, ואת תדברי מייד אחריו, עורכת-הדין רבינוביץ'. בבקשה.

שרון קדמי:

תודה רבה, אדוני היושב-ראש. ראשית סליחה על האיחור. כמובן אני מצטרף לברכות ולמברכים. בדקות הקרובות נציג לכם מצגת ונסביר בכלל את הקונספט, מה אנחנו חושבים שצריך לעשות ומה ייעשה, אבל לפני כן אמירה קצרה.

לא מעט ציניות התגלעה סביב התקנות הללו, ואני רוצה לקחת אתכם לעוד פרויקט קטן ואיזוטרי שהיתה סביבו לא מעט ציניות אי-שם באמצע שנות התשעים. קוראים לו כביש 6, וגם אז אמרו שלא צריך אותו, והצרכן הישראלי לא ידע להתמודד אתו. תארו לעצמכם את מדינת ישראל היום בלי כביש 6.

אז נכון, כביש 6 זה תשתית, אבל גם זאת תשתית. זאת תשתית צרכנית. אני בטוח שבעוד כמה שנים תסתכלו לאחור ותגידו איך הסתדרנו בלי זה. אז את הציניות אפשר לשים בצד.

מכאן נעבור למצגת. במשרד התמ"ת – במשימות שלו, בהגדרות שלו – נושא הצרכנות זה המרכז, אחד מעמודי התווך של המשרד, ולראיה, הקמת הרשות לסחר הוגן והגנת הצרכן שתיכף אפרט לגביה.

המשרד אחראי על כל נושא הסחר ההוגן, הצרכנות בארץ ובכל מה שקשור גם לחוץ-לארץ מבחינתנו, והמשרד להבנתנו הוא היחיד שיש לו את היכולת של הראייה הרוחבית והמקיפה של השוק הישראלי. לתקנות ההחזר הכספי יש משמעות נרחבת ואנחנו רואים בהן תחילת תהליך של חינוך. פה למעשה צריך לחנך גם את הציבור וגם את העוסקים, ובמהלך שהתחלנו בו לפני חודש אנחנו פונים לשני הגופים הללו, לשני הציבורים הללו, לשתי הקבוצות הללו – גם לקהל, לציבור וכמובן לעוסקים שהם חלק בלתי נפרד ואנחנו חושבים שהם צריכים להיות חלק שלם בתהליך.

הרשות לסחר הוגן שהוקמה לפני חודשים ספורים, בראשה עומדת עורך-דין תמר פינקוס, להבנתי ולהבנת שר התמ"ת וסגנית השר, אמורה להיות רשות חזקה, נשכנית, בדיוק כמו הרשות להגבלים עסקיים. כשאני רואה את רשות ההגבלים העסקיים אני רואה לצידה את הרשות לסחר הוגן.

אגב, בארצות-הברית ובעוד מדינות בעולם, הן תחת כיפה אחת – בארצות-הברית זה ב- FTC, מסיבות כאלה ואחרות זה מרוכז תחת קורת גג אחת. אצלנו החליט המחוקק לפצל – יש היגיון לכאן, יש היגיון לכאן – אנחנו חיים עם זה בשלום.

הרשות כרגע בשלבי הקמה, אני מקווה שבזמן הקרוב היא גם תאויש באנשי מקצוע נוספים מעבר לממונה, והיא למעשה צריכה להיות זאת שתקבע מדיניות.

היו"ר אופיר אקוניס:

את הממונה בלי שיש לך מתחתייך צוות?

תמר פינקוס:

אני הממונה, המזכירה, הראש והזנב. אני הרשות.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברשותך, המנכ"ל, אם אפשר לעשות קצת סדר בדברים כי גם חבר הכנסת כבל הזכיר וגם מר פלג הזכיר, וגם אתה מזכיר. אני רוצה להבין מה קורה למי שרוצה להתלונן, לבוא ולומר דבר-מה על עסק כלשהו. למי הוא פונה? לגברת פינקוס, לרשות?

שרון קדמי:

בהקשר לתקנות?

היו"ר אופיר אקוניס:

כן, בהקשר לתקנות. למי פונה הצרכן?

לאה ורון:

לאי-קיום התקנות.

שרון קדמי:

ברשותך, אני אתקדם ובמהלך המצגת אני אוכל להציג לכם בדיוק לאן אפשר לפנות, ובמאה ה-21, שנת 2010, יש מספר כלים מאוד איכותיים שאפשר לעשות בהם שימוש.

תקנות החזר כספי זה שינויים בהרגל הצריכה. נכון, גם של הצרכנים אבל גם של העוסקים. צריכים להבין שזה לא משהו שקורה ביום אחד ואנחנו בהחלט מודעים להערות ולהארות של העוסקים, ולראיה – כל הסוגיה של מוצרי הקוסמטיקה. אנחנו בקשר רציף עם משרד הבריאות ועם מנכ"ל משרד הבריאות, ולכשמשרד הבריאות יחיל בתקנותיו את הסייגים למוצרים הללו, אנחנו בד בבד נחיל אותם גם. באותה ממשלה, יד אחת אמורה לדעת לעשות את מה שהיד השנייה עושה, נתכנס לזה בדיוק כמוהם.

הערות בתחומים נוספים – כמו רהיטים למשל – אנחנו גם מודעים לבעיות כאלה ואחרות, ותוך כדי תנועה אנחנו נתקן ונשפר.

אי-אפשר לעצור את התהליך. התהליך יתחיל, ולי פעם אמרו שרק חמור לא משנה את דעתו. היום בבוקר הסתכלתי – האוזניים שלי לא כאלה ארוכות – אנחנו נשנה את דעתנו במידה וצריך ואנחנו כבר יודעים שיש דברים שצריך לתקן אבל נעשה זאת תוך כדי תנועה, כי המהלך הזה יתחיל ממחר.

הזכרתם שהאכיפה אינה פלילית. כך רצה המחוקק. אני בטוח שעורך-דין תמר פינקוס תוכל להסביר למה אכיפה פלילית אינה נכונה פה. כרגע הוחלט שלא מדובר באכיפה פלילית, ולמעשה מדובר באכיפה אזרחית.

כמובן, אפשר לפנות לבית-דין לתביעות קטנות, בית-משפט לתביעות קטנות, אבל המטרה היא שהחינוך יביא למצב כזה שלא העוסק ולא הצרכן ירצו להגיע לשם. אני יודע שיש היום לא מעט בתי עסק שלא צריכים את החוק הזה, הם מחזירים כסף. אני מניח שתוך כדי תנועה כולם יתיישרו לזה.

התקנות חלות על מוצרים ושירותים מסוימים, וגם תקופת הזמן מוגדרת בתקנות. יש דברים שאפשר להשיב תוך שלושה ימים, יש דברים שאפשר להשיב תוך 14 יום, יש ניואנסים כאלה ואחרים, אני בטוח שתמר תוכל להתייחס לזה בדבריה.

קצת להסביר לכם על סקר שעשינו ממש לאחרונה, וגילינו ש-70% מהציבור חושבים שהתקנות הללו יגדילו את כוחם של הצרכנים בישראל ויתרמו לרווחתם. זה לא אנחנו אמרנו, זה סקר בלתי תלוי שנערך.

עוד נתון מעניין – 64% מעדיפים לקבל החזר כספי במקום שובר החלפה או זיכוי, זאת אומרת ירצו לנצל את התקנות הללו, ו-34% מעריכים שיקנו יותר מוצרים ושירותים הודות לתקנות החדשות. מכאן שאנחנו גם נוכל לתרום להגדלת התוצר והצריכה, וכולי וכולי.

היו"ר אופיר אקוניס:

עורכת-דין רבינוביץ', אני חושב שאפילו עניתי לך - זה בדיוק מה שאמרתי שיקרה. שהצריכה תגדל.

שרון קדמי:

כיוונו לדעת גדולים.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני עוד זוכר איזה ויכוח היה פה, היו כאן כמה ויכוחים. בדיוק מה שאמרתי. אני חושב שככל שהתקנות יהיו יותר מובנות והציבור יטמיע אותן, גם האחוז הזה ילך ויגדל.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

נכון.

היו"ר אופיר אקוניס:

כולם ירוויחו. אמרתי את זה, אני זוכר את הציטוט הזה – כולם ירוויחו.

סוזנה רבינוביץ':

יהיו גם בעיות.

היו"ר אופיר אקוניס:

אנחנו לא חיים בעולם נטול בעיות כפי שאת יודעת, אבל תמיד אנחנו צריכים לראות מה עושים כדי לפתוח את הבעיות או לפתור אותן לפחות.

שרון קדמי:

ברשותכם, אני אציג בפניכם את המהלך שאנחנו עוסקים בו בחודש האחרון, זה למעשה הליך הסברה מסיבי גם לציבור העוסקים וגם לציבור הצרכנים.

נתחיל בציבור העוסקים. הופצו הנחיות של הממונָה עם כל האפשרות לשאילתות מצד העוסקים. נערך מפגש של השר, סגנית השר, עבדכם הנאמן, הממונָה, בלשכות התיאום של הארגונים הכלכליים עם כל הארגונים. אנחנו פתוחים, אני מקיים בימים ובשבועות הקרובים סדרה של פגישות עם נציגים של הסקטורים השונים כדי לנסות ולתקן היכן שצריך, ואני כבר יודע שצריך לתקן, וכמו שאמרתי אנחנו נתקן.

יש קמפיין שעלה לאוויר, חלקכם אני מניח ראה אותו גם בטלוויזיה, גם ברדיו, גם באינטרנט, שלטי חוצות, מודעות הסברתיות, כמובן החוברת של איגוד לשכות המסחר – אני מברך על כך, מצוין שעשו את זה, זה מצטרף למהלך שלנו.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון מאוד.

שרון קדמי:

כמובן, שותפים שלנו מלאים זה המועצה לצרכנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

מה זה המוקד הטלפוני?

שרון קדמי:

יש מוקד טלפוני, יש שניים למעשה – האחד לעוסקים והאחד לצרכנים, שבקצה השני שלו עומדים מוקדנים שעברו הכשרה להשיב לשאלות בנושא של תקנות החזר כספי.

היו"ר אופיר אקוניס:

כמה זמן הוא יפעל?

שרון קדמי:

הוא התחיל לפעול לפני כשבועיים.

גילי מאי:

הוא יפעל כל עוד יש היענות, כל עוד יש פניות.

היו"ר אופיר אקוניס:

חודש בערך?

שרון קדמי:

עד שנבין שאין צורך בו יותר. ככל שיש פעילות הוא יימשך.

גילי מאי:

ואחרי כן זה יעבור למוקד שלנו, של משרד התמ"ת.

שרון קדמי:

ה- Back-office של אותם טלפנים וטלפניות זה עורכי-דין גם שלנו, גם של המועצה, שיושבים ומשיבים תשובות ענייניות בדיוק מה אפשר לעשות.

כמובן, אתר האינטרנט שמשותף גם לנו וגם למועצה. יש לינקים אצלנו ואצלם – אתם יכולים לראות פה, זה במקרה האתר של העוסקים, אפשר להיכנס לשאלות, לתשובות ולדברים האחרים.

שאלות ותשובות – זו החוברת שהפצנו כמובן ביחד. וציבור הצרכנים – שוב, הליך החינוך משותף גם לצרכנים, אותו מוקד טלפוני, תשובות גם להם, אתר אינטרנט "צרכן יקר", שאלות ותשובות, מהפכת הצרכנות, וכולי וכולי.

היו"ר אופיר אקוניס:

"יצאת צדיק" – אתה והקמפיינר שלך.

שרון קדמי:

כמובן שאנחנו מודעים לכלים שעומדים לרשותנו ונפתח גם עמוד בפייסבוק, ברשתות החברתיות.

היו"ר אופיר אקוניס:

יפה מאוד. רעיון טוב.

שרון קדמי:

למעשה, אנחנו מנסים לעשות שימוש בכל הכלים שעומדים לרשותנו – רדיו, טלוויזיה, אינטרנט, רשתות חברתיות.

גילי מאי:

גם שם יש מישהו שעונה על שאלות ותשובות.

שרון קדמי:

בפייסבוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

יפה מאוד. לא אתה. או שכן?

שרון קדמי:

לא, לא אני.

גילי מאי:

דף פייסבוק.

שרון קדמי:

זה לא גילי. מה שחשוב לי להגיד, ובזה אסיים, אדוני היושב-ראש, זה שהתקנות יוצאות לדרך אבל תוך כדי תנועה אנחנו פתוחים לשינויים, והיכן שנבין שצריך לתקן אנחנו נתקן, ונרוץ עם זה קדימה. אנחנו נשמח לקבל מכם הערות והארות ואני חושב שכולנו שותפים לאותה מטרה.

היו"ר אופיר אקוניס:

ברכות. יופי. תודה רבה ואני באמת מברך אתכם על הפעילות המהירה, ולא ביקשתם הארכה. יש משרדים שאנחנו מתקינים תקנות לטובת הציבור - - -

לאה ורון:

הווי פנימי של ועדת הכלכלה עם המשרדים.

היו"ר אופיר אקוניס:

הם לא קיבלו תשובה חיובית, הם קיבלו תשובה שלילית.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

אנחנו משרד שעובד.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב מאוד, צריך לברך.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

ועושה. גם מדבר אבל בעיקר עושה.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני חוזר ומברך אתכם. את יודעת, בסוף הציבור מבחין בין מי שרק מדבר ולא עושה כלום לבין מי שעושה הרבה ולא מפרסם את מה שהוא עושה. צריך למצוא את השילוב הזה – גם לדבר וגם לעשות, ואז אתה על מסלול של הצלחה. תודה רבה, המנכ"ל.

עורך-דין רבינוביץ', איגוד לשכות המסחר, בבקשה.

סוזנה רבינוביץ':

בוקר טוב.

היו"ר אופיר אקוניס:

גם אני הייתי אצלם, דרך אגב, וגם שמעתי דברים רבים בעניין הזה.

סוזנה רבינוביץ':

קודם כול, אנחנו עוד נמשיך את הדיונים על תיקונים ואז נמשיך את הדיון הפורה שבהחלט היה בוועדה לאורך כל הדרך ואת שיתוף הפעולה – אני מברכת על כך אותך, חבר הכנסת אקוניס, עם סגנית השר, עם תמר.

אנחנו באיגוד לשכות המסחר, כמו שאתם רואים, באמת נערכנו, אנחנו גם רוצים שכל העסקים שחברים אצלנו, המגזר העסקי, שכל אחד יפעל על-פי התקנות. קיימנו גם יום עיון יחד עם הממונה, עם עורכת-דין תמר פינקוס, עם היענות מאוד גדולה מצד העסקים, וכמובן את החוברת ואנחנו ממשיכים כל הזמן לתת את המענה יחד ובשיתוף פעולה עם משרד התמ"ת.

אבל יחד עם זאת, זה לא סוד שאיגוד לשכות המסחר לאורך כל הדרך אמר שמבחינה עקרונית אין צורך בתקנות האלה. אנחנו אומרים שהדבר הזה צריך להיעשות וולונטרי, במדיניות וולונטרית, כמו שקיים גם בעולם. אנחנו בארץ לא שונים, יש פה כבר הרבה מאוד רשתות שנוהגות על-פי מדיניות וולונטרית של החזר כספי – אפילו יותר מאשר קיים עכשיו בתקנות.

התקנות האלה בעיקר יפגעו בעסקים קטנים ובינוניים אשר יצטרכו לשאת בעלויות כספיות בגין ביטול העסקה.

אני ארצה לתת כמה דוגמאות, ואני באמת מקווה שבהמשך תהיה לנו הידברות גם בוועדה וגם מול משרד התמ"ת בקשר לבעיות שהועלו. כפי שגם תמר יכולה להעיד, אנחנו ישבנו עם רשתות שיווק, רשתות שיווק מזון, ריהוט, חשמל, אלקטרוניקה, רשתות הפארם, ספרים, כלי בית, ציוד משרדי, תינוקות, מכוני כושר, מכללות – באמת מגוון מאוד-מאוד רחב.

היו"ר אופיר אקוניס:

האם פנו אליכם הרבה בעלי עסקים, לאיגוד לשכות המסחר? לאחרונה, נגיד בחודש האחרון.

תמר פינקוס:

המון, המון. אליהם ואלינו ביחד.

סוזנה רבינוביץ':

פנו הרבה מאוד.

היו"ר אופיר אקוניס:

גם למועצה לצרכנות? אליכם פונים צרכנים, אני שאלתי על בעלי עסקים.

זאב פרידמן:

גם בעלי עסקים.

היו"ר אופיר אקוניס:

גם בעלי עסקים, כדי להבין איך זה פועל.

סוזנה רבינוביץ':

עסקים באמת רוצים ליישם את התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

ודאי.

סוזנה רבינוביץ':

אבל מה? יש פה באמת רשימה ארוכה של מוצרים – מוצרים מסוימים שעליהם התקנות חלות. יש שירותים מסוימים, לא הכול כלול, לא תמיד יש אותו אופן של החזר או מועד של החזר, ולכן אנחנו גם חוששים שהתקנות גם יגרמו לבלבול מסוים. אנחנו באמת מנסים לעשות הכול כדי למנוע את הבלבול כי גם העוסק לא צריך את הוויכוח עם הצרכן. בהחלט לא.

לכן, גם הוצאנו חוברת שתהיה אצל כל עוסק ליד הקופה ומייד יהיה מענה – גם מבחינת חובות וגם מבחינת זכויות.

הייתי רוצה לתת כמה דוגמאות מאוד קטנות של בעיות שאנחנו צופים, אנחנו התרענו על הבעיות האלה בדיונים כאן.

קודם כול, העניין של מוצר שנפתח – הסייג הזה. אמרנו – מוצר חשמלי ואלקטרוני שנפתח וגם מוצר שבכלל לא ארוז, כמו רהיט, מאוד קשה אחר כך להוכיח שלא נעשה בו שימוש. יותר מכך, מוצר חשמלי שמוחזר לחנות ואחר כך – אפילו אם לא הוכנס לחשמל, לא נעשה בו שימוש – במשרד התמ"ת אומרים, אפשר למכור את המוצר כחדש, אבל אתם כצרכנים, אחרי שאני החזרתי את המוצר לחנות, האם מישהו אחר רוצה לקבל את זה עם אריזה פתוחה, עם אריזה שלא הכול נראה ממש מסודר וערוך שוב לקנייה? זאת שאלה. יש פה ירידת ערך אמיתית.

ויותר מכך, אם אנחנו גם חושבים על הובלה, הרי ההובלה על-פי החוק חייבת להיות כלולה במחיר של המוצר. אז המוצר הובל לבית הצרכן, עלות ההובלה זאת עלות אמיתית. העוסק הוציא את העלות הזאת מכיסו ואחר כך יש דמי ביטול של 5% בלבד או עד 100 שקלים – זה לא משקף בצורה אמיתית את העלויות שיש לו, את ההפסד האמיתי שיש לו.

הדברים האלה, אנחנו צריכים לתת עליהם את הדעת. יש גם מוצרים שלא חשבנו עליהם בכלל, גם אנחנו לא. אביזרים רפואיים למשל, משאבות הנקה – נאמר לי מרשתות של תינוקות; מוצר חשמלי הוצא מהאריזה אבל אחר כך לא נעים לקבל את זה. אנחנו באמת צריכים לתת על הדברים האלה את הדעת.

יש גם סייג שאנחנו הכנסנו בעניין שירותים. יש מוצר שצריך לרכוש לשם שירות. אם כל מוצרי הסלולר בפנים זה אומר שאפילו אפשר להשתמש במוצרים האלה ולהחזיר אותם – בעיה אמיתית, מי רוצה לקבל מכשיר סלולרי שנעשה בו שימוש, ועל-פי התקנות מותר לעשות בהם שימוש.

הדין של השעונים. אנחנו החרגנו את התכשיטים מעל 3,000 שקלים.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון מאוד.

סוזנה רבינוביץ':

אחר כך הסתכלתי ואמרתי – למה בעצם לא החרגנו גם את השעונים? היה פה מרתון של דיונים.

היו"ר אופיר אקוניס:

עורכת-דין רבינוביץ', לגבי כל הדברים האלה הסגנית הודיעה בתחילת הישיבה בצורה ברורה שההידברות תימשך תוך כדי תנועה, גם המנכ"ל חזר על זה, אני מניח גם הגברת פינקוס תעסוק בזה.

קודם כול, הכנסנו את התקנות האלה לתוקפן ב-14 בחודש, זה מחר. אני מניח שכפי שאת מעירה, יש הערות שהן בהחלט יבואו לידי ביטוי בקניונים, בחנויות, ברחוב. משרד התמ"ת אמר, הודיעה כבר הסגנית, שיהיה קשוב להערות הללו ויכניס את התיקונים שיידרשו, אם יידרשו.

סוזנה רבינוביץ':

בסדר גמור. תודה רבה.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה לך. גברת פינקוס, אני מבקש שתבהירי לי ולציבור פה ובאמצעות כלי התקשורת, מה קורה במצב שבו הגברת כהן מחדרה נכנסה, קנתה, התחרטה, הגיעה למקום העסק ושם מתחיל ויכוח- מתחיל הוויכוח הגדול האם זה נכנס לקטגוריה או לא נכנס לקטגוריה. מה קורה ולמי היא פונה?

תמר פינקוס:

והנה התשובה בשאלה, מאחר שבאמת יכולה להיות מחלוקת כנה, והיא אמיתית – האם זה מוצר מוחדש או מוצר שרק פתחו אותו, האם זה היה בשימוש או לא והאם הריח של הבושם הוא הריח של הבושם שהיה לה או זה הריח של הבושם שהזליפו בחנות.

ומאחר שהמחלוקת היא מחלוקת כנה, המקום לדון בזה הוא בית-משפט. למי פונים עם זה? לא פונים עם זה למשרד התמ"ת, אסביר מדוע.

משרד התמ"ת, הרשות, עוסקת באכיפה פלילית, אז יש משמעות ל- say של הממונה. ההנחיות המחייבות של הממונה על הרשות אומרות לעוסקים – תדעו לכם מה הפרשנות של הממונה, כך אני מנחה את כל אלה שחוקרים באכיפה פלילית, ואם אתם תפרו את הוראת החוק, כך אנחנו נפעל.

ההנחיות המחייבות מדווחות לעוסקים כיצד יפעל החוקר. העוסק יכול להחליט שהוא יהיה עבריין.

פה, פרשנות שלי – היא תהיה טובה כמו כל פרשנות אחרת. היא תהיה טובה, ואולי הפרשנות של בית-המשפט תהיה יותר טובה.

מאחר שאין לנו מחלקת Pre-Ruling – אפילו לא בפלילי – גם היום, אם מתקשר צרכן ושואל שאלה עקרונית, אנחנו לא נותנים עצה, אסור לנו, משום שאם אני לא יודעת את כל העובדות והוא יבוא לעוסק ויגיד: אבל הממונה כך אמר, אז יבוא אלי העוסק – אנחנו פעם כמעט נתבענו בזה.

ולכן, לתת ייעוץ - אנחנו איננו רשאים לעשות את זה בסכסוך פלילי, אבל בוודאי לא בסכסוך אזרחי.

המועצה לצרכנות שילבה אתנו ידיים והמועצה לצרכנות הקימה אתר. יש גם אצלנו באתר זכויות והנחיות הממונה, זה לא יוסר.

היו"ר אופיר אקוניס:

הגברת כהן מתווכחת עם סוחר או עם סוחרת, והיא נמצאת בחנות. את ממליצה שהיא תתקשר מהחנות?

תמר פינקוס:

אני לא מציעה לה להתקשר מהחנות. אני לא מציעה לאף אחד.

היו"ר אופיר אקוניס:

אני שואל באמת. אולי אפילו אני אתקל בזה. אולי לאה תיתקל בזה. אגב, אני לא מוציא את זה מכלל אפשרות. אפילו את.

לאה ורון:

לפי הבדיחה הידועה של בעלי שאני לא מקפחת אף סוחר.

תמר פינקוס:

כלל ראשון – אני מציעה לכולם לא להתקשר מהחנות, לא אלי ולא לשוטר ולא למועצה לצרכנות, אלא אם כן באמת מכים אתכם שם, ואז המשטרה תבוא. כשיש מחלוקת, אל תצלצלו מהחנות משום שגם אם תצלצלו לשופט או אלי – ההוראות שלי בטלפון לא יינתנו והוא לא חייב לדבר אתי והיא תתחיל לצעוק: אני צודקת.

זה לא המקום. אם יש מחלוקת, אני מציעה לצאת מהחנות, לפנות בצורה מסודרת בטלפון או במייל, או למועצה לצרכנות כדי לקבל סיוע – אם בהגשת תביעה ואם בהסבר – ואולי גברת כהן טועה.

לכן, אני קודם כול מציעה לא לצלצל מהחנות. אל תעשו את זה.

היו"ר אופיר אקוניס:

מר פלג, האם אתה נותן מענה טלפוני? מייל יכול לקחת גם קצת זמן, או אתה אומר לי כאן שאתה נותן מענה תוך 24 שעות לאותה גברת כהן, ואז אני שמח לשמוע כמובן. האם יש מענה חוץ מאתר האינטרנט? אגב, לא כל אחד ואחת הם בקיאים בפעילות האינטרנט בצורה טובה. מענה טלפוני זה לטעמי- בוודאי בחודש הראשון – הכי טוב. האם אצלכם יש מערכת כזאת?

אהוד פלג:

כאן משרד התמ"ת עלה על הנקודה הזאת שחייבים להעמיד מענה לפניות טלפוניות של הצרכנים, בוודאי בתקופה הראשונה לכניסת התקנות לתוקף.

תמר פינקוס:

יש מוקד.

אהוד פלג:

המוקד הטלפוני שהזכיר קודם מנכ"ל המשרד הוא המוקד שמהווה את הכתובת המרכזית לפנייה. יושבות שם הרבה מאוד מוקדניות. אנחנו סייענו בהכשרת המוקדניות הללו, ואנחנו מעמידים לבקשת המשרד גם גיבוי של עורכי-הדין של המחלקה המשפטית שלנו במקרה של פניות שהמוקדניות לא יודעות לענות עליהן, כעזרת עזרי הדרכה שהכינונו.

ולכן, הציפייה היא שלפחות בתקופה הראשונה, ככל שהמשרד יחזק את המוקד הטלפוני הזה, יהיה גם מענה טלפוני מיידי לצרכנים.

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין.

רוני פרל:

הערה במקביל לזה. אנחנו בהתאחדות התעשיינים, לא רק שקיימנו שני כנסים בנושא, גם מהצד השני העמדנו עזרה וסיוע משפטי לתעשיינים ועוסקים.

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין. יפה, אז כולם הקימו מוקדים.

תמר פינקוס:

מעולה.

רונית פרל:

גם מצידנו יש רצון לקיים את התקנות האלה. לאור כל הבעיות שנוצרו, אנחנו מעניקים סיוע מקביל לתעשיינים כדי לסייע להם כן לקיים את התקנות.

היו"ר אופיר אקוניס:

טוב מאוד.

תמר פינקוס:

כדי שכולם יידעו מה צריך לענות ומה לעשות במוקדים – וזה בנוסף למה שעשתה המועצה לצרכנות – קיימתי מספר ימי עיון, גם באיגוד לשכות המסחר שהגיעו לשם העוסקים, גם בהתאחדות התעשיינים פעמיים.

בפעמים הראשונות קיבלתי ריקושטים, בפעם השלישית שאלתי אם לבוא עם שכפ"ץ, אמרו לי שכפ"ץ כבר לא צריך וגם לא קסדה, וזה באמת עבר יותר רגוע.

אני רוצה להגיד מלה לגבי הרעיון של אתר האינטרנט. אני חושבת שאינטרנט ואתרים זה דבר מבורך, אבל אני מאוד מבקשת לנהוג בזה בזהירות. באותו חוק עצמו שעושה את המהפך הצרכני, כפי שאדוני אומר, יש זכויות לעוסקים, ולעוסק ניתנה זכות בחוק להגיד מתי הוא יכול לסרב לקבל את העסקה.

ולכן, לרוץ ולמהר ולפרסם שם של עוסק שעומד על זכותו כי הוא באמת חושב שהוא נפגע, מבלי שהצרכן טורח ללכת לבית-משפט, צריך לתהות למה כי אם זה כל כך נכון אז אולי המקום לברר את זה הוא בבית-משפט, ולכן אני הייתי ממליצה – אם פותחים כזה אתר – זה רק למקרים שבהם בית-משפט אמר: העוסק הזה נהג שלא בתום לב, כי יכול להיות שהוא נהג בתום לב, ולא על כל תלונה לעשות רשימה כזאת משום שאנחנו נמצא את עצמנו מסייעים לצרכנים שלא רצו אפילו לגבות את יומם בבית-משפט, אולי הם טועים.

היו"ר אופיר אקוניס:

זה מתאים מאוד לקריאה שלי בתחילת הישיבה לכולם לנהוג בהגינות – גם לסוחרים וגם לצרכנים. ההגינות פה תעשה את התקנות האלה הרבה יותר טובות – הגינות מירבית משני הצדדים – אגב, זה תמיד, לא רק על התקנות הללו, אבל באופן כללי.

סגנית שר התעשייה, המסחר והתעסוקה אורית נוקד:

לי יש כלל. צרכנות - המשמעות היא בהירות, שקיפות, הוגנות ונגישות.

היו"ר אופיר אקוניס:

נכון מאוד.

תמר פינקוס:

מלה אחרונה. אנחנו מקבלים הרבה מכתבים עם הסתייגויות כאלה ואחרות. אנחנו אמרנו והשר אמר בכל המפגשים שהיו לנו, שאנחנו עובדים תוך כדי תנועה, אבל אנחנו גם מקבלים שאלות מאוד נוקבות ואמיתיות מארגוני הצרכנים, ולא רק.

אני חושבת שזה היה דווקא מ"אמון הציבור" – מה עושים כדי לא לפגוע בצרכן כי הוא צריך לדעת אולי שזה מוצר שהוחזר, ואולי המוצר הזה הוחזר עשר פעמים, ואם זה בגד שהוחזר עשר פעמים – האם אני רוצה ללבוש אותו או לנעול את הנעליים. אלה שאלות נכבדות כי לחייב את העוסק היום להגיד: דעו לכם, אני מוכר לכם מוצר חדש אבל זה כבר הוחזר שלוש פעמים, אנחנו ממילא גורמים לו נזק שני, או נזק יותר חמור מאשר התכוונו.

ולכן, במסגרת ההסתייגויות כשאנחנו נדון לגבי ההשגות של העוסקים, אנחנו גם נצטרך לחשוב איך להגן על הצרכן מבלי לפגוע – שלא במידתיות – בעוסק.

היו"ר אופיר אקוניס:

בהחלט. תודה רבה לך. עורכת-דין פרל, בבקשה.

רונית פרל:

אני מהתאחדות התעשיינים ואני באמת מודה לתמר. קודם כול, אני מצטרפת לברכות שנאמרו פה ליושב-ראש ולסגנית השר.

תמר פינקוס:

כן, גם אני מברכת אתכם.

היו"ר אופיר אקוניס:

יש כאן ברכות מקיר לקיר. כמו ההצבעה במליאה.

רונית פרל:

אני מודה לתמר שהגיעה פעמיים להתאחדות התעשיינים ועמדה בכבוד תחת כל הלחצים של העוסקים.

אני גם רוצה להגיב למה שאמר חבר הכנסת כבל לגבי הרשימה השחורה של העוסקים. הדבר הראשון שיצא מדבריו היה אינטרנט עם רשימה שחורה של עוסקים.

היו"ר אופיר אקוניס:

חבל שהוא לא נשאר פה עד הסוף. חבל, אולי כדאי שתעבירי לו את התשובה שלך. אנחנו נעביר לו.

רונית פרל:

התאחדות התעשיינים ולשכות המסחר השקיעו מאמצים רבים, אנחנו רוצים לקיים את התקנות האלה ואנחנו מקיימים אותן ונקיים אותן, וגם העוסקים וגם היצרנים עושים מאמצים ושואלים, וקיבלנו המון פניות כדי לנסות ולקיים את התקנות – שהן לא קלות. הן לא קלות לעסקים שלא נערכו מראש וצריכים להיערך בזמן קצר יחסית לכל המבנה השונה של קבלת כספים, קבלת מוצרים חזרה.

אם מדברים על רהיטים – רהיטים שלא מחזיקים מלאים, פתאום צריכים להיערך בחנות לקבל מלאי חזרה. עם רהיטים יש בעיות נוספות של אי-הבחנה בין מוצר מדף למוצר אחר, וכאן אני רוצה להודות גם לסגנית השר וגם למנכ"ל המשרד שבאמת ניאותו להקשיב לנו ולכל הבעיות שהעלינו, ואנחנו נקיים פגישות ודיונים, אבל יש בעיות פרקטיות קשות שאנחנו מנסים לפתור אותן כדי לקיים את התקנות. אנחנו גם מבינים שצרכנים מרוצים יבואו, וזה לטובת העסקים.

נקודת המוצא מהתקנות האלה – ולכן אנחנו גם בירכנו עליהן, למרות שהן לא נמצאות בשום מקום בעולם בחוק – אנחנו חושבים שהרבה עסקים כבר היום מקיימים את התקנות האלה בלי חקיקה, אבל יש בעיות פרקטיות להיערך לכך ואנחנו ננסה כמובן לעשות את זה בזמן שניתן לנו ולתת את השירות כמיטב.

לכן, לצאת ברשימות שחורות עוד לפני שהתחלנו ליישם את התקנות האלה זה קצת לא פייר, במיוחד לאור המאמצים שהושקעו מכל הצדדים.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה לך. עורכת-דין ברכה.

עינת ברכה:

ארגון "אמון הציבור" כבר במשך כמה חודשים עסוק באופן מאוד אינטנסיבי בהיערכות, ביישום ובהטמעה של התקנות האלה – גם בקרב ציבור הצרכנים, גם בקרב עסקים. מוקד התלונות שלנו – לשאלה שעלתה קודם – בהחלט ערוך ומוכן, יש צוות גדול שמכיר את התקנות, ערוך לתת תשובות לציבור.

יש מדריך לצרכנים שנמצא באתר שלנו, שיישלח גם באופן אוטומטי לכל צרכן שמגיש תלונה גם בכל עניין אחר, כשבמקביל יש גם מדריך לעסקים שנמצא באתר שלנו שכולל הדרכה מפורטת איך לעמוד בתקנות.

היה גם יום עיון שערכנו בהשתתפות מאוד ערה, בהשתתפות יושב-ראש הוועדה, ואני בהחלט מסכימה שיש פה פוטנציאל משמעותי למהפכה.

היו"ר אופיר אקוניס:

לא רק תמר היתה תחת מתקפה, גם אני הייתי שם תחת מתקפה.

תמר פינקוס:

מצוין. תחלוק.

היו"ר אופיר אקוניס:

אבל אני לא חושש ממתקפות, זה בסדר.

תמר פינקוס:

גם אני לא.

היו"ר אופיר אקוניס:

מצוין, אז אנחנו יכולים לא לחשוש ביחד.

עינת ברכה:

גם מצד ציבור הצרכנים, גם מצד ציבור העסקים – בהחלט יש רצון לקבל את התקנות האלה, להטמיע אותן. יש כאן פוטנציאל אמיתי למהפכה צרכנית אמיתית, רק המבחן של מהפכה הוא באמת גם בביצוע שלה.

היו"ר אופיר אקוניס:

בוודאי.

עינת ברכה:

כאן בחדר הזה כבר התקבלו חקיקות שהיה להן פוטנציאל להיות מהפכה ולחולל שינוי, ולמרבה הצער לא כולן הצליחו, והמבחן כאן הוא באמת ליישם את התקנות האלה, להפנים, להטמיע אותן. זאת לא עבודה פשוטה, התקנות הן סך הכול מורכבות.

אנחנו כן מציעים וממליצים - תהליך של תיקון התקנות הוא הליך שיכול להיות יותר מורכב, יותר ארוך, אבל שכן התמ"ת יוציא כבר היום הנחיות מפורשות לגבי פרשנות של התקנות בהרבה מאוד סוגיות שעלו כבר היום מהשטח וצריך לתת תשובה גם לציבור הצרכנים וגם לציבור העסקים.

אני יכולה לציין למשל – התקנות חלות על קטגוריה של ציוד לבית ולגן. יש עשרות אלפי מוצרים שנכנסים לגדר הקטגוריה הזאת ולא ברור איפה הגבולות, איפה התיחום, וחשוב שמשרד התמ"ת – אין צורך בתיקון תקנות – פשוט להוציא הנחיות מפורשות מה נכנס ומה לא נכנס בגדר הזה.

תמר פינקוס:

אני הייתי מבקשת לענות על זה. זה דבר ששואלים לגביו ואני חייבת לענות.

עינת ברכה:

אני אשמח. גם כל מה שקשור להזמנה מיוחדת, שלא נכנס בגדר התקנות. גם כאן יש הרבה מאוד שיקול-דעת של משרד התמ"ת כפרשן של התקנות האלה, וכפרשן מוסמך. ציבור הצרכנים ירצה לדעת את התשובות על כל הנושא הזה, גם ציבור העסקים, וזה דבר שצריך להסדיר אותו – מה היקף ההגדרה של חוגים וקורסים, מה קורה בכל מה שקשור למבצעים, מבצעים של קנה-קבל, הטבות, מה קורה עם עולם הזיכויים. יש רשימה של שאלות שהעברנו גם למשרד התמ"ת.

זה מאוד נכון שבנקודה הקריטית הזאת משרד התמ"ת יוציא את ההנחיות שלו של פרשנות התקנות. זה לא נכון להשאיר את זה לבתי-משפט, למה שיתנהל בבתי-משפט לתביעות קטנות. הפסיקה מאוד לא אחידה, מאוד אקראית, וחשוב שהדברים האלה ייאמרו בצורה מפורשת ממשרד התמ"ת.

מעבר לכך, אנחנו כן מציעים לתקן את החקיקה בכל מה שקשור לפיצוי ללא הוכחת נזק, ודווקא מאחר שמדובר באכיפה שהיא אכיפה אזרחית, לתת לצרכנים גם את הכלי של פיצוי ללא הוכחת נזק כדי שיוכלו להשתמש בנושא הזה.

נושא נוסף שצריך להתאים אותו זה כל נושא השילוט. נכון להיום יש את שלט מדיניות השבת טובין, אין שילוט שקשור לתקנות האלה.

תמר פינקוס:

לא צריך להיות.

עינת ברכה:

אנחנו עובדים באופן אינטנסיבי, הכנו דוגמה לשלט משולב, וחשוב שהדברים כן ישתלבו כדי שהשלט ימסור מידע גם על ביטול עסקה ולא רק על הנושאים מעבר.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה לך.

תמר פינקוס:

אני מוכרחה להגיד משהו בסיסי, במשפט. יש תוקף להנחיה באכיפה פלילית, וכמו שאמרתי, ההנחיה היא הפרשנות שאני מפנה לחוקרים והיא מחייבת אותם כך לפעול.

פרשנות בחקיקה אזרחית אסורה, חסרת ערך, ובית-משפט כפוף למה שכתוב בחוק ולא למה שאומרת הממונה, ובפרט באזרחי.

המחוקק שישב כאן, בכוונה לא כתב רזולוציה של כל פריט שנמצא במשק אלא עשה קבוצות, בידיעה שיכול להיות שיהיו דברים שלא יהיו ברורים, והמקום לבדוק את זה – כמו כל תביעה אזרחית – הוא רק בבית-משפט.

לא תצאנה הנחיות ופרשנות לחקיקה אזרחית ולסכסוך אזרחי מגוף שעוסק באכיפה פלילית. אסור, לא נכון, מטעה, מוטעה. ולכן, בכוונה נכתבו הקבוצות ובהחלט יכול להיות שאיזשהו דבר, לא יידעו להגיד האם זה ציוד או האם זה לבוש לבית, וזה יבוא עם מילון ספיר וזה יבוא עם אבן-שושן. המקום לקבוע את זה הוא גם לא במועצה לצרכנות ולא ב"אמון הציבור" ולא בהתאחדות הסוחרים. המקום לפתור את זה הוא בפרשנות שבית-משפט ייתן לכך.

היו"ר אופיר אקוניס:

תודה רבה. חברים, אני באמת רוצה לחזור ולהודות לכל מי שהיה פה אתנו בחדר הזה באותם שלושה שבועות אינטנסיביים. אנחנו בוודאי ניפגש פה עוד רבות אבל ממחר אנחנו יכולים לומר בשעה טובה.

תודה רבה לכולם וחג שמח על התקנות שיוצאות לדרך, הישיבה נעולה.

**(הישיבה ננעלה בשעה 11:15).**