##### **הכנסת השבע-עשרה נוסח לא מתוקן**

**מושב שני**

**פרוטוקול מס' 84**

**מישיבת ועדת הכלכלה**

**שהתקיימה ביום רביעי, ג' בחשוון התשס"ז – 25 באוקטובר 2006 – בשעה 09:00**

**סדר היום**: **הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות), התשס"ו-2006, של חברת הכנסת אורית נוקד**

**נכחו**:

**חברי הוועדה**:

משה כחלון – היו"ר

אבישי ברוורמן

אליהו גבאי

יצחק זיו

יואל חסון

דוד טל

יעקב כהן

יורם מרציאנו

אורית נוקד

חנא סוויד

**מוזמנים**:

משרד התעשיה, המסחר והתעסוקה

  עו"ד יצחק קמחי, הממונה על הגנת הצרכן

  עו"ד חנה טירי, לשכה משפטית

  עו"ד חנה מזור

משרד המשפטים

  רוני נויבאור

משרד התקשורת

קרן אלון

  גולן יוסיפון, דובר

  עו"ד רונן ריינגולד, לשכה משפטית

  אמיר הלר, מתמחה בלשכה המשפטית

  דורי צ'יקו כלכלן, סלקום

המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין

   יורם מוקדי, יו"ר המועצה

    עו"ד שרון שמש, מינהלת הסדרת השידורים לציבור

חברת פרטנר

  נורית מייק, עוזרת סמנכ"ל רגולציה

  קרן שיינמן, מנהלת מחלקת רגולציה ורשיונות חדשים

חברת סלקום

  עו"ד רחלי קרת, יועמ"ש

  איתמר ברטוב ראש, מטה (בלשכת מנכ"ל סלקום(

חברת פלאפון

  יוליה מרוז, מנהלת אגף רגולציה

  ארז גלהר, יועץ שדולה

חברות לחיוג בינלאומי וספקי אינטרנט

  עו"ד שרון רוזנפלט, חב' 013 ברק

חברת בזק

  עו"ד איילת כהן מעגן

  עו"ד ניצה קראוז

חברת HOT

  יוסי לובטון, סמנכ"ל שיווק HOT

חברת YES

  עו"ד עופר ויסוקר, יועץ משפטי

  ניר מסיקה, יועץ שדולה

מו"לים ובעלי עיתונים

  ינון אנגל, משנה למנכ"ל ידיעות אחרונות

  עו"ד זאב ליאונד, עיתון "הארץ"

  עו"ד דור ליאונד, עיתון "הארץ"

ארגוני הצרכנים

  עו"ד ירון לוינסון, מנכ"ל רשות ההסתדרות לצרכנות

  עו"ד אריאל מלאכי, נציג רשות ההסתדרות לצרכנות

  עו"ד זאב ש. פרידמן, יועץ משפטי המועצה הישראלית לצרכנות

עו"ד עינת ברכה, אמון הציבור

חזקיה ישראל, התאחדות התעשיינים

יעל קינן-מרקוביץ', סגנית יועמ"ש, מינהל הכנסות המדינה

**יועצת משפטית**: אתי בנדלר

**מנהלת הוועדה**:לאה ורון

**רשמת פרלמנטרית**: הדס דויטש

נמסר לשכפול 7.11.2006

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

היו"ר משה כחלון:

בוקר טוב, אני מתכבד לפתוח את הישיבה.

הצעת חוק דומה הוגשה בכנסת הקודמת על-ידי חברת הכנסת נוקד וחבר הכנסת לשעבר שאול יהלום. בכנסת הקודמת היא עברה קריאה טרומית וגם קריאה ראשונה, אבל תקנון הכנסת לא מאפשר רציפות, כי המציע, שאול יהלום, חבר לא מכהן כחבר כנסת, חברת הכנסת נוקד זכתה לקידום – סגנית שר בכנסת הקודמת, ולכן שמה נמחק מהמציעים, ולכן כל התהליך צריך לחזור מחדש, כלומר התהליך הוא פרוצדורלי בלבד. כעת אנו דנים בהצעה אחרי שעברה בקריאה טרומית בכנסת הזאת, בכנסת ה-17, אנו מכינים אותה לקריאה ראשונה.

למעשה, הצעת החוק נועדה להסדיר את סוגיית המבצעים. הכוונה היא בעיקר למבצעים שמסתיימים ללא הודעה מוקדמת או נמשכים ללא הודעה מוקדמת, ואז לא פעם הצרכן צריך לספוג התייקרויות שאינו מודע להן או לשלם מחיר שפתאום מפתיע אותו, כי כשהוא עשה את העסקה, הסכום היה X, ואחרי כמה חודשים הסכום X פלוס משהו. החוק נועד להסדיר את ההתנהלות הזאת.

הצעת החוק הזאת גם מחייבת לשלוח חשבוניות לצרכן עבור כל תשלום.

חברת הכנסת נוקד, בבקשה.

אורית נוקד:

הצעת החוק שהגשתי נותנת מענה לבעיה שמציקה היום להרבה אזרחים במדינת ישראל. כולנו מכירים את הדרך שבה אנו מתקשרים עם חברות התקשורת, בעיקר עם חברות הטלוויזיה בכבלים, חברות הסלולר. מחתימים אותנו על חוזה מפתה לתקופה קצובה, כאשר הפרה של החוזה כרוכה בתשלומים ניכרים, אך עם תום החוזה החברות לא נוהגות ליידע אותנו על כך שתקופת ההתקשרות הסתיימה ועל כך שבחלק מהמקרים התעריפים עלו, והן ממשיכות את ההתקשרות במחירים גבוהים בהרבה.

רבים מאתנו שלא עוקבים אחרי החוזים נופלים בפח, אחרת היו יכולים להפסיק את ההתקשרות ולהתקשר עם חברה אחרת, שתספק להם אותו שירות במחיר נמוך הרבה יותר. הצעת החוק שהגשתי נותנת מענה, היא בעיקר רוצה לתת שקיפות וידע לצרכנים, וזאת חשיבותה. הצרכנים, כאשר יקבלו את המידע, יוכלו לקבל החלטות שתהיינה נכונות להם.

אני רוצה לומר מספר סעיפים שנמצאים בהצעת החוק; ראשית, לא תתאפשר העלאת מחירים בלי שהצרכן יעודכן וייתן את הסכמתו להמשך ההתקשרות. החברות יחויבו להודיע מבעוד מועד על תום החוזה. החברות יחויבו לשלוח חשבוניות בדואר באופן שוטף, ולא להסתפק בהצגה דרך הטלוויזיה או האינטרנט. במקרה של עסקה בתשלומים, החברה תחויב לעדכן באופן שוטף את הלקוח פעם בחצי שנה על התשלומים ששולמו ועל התשלומים שנותרו.

כפי שציין יושב-ראש הוועדה, הצעת החוק הזאת הוגשה על-ידי בכנסת הקודמת ועברה קריאה ראשונה. אני פונה, מאחר שמדובר בעניין פרוצדורלי, שהוועדה תאשר את הנוסח שמונח בפניכם לקראת קריאה ראשונה למליאה, ואחר-כך נעבוד כהכנה לקריאה שנייה ושלישית על מספר תיקונים שיכול ויעלו כאן בדיונים.

אני חייבת לציין – וכאן אולי גם לברך – את שר התקשורת. השבוע שמעתי וראיתי שהוא אימץ חלק מאוד מרכזי מהצעת החוק לגבי חברות התקשורת, שבו הוא החליט שחברות התקשורת יצטרכו להודיע לצרכנים בכל מקרה על תום תקופת ההתקשרות. אני חושבת שזה לא מספיק, אבל אפשר רק לברך שבעצם גם העיקרון שמופיע בהצעת החוק מקובל גם עליו.

יורם מוקדי:

לפני חצי שנה המועצה לשידורי כבלים ולווין חייבה את חברת הוט וחברת יס להודיע על סיום מבצע. בחצי השנה האחרונה כל לקוחות יס והוט מקבלים הודעה על סיום המבצע. חברת הוט כיום מודיעה בדואר על סיום מבצע לכל לקוח, היא מודיעה מהו המחיר החדש, ואותו לקוח יכול לבקש מסלול אחר או ליהנות מהנקודה שבה מודיעים שהוא סיים, וכך גם חברת יס, שמודיעה על המסך במשך שלושה ימים שהמבצע הסתיים, ונא לפנות למוקד השירות למסלול חדש.

אני משתף את חברי הוועדה גם בניסיוננו בחצי השנה האחרונה, דנו בזה הרבה זמן- -

לאה ורון: ורון:

מתי התקבלה ההחלטה?

יורם מוקדי:

במאי השנה, והיא עובדת. מבחינת האיזון שרצינו לעשות – זה היה בתקופה שגורל הצעת החוק לא היה ברור, זה היה סמוך לבחירות האחרונות. לא רצינו להיות במצב שבו הלקוחות לא יודעים על סיום מבצע, חשבנו שלקוח צריך לדעת איפה הוא נמצא, למרות שבתעשיית הכבלים ויס יחסית ערפול המחירים לא קיים. לקוח יודע איפה הוא נמצא, המבצעים לא מסובכים, ויחד עם זאת, סברנו שצריך להודיע על סיום המבצע, אבל לא רצינו שהלקוח ינותק בסיום המבצע ושיהיה מצב שבו המסך מוחשך ואז הלקוח צריך להתקשר, אלא שיקבל הודעה, והוא יחליט, אם הוא רוצה להישאר במסלול הזה או לעבור חברה.

צריך לקחת בחשש כבד את העובדה שלקוחות ינותקו לגמרי, והאם לא די בהישג הזה, שמודיעים ללקוח על סיום מבצע. יש לברך על הצעת החוק, שלקוח יודע איפה נמצא. עם המידע המלא והודעת הניתוק, אנו יכולים להמשיך לעודד את מה שאנחנו כמועצה - -

היו"ר משה כחלון:

הנחית את הכבלים והלווין לשלוח הודעה ללקוח: המבצע מסתיים. מה התהליך הבא - הוא מגיב, משיב, או ששולחים לו וממשיכים הלאה?

יורם מוקדי:

הם יכולים לעשות שניים; אחת, ללקוחות יס ממש אומרים לאן להתקשר- -

היו"ר משה כחלון:

אדם לא יודע קרוא וכתוב, מה קורה הלאה?

יורם מוקדי:

אני מבין שגם לפי הצעת החוק, אם הוא לא יודע קרוא וכתוב, שימשיך ליהנות מהטלוויזיה במחיר מלא.

אורית נוקד:

אז מה הבעיה להתקשר? לא ביקשתי ממך לעשות מעשה, רק ממנו.

היו"ר משה כחלון:

צריכה להיות פעולה פוזיטיבית של הצרכן אחרי שקיבל את הפנייה?

יורם מוקדי:

אותו צרכן קיבל סוכרייה. אגב, הוא מקבל אותה לאורך שנות התקשרותו עם החברה. לכאורה הוא היה צריך לדעת שמסתיים המבצע, והוא יודע שבתום המבצע הוא חוזר למסלול הרגיל.

לאה ורון:

אבל שמענו שהוא לא יודע.

אתי בנדלר:

צרכן ממוצע עושה מעקב , מתי מסתיימים 36 חודשים...

יורם מוקדי:

אני לא מכיר רגולטור אחר בעולם שעשה צעד פוזיטיבי וחייב. אנו רוצים לעודד מבצעים, רוצים כמה שיותר מבצעים, זה התחרות. התחרות בטלוויזיה רב ערוצית היא במלוא עוזה. אני לא רוצה לגרום להם לחשוב פעמיים על כל מבצע, כדי שלא יצטרכו לנתק את הצרכן בתום המבצע. המבצעים הם נקודתיים, זה יכול להיות חבילה זו או אחרת.

לאה ורון:

כלומר לשאלת היושב-ראש, די אם החברה יידעה את הצרכן, שהמבצע עומד להסתיים או הסתיים?

יורם מוקדי:

כך סברנו בחודש מאי.

אני מפחד שבמקום לעודד את המבצעים, נגרום להם לתת מבצעים קצרי מועד, או הם יחשבו פעמיים על כל מבצע, כי יגידו: אני צריך לנתק את אותו לקוח? ללקוחות אנלוגיים צריך לבוא לביתם ולנתק אותם. אנו נותנים נטל, שלא בטוח שרוצים. הצרכן מקבל מידע – נגמר מבצע, חזרת למסלול אחת, שתיים, שלוש.

חנה טירי:

גם אנו מברכים על הצעת החוק. שתי ההוראות המרכזיות, גם ההוראה שצריך להודיע 30 ימים לפני מועד סיום העסקה, וגם העובדה שתנאי בחוזה שקובע שיש הארכה אוטומטית, אין לו תוקף, ויש צורך בהסכמה פוזיטיבית של הצרכן – אנו חושבים שזאת הוראה מאוד מרכזית, ההצעה לא צריכה לוותר על ההוראה הזאת.

בהגדרה של עסקה לתקופה קצובה, שקובעת שזה עסקה העולה על 6 חודשים, אנו חושבים שיש עם זה בעיה. אנו לא חושבים שצריך לנקוב זמן. אם אנו משאירים את ההגדרה כפי שהיא, עולה מכך שכל עסקה לתקופה קצובה שהיא מתחת לששה חודשים, אנו מכשירים פה הארכות אוטומטיות. יתחילו לעשות מבצעים של 3 או 4 חודשים, וההצעה הזאת מכשירה הארכה אוטומטית אחרי תום התקופה. מבחינת ההגדרות של עסקה לתקופה קצובה, צריך לבטל את ההגדרה של 6 חודשים.

גם אם ששת החודשים יבוטלו, ההצעה מאוד מאוזנת, מכיוון שנקבע חריג בהצעה שאומר שאם העוסק מציע תקופה מוזלת, אבל מודיע לצרכן מראש על תנאי העסקה, למשל אומר שבמהלך 4 חודשים יהיה מחיר X, ובמהלך תקופה בלתי-מוגבלת יהיה מחיר גבוה, והצרכן יודע את זה מראש, זה ניתן לו בכתב, במקרה כזה החריג בהצעה אומר שלא צריך הסכמה פוזיטיבית. במקרה כזה אפשר לומר: אם הכל ידוע מראש לצרכן, אפשר לומר שלא נדרוש הסכמה פוזיטיבית אחרי מועד סיום העסקה.

כמובן, ההצעה קובעת חריג נוסף, אבל לא אכנס לזה בשלב זה, זה כתגובה לדברים שנאמרו עד כה. אנו חושבים שנושא ההארכות האוטומטיות צריך להיות סעיף מרכזי בהצעת החוק, של איסור הארכות אוטומטיות, בלי הסכמה פוזיטיבית של הצרכן.

רוני נויבאור:

התפיסה שזה שהוא לתקופה מסוימת, ואחרי זה הוא מוארך אוטומטית היא תפיסה שלא כל-כך מקובלת גם בעמדות שהגשנו בתובענות ייצוגיות של היועץ המשפטי לממשלה שנגעו לשינוי של תנאים. אנחנו חושבים שעל הפן האינפורמטיבי בזמן ההתקשרות, כשהעוסק יודע בעוד מועד שהוא הולך להרע את התנאים הוא צריך להודיע מלכתחילה. תקופה של 6 חודשים מאפשרת – כמו שחנה אמרה, היא מכשירה כל תקופה קצרה, ואם עוסק הציע עסקה ל-4 חודשים, ובעינינו לא לגיטימי גם 4 חודשים, ודבר שני, היא מאפשרת שימוש לרעה בהצעת החוק, שעוסקים יתחילו לשחק בדיוק על הגבולות שהצעת החוק מגדירה.

אורית נוקד:

החשיבות היא שלא תהיה הארכה אוטומטית של תקופת ההתקשרות.

היו"ר משה כחלון:

משרד התמ"ת תומך בחוק עם התיקון של ה-6 חודשים, להוריד ה-6 חודשים – לא לקצוב.

אורית נוקד:

אני אסכים לשינוי.

היו"ר משה כחלון:

עמדת משרד המשפטים, הממשלה, זהה.

יצחק קמחי:

חברת הכנסת נוקד אמרה דבר חשוב בהקדמה, אולי נשמטו מההצעה, נושא העלאת המחירים ללא הסכמת הצרכן, זה לא בא לידי ביטוי בהצעת החוק. או זה הושמט או זה לא קיים.

אתי בנדלר:

מה שקורה היום, הצעת החוק באה למנוע מצב שהצרכן מתקשר בעסקה לתקופה קצובה, מוגבלת, נניח 10, 12 חודשים או יותר, בתום אותה תקופה, בלי שהצרכן מודע לכך, החוזה מוארך, ההתקשרות מוארכת מאליה, והמחירים עולים, והוא לא יודע על כך. הוא לא עוקב אחרי החיובים, כי כל הרעיון הוא שהחיוב בתשלומים עבור אותה עסקה נעשה בדרך של חיוב בהוראת קבע, הן בבנק או בכרטיס אשראי. את זה ההצעה הזאת תמנע.

יצחק קמחי:

אני רוצה להדגיש את מה שחנה אמרה. הנושא המרכזי בחוק, ותבוא הברכה על חברת הכנסת נוקד, קביעת הכלל שלא ניתן להאריך חוזה באופן אוטומטי. זה המסר הכי גדול שהכנסת יכולה לתת לציבור.

##### יצחק זיו:

מה פרק הזמן שחייבים לשלוח את ההודעה על הפסקת העסקה?

אתי בנדלר:

בין 60 ל-30 ימים לפני מועד סיום העסקה.

##### יצחק זיו:

האם מדובר על כל החברות הסלולריות?

אורית נוקד:

מכאן זה התחיל. אקרא לכם את אחת הסיבות שהניעו אותי; לפני כ-3 חודשים חתם נ' חוזה עם חברה לטלפונים ניידים, תנאי החברה היו מקובלים עליו, ולכן חתם על הטופס. לטענתו, בתום תקופת ההתקשרות שמרה החברה לעצמה את הזכות לחדש את החוזה באופן טבעי ולא שאלה אותי לגבי עמדתי, מה עוד שהתנאים היו הרבה פחות טובים מבעבר. זה מה שקורה לכל אחד מהאזרחים. אנחנו כמחוקקים צריכים להגן עליהם.

רונן ריינגולד:

משרד התקשורת תומך בהצעת החוק, חלק ממנה מאומץ כבר היום, אך יש שתי הערות; האישור בכפוף לכך שבסייג לניתוק ההתקשרות יבואו מספר שירותי טלפוניה, שהם בבחינת שירותים בסיסיים. השירותים שהוסכמו עליהם בהסכמה בין-משרדית הם שירות בסיסי נייד ונייח. מדובר על שירותי דיבור נטו, לא על שירותים כמו SMS או צילום או כל דבר אחר של השירותים הסלולריים הרט"ניים, אלא רק שירותי דיבור. הכוונה היא שלא יהיה מצב שתנותק אפשרות לקיים שיחת טלפון.

דוד טל:

מתי השימוע אמור להסתיים? אני כל פעם שומע במשרד התקשורת שימועים, ואחרי השימועים אני לא שומע כלום.

רונן ריינגולד:

ב-16 בנובמבר השימוע אמור להסתיים.

קריאה:

לא השימוע, זכות התגובה.

רונן ריינגולד:

מתי תתקבל החלטה בעניין? הדבר נתון לשיקול דעת השר.

דוד טל:

ההחלטה תתקבל שנה-שנתיים אחרי השימוע.

רונן ריינגולד:

הכוונה היא לזרז את הטיפול ככל שניתן.

אתי בנדלר:

הצעת החוק קובעת מספר עקרונות. עו"ד איינהורן מתייחס לאחד מהם. במה עסקינן; קודם כל, שיש עסקה לתקופה קצובה, ויש מספר סוגים של עסקאות לתקופה קצובה שנעמוד עליהם בהמשך. נאמר שלקראת סיום אותה תקופה צריכים לתת על כך הודעה לצרכן, זה העיקרון הראשון, בין 30 ל-60 ימים, מוצע כאן 30 ימים, אך נציע תיקון – צריך למסור הודעה לצרכן, והצרכן צריך תמיד לקבל גם הודעה, כמה תשלומים נשארו לו, כדי שהוא יוכל לעקוב אחרי הדברים.

עיקרון נוסף בהצעת החוק הוא שאין הארכה אוטומטית של תקופת ההתקשרות אלא אם הצרכן נותן הסכמה פוזיטיבית להמשך ההתקשרות. לעיקרון הזה יש סייגים בהצעת החוק. אומרים שלא תהיה הארכה אוטומטית אלא אם ניתנה הסכמה פוזיטיבית, לא צריכים לתת הסכמה פוזיטיבית, אלא רק ליידע את הצרכן לגבי מספר סוגים של עסקאות, שייקבעו בתוספת. אחד הסוגים שהם מציעים להחיל את הסייג הזה הוא שירותי טלפונים בסיסיים, דהיינו שגם אם הצרכן לא אמר: אני מוכן להמשיך להתקשר אתכם, לא תבוטל העסקה, בתנאי שניתנה לו הודעה על כך שהעסקה מסתיימת, וככל שמדובר בשירותי טלפונים בסיסיים, כי לדעת משרד התקשורת, כשמדובר בשירותי טלפונים בסיסיים, לא רוצים שהצרכן ינותק.

ירון לוינסון:

אם היתה לו חבילת זהב, למשל, והוא שילם עליה 300 ש"ח והחבילה נגמרת, הוא יכול בתום התקופה הזאת לחזור לחבילת הבסיס. זה לא אומר ניתוק. השאלה, שלא ייכנסו כאן לפרצה שאת נותנת כאן, שישאירו אותו בחבילת הזהב, להראות שהוא לא התייחס למכתב, אלא צריך להחזיר אותו לנקודת הבסיס, ואם הוא רוצה לחזור לחבילת הזהב, הוא יתקשר. זה לא ניתוק.

אתי בנדלר:

אתם תצטרכו בכלל לקבל החלטה לגבי עצם העיקרון, האם ראוי בכלל להשאירו מחובר או בכל זאת לגרום לחברת הטלפוניה לרוץ אחריו, ואם כן, באילו תנאים.

קריאה:

יש שלב באמצע לפני הניתוק?

אתי בנדלר:

השלב הוא שאתה יודע שהעסקה שלך עומדת להסתיים בעוד 60 ימים, ואם לא תענה, יתקשרו אליך שוב, וכשמחזרים אחריך, באופן טבעי גם מציעים לך תנאים משופרים. ההצעה מאפשרת לקבוע בתוספת לחוק את השירותים. עדיין לא קראנו לגבי על אילו שירותים לא תחול ההוראה שמדברת על הפסקת ההתקשרות.

דוד טל:

האם נכון יהיה שהחברה תנתק את הטלפון בשלב הזה, שאם הצרכן לא זכר להודיע על הארכה או על סיום, עכשיו הוא יזכור – הוא יראה שאין לו קו, והוא יודע שהוא צריך להחליט איך לנהוג, למה להתחבר.

אתי בנדלר:

חברות הטלפוניה יצביעו על כך שהצרכן יסבול כתוצאה מזה, כי לא יישאר לו מספר הטלפון ועוד דברים, אתם תשמעו את כל העמדות, לכאן ולכאן.

אני מניחה שהמגנים על הצרכנים יגידו שברגע שיש תחרות בשוק הטלפוניה, גם בבסיסיים, זה יגרום לכך שהחברה תרצה להשאיר אותו, ולכן היא תבוא אליו ותדאג לקבל את הסכמתו הפוזיטיבית. אתם תצטרכו להכריע, מה ראוי במקרה הזה.

היו"ר משה כחלון:

נציגי הסלולר, אני רואה שכולכם בעד – אתם, העיתונים, האינטרנט.

יוליה מרוז:

העברנו את העמדה שלנו לגבי הצעת החוק גם בכתובים. ברצוני לחדד עניין הניתוק במיוחד. אני מנהלת אגף רגולציה בפלאפון תקשורת.

דוד טל:

היא מילאה תפקידה בנאמנות באוצר.

יוליה מרוז:

לגבי ענף הסלולר, החידוד שצריך להשמיע הוא שמה שמאפיין הענף, אפילו אם משווים אותו לטלפוניה נייחת, יש קושי רב באיתור המנוי, כי בעצם האלמנט- -

##### יואל חסון:

הוא לא זמין?

יוליה מרוז:

לפעמים הוא לא זמין. מה שמאפיין את המנוי, שלהבדיל מתחומים אחרים, כמו שידורי לווין או טלפוניה נייחת, שיש חיבור לתשתית קבוע שבו המנוי נמצא, לא בהכרח קיים האלמנט הקבוע הזה בהתקשרות שלנו עם המנוי בסלולר. האלמנט הקבוע היחיד זה אמצעי התשלום מדי חודש, והכתובת וההימצאות שלו הוא יכול לשנות, ומכאן הקושי באיתורו. בהחלט מה שיכולה ההצעה הזאת לגרום, הוא שבניסיון שלנו לאתר המנוי לא נצליח להודיע לו כדי לקבל אותו אישור פוזיטיבי.

דוד טל:

כמה אחוז מהצרכנים כאלה?

יוליה מרוז:

מה שנהוג, וזה ברוח התיקון שמציע משרד התקשורת בכל הקשור ליידוע לעסקה קצובה, הנוהג הקיים היום, בכל הודעה ללקוח אנו מודיעים לו על מועד תום העסקה והתנאים.

אורית נוקד:

זה נולד בעקבות הצעת החוק, ואני מברכת על כך.

יוליה מרוז:

אנו מברכים על הצעת החוק, קיבלנו ועושים את זה. הבעיה שלנו היא 30 יום לפני תום העסקה להשיג את כלל המינויים כדי לסכם אתם.

אורית נוקד:

אם חייב לא משלם, איך מאתרים אותו? מה עושים? אז מנתקים?

יוליה מרוז:

הרשיון מאפשר, במקרי גבייה חמורים, לנתק.

יורם מרציאנו:

כשאדם חייב לך כסף, את מוצאת אותו? שאלת תם.

יוליה מרוז:

אני עדיין חושבת שיש הבדל. כשאתה לא משיג את הלקוח או הוא לא חוזר אליך בתום לב, או לא הצלחת ליידע באופן ברור לגבי תום העסקה ואז אתה מנתק אותו משירות כה חיוני בלי שהוא התכוון לכך, אתה יכול לגרום לו נזק.

##### יואל חסון:

על איזה אחוז את מדברת?

יוליה מרוז:

של ניתוקים צפויים?

אורית נוקד:

לא מכירים שליחת הודעות SMS? יכולים להודיע לו כך שעומדים לנתק.

יוליה מרוז:

יש לענף הסלולר אוכלוסייה של מנויי pre-pay, לא מזוהים.

היו"ר משה כחלון:

אנחנו הבנו כעת שהבעיה שאתם יכולים להיתקל בה זה איתור הלקוח. יכולים להתקשר להודיע לו, יום אחד הוא מתעורר בבוקר ואין לו קו שלא באשמתו, שירות חיוני.

יורם מרציאנו:

אנו צריכים לתמוך בזה כולנו, לדעתי.

##### יואל חסון:

אני רוצה להבין. אורית, הצעת החוק הזאת לא נוגעת רק לסלולר אלא לדברים אחרים – טלוויזיה, כבלים וכו'. רוב ההתחייבויות שמתחייבים לסלולר, אדם חתם עם חברה סלולרית וקיבל חבילה ייחודית שהסכים לה עם התחייבות וכו', כשנגמרת ההתחייבות אחרי 3 שנים בדרך-כלל קורה לפעמים שהם אוטומטית מאריכים את ההתחייבות. השאלה, ברגע שהיא לא איתרה אותו, על-פי החוק, נגיד שלא איתרה, עברו 30 יום, מה קורה בתחום הסלולרי אם לא איתרה אותו, לשיטת החוק שלך?

היו"ר משה כחלון:

מנתקים לו.

##### יואל חסון:

אז יש בעיה.

היו"ר משה כחלון:

יותר מזה. אם חולה לב מחובר ללחצן מצוקה ולא איתרו אותו, הוא לוחץ ולא קורה שום דבר - צריך לחשוב גם על זה.

##### יואל חסון:

לדעתי, כמו שנתנו דוגמא את חברות הכבלים או הלוויין - עשינו חבילת זהב, נגמרה תקופה, הם אמורים להחזיר לנקודת הבסיס, ואם אתה רואה שנעלמו לך ערוצים, אז תשים לב ותתקשר, למרות שלא התייחסת לכל ההתראות – לכן שם זה יכול להיות קל יותר, כי שם לא ינתקו מייד, יכולים להעביר לחבילת בסיס.

לגבי הסלולר, העניין הוא שלפעמים אדם במבצע יכול לקבל תנאים יותר טובים באותה התחייבות מאשר אם יחזירו אותו לנקודת הבסיס בלי מבצע. לכן צריך לראות איך אנחנו עושים מצב שבסלולר, אם הוא לא התייחס או לא מצאו אותו, הוא לא מתנתק מיד. בחברות הכבלים אפשר להחזיר לבסיס.

זאב ש. פרידמן:

זה בדיוק החריג שעליו מדברים. למשל, תקשורת, שירות בסיסי – לא ינתקו בן אדם. השר יוסיף בתוספת, זו הכוונה, ולכך בדיוק נועד הסעיף. יאתרו את השירותים הבעייתיים מצילי החיים – אלה לא ינותקו.

##### יואל חסון:

השאלה היא מה הוא ישלם. יכול להיות שחברת הסלולר תחזיר אותו בלי מבצע, ואז פתאום הוא משלם יותר.

זאב ש. פרידמן:

אז חייב לתת את השירות באתו מחיר של אותו שירות בודד, רק ללא התחייבות. זה מה שצריך להיות, כמו שהצעת קודם.

##### יואל חסון:

אז החברות יסכימו שיישאר במבצע אבל לא בהתחייבות?

זאב ש. פרידמן:

לא חייבים לתת לו מבצע. מה שחייבים לתת לו הוא האפשרות להתקשר ולקבל שיחות - הרכיב הבסיסי ביותר. במקרה כזה, אם הרגיש שחסר לו המבצע, אז כמובן, יתקשר לחברה, לא תהיה בעיה לאתר, אבל לא פגענו לו באיכות החיים.

איתמר ברטוב:

אני רוצה לומר שאנחנו מברכים על ההצעה הזאת, כי היא מתיישבת עם הפרקטיקה שאנו נוהגים בה כבר מספר חודשים. אנו לא מודיעים רק 30 יום אלא 60 יום, גם בכתב וגם ב-SMS, אנו סבורים שזאת ראייה צרכנית שקופה ונכונה. אולי יש פה פרטים שבניסוח הסופי נציע הצעה שרואה את טובת הצרכן, ואולי יש תבחינים שנכון לשים.

ההקדמה שמכניסה בצורה כל כך גורפת וברורה את חברות התקשורת בכלל וסלקום בפרט על המוקד גם לא ראויה, וכאן ניסינו לפנות כדי שלא זה יהיה מצב הדברים, כדי שהאמירה הגורפת הזאת לא תיאמר. אנו סבורים שההצעה נכונה, אנו נוהגים כך בלאו הכי, גם התיקון ברשיון וגם הצעת החוק רק מעגנים את מה שאנחנו עושים גם בכתב וגם בחוק. ראוי שהדברים ייאמרו. אפשר רגע לבחון אתנו לפני שמעלים אותנו על המוקד לחינם.

דוד טל:

היות ואתם עושים את זה קודם, כבר התחלתם לעשות את זה, אתה יכול לומר כמה אנשים אתם לא מצליחים לאתר כשמסתיים פרק הזמן?

איתמר ברטוב:

הנושא של לאתר או לא לאתר נוגע בעיקר לאנשים בעלי טלפונים שקונים כרטיס חיוג, שאתה לא יודע- -

דוד טל:

תניח לזה.

איתמר ברטוב:

הדברים האלה לא רלוונטיים לגביהם.

יורם מרציאנו:

מי שקונה כרטיסים, הוא לא במבצעים האלה.

איתמר ברטוב:

אתם אומרים מה שאנחנו ממילא עושים, שוב ושוב. יש פה אפשרות לשלוח חשבונית, SMS. הניתוק הוא לא בגלל השאלה הטכנית, האם יש אפשרות טכנית תיאורטית להגיע אליו, אלא בגלל שבאורח חייהם של הרבה אנשים, וגם יש מקרים שבהם אתה מקבל הנחה על שיחה עם אחותך. אם בגלל שמפסיקים לך את ההנחה על השיחה עם אחותך ננתק לך את כל קו הטלפון – אבל אני לא רוצה להיכנס לדברים האלה, כי הם ידונו כאשר ידונו בנוסח המקורי של הצעת החוק.

השקיפות הזאת היא ראויה, אנו נוהגים כך, התחרות היא כזאת שמי שלא ינהג כך, הלקוחות שלו ימצאו את הדרך למקומות אחרים. לכן אנו מברכים על כך ופועלים כך.

דוד טל:

זאת דוגמא לחברה, אני מניח שעוד כמה חברות ילכו בעקבותיהם, שהפנימה את הדיונים האינטנסיביים של הוועדה הזאת בשנים הקודמות, לדורותיה, שלאט-לאט מבינות החברות, במקרה הזה זה חברות התקשורת, שנכון וראוי להקדים תרופה למכה, לצאת לקראת הצרכן ולא להגיע למצב שח"כים יגישו הצעות חוק ואז בלית ברירה.

אני מברך אתכם שעשיתם, ואשמח שהרבה חברות ילכו בעקבותיכם.

יוליה מרוז:

גם אנחנו.

איתמר ברטוב:

הראייה הצרכנית הזאת ראויה ונכונה גם ברמה העסקית. נכון לקדם את הדברים ולקבל את שיתוף הפעולה, זה לרווחת כולם. התחרות היא כזאת שמי שלא יהיה שם, לא יהיה. אין פה שום מאבק אתנו.

עינת ברכה:

אנחנו מברכים על הצעת החוק- -

יורם מרציאנו:

אני מכבד את הציבור במדינת ישראל, ארגון אמון הציבור, מחר יבוא ארגון הציבור - תשמע, זה מאוד תמוה. יש הרשות להגנת הצרכן, יש...

היו"ר משה כחלון:

בנושאים צרכניים הוועדה מזמינה ארגוני צרכנים להביע עמדות, וכל מי שיגיע לכאן, אנחנו נברך אותו, ונשמע את כולם.

אתי בנדלר:

לא מדובר בארגון צרכנים.

עינת ברכה:

זה ארגון למידע צרכני, לא ארגון צרכנים, אך הוא מטפל בכל מיני תלונות בתחום הצרכנות.

היו"ר משה כחלון:

תרגישי נוח.

עינת ברכה:

בהצעת החוק יש פוטנציאל למהפכה כלכלית צרכנית גדולה מאוד. לפי דוח הלמ"ס ל-2004, הצריכה של שירותים מתמשכים כמו טלוויזיה, סלולר, אינטרנט היא בהיקף של 14 מיליארד שקל. להערכתנו, אפשר לחסוך מהצעת החוק הזאת מאות-מיליוני שקלים, ב-2006, כנראה, 14 מיליארד שקל זה סכום שכבר גדל.

יש לנו כאן דוח של ריכוז תלונות שהצטברו אצלנו, שמראה היקף גדול של תלונות בנושא של עסקאות מתמשכות, כולל בתחום סלולר, לווין אינטרנט ובתחומים אלה.

היו"ר משה כחלון:

יש גם תלונות על תקשורת כתובה?

עינת ברכה:

עיקר התלונות הן בתחום הסלולר וטלוויזיה בלווין וכבלים. יש גם בתחום עיתונות כתובה ובריאות.

הבעיה המרכזית בהצעת החוק נוגעת לנושא של 6 חודשים. נכון להיום, הצעת החוק לא חלה על ההטבות שניתנות לחודש, שלושה, עד 6 חודשים, שאחריהם הצרכן ממשיך להיות מחויב לעסקה לתקופה לא קצובה בסכומים משמעותיים יותר גבוהים. לפי הבדיקה שלנו, רוב המתנות, המבצעים הם לתקופות קצרות יחסית,3–4 חודשים, כל התחום הזה, שהוא הכי משמעותי ומרכזי, לא נכנס להצעת החוק.

אורית נוקד:

כנראה, נתקן את זה.

היו"ר משה כחלון:

דיברו על זה, המציעה הסכימה לתקן.

איילת כהן-מעגן:

כנראה שלנגד עינינו עומדות עסקות של 36 חודשים, שהצרכן זכר בהתחלה ואז הוא שוכח. אנו נסחפים פה לעניין של חודשיים ושלושה חודשים. יש עוד שירותים שצריך לקחת בחשבון, שההצעה גורפת וחלה עליהם.

צרכן התקשר עם חברה, מקבל שירותי טלפוניה, גישה לאינטרנט, שאגב, הם חיוניים, אנו רואים את זה, כשיש תקלה הכי קטנה המוקדים קורסים מפניות היסטריות של אנשים שלא מוכנים להיות מנותקים מגישה לאינטרנט אפילו לשנייה. המון בתי אב מחוברים לאינטרנט, והשירות הזה מאוד חיוני להם. אנו משקיעים המון כספים על-מנת לשמר את היכולת, שיהיו מינימום תקלות והפרעות. מנוי מתקשר, מנוי מצוי בעסקה עם חברת תקשורת, חברת תקשורת הולכת לקראתו ויוצאת למבצע של חודשיים, חצי שנה, אולי יותר. מה שדורשים פה זה שבעסקה באיזשהו מבצע של חודשיים יודיעו לו 30 יום מראש שזה עומד להסתיים.

אתי בנדלר:

אולי תחתמו על חוזה שתפרטו את התשלומים מעבר לחודשיים, ואז זה לא יחול עליכם.

איילת כהן-מעגן:

אבל זה יגרום לחברות לחשוב פעמיים לפני כל מבצע שהמטרה שלהם היא להיטיב עם הצרכן ולא לרמות אותו.

אתי בנדלר:

אז למה החברה לא אומרת מראש?

איילת כהן-מעגן:

החברה אומרת מראש וידוע מראש כמה ישלמו אחרי חודשיים.

אתי בנדלר:

אז זה לא יחול.

איילת כהן-מעגן:

בואו נראה את בזק, למשל. מרבית השירותים שלי לעדכוני תעריפים, שלא אני מחליטה עליהם, אם אני אפרסם מראש מה יהיה, יכול להיות שכחברה אהיה בבעיה, אבל לא תמיד אני יודעת בעצמי. אני יכולה להגיד מה יהיה המנגנון.

במקרה של לקוח שלא הזדרז והודיע שהוא רוצה להמשיך את ההסכם אתו, ימצא עצמו מנותק משירות. כמו שנאמר על-ידי איתמר ברטוב, לקוח שקיבל הטבה בהתקשרות עם אחותו, כי הוא לקח סלים נבחרים, ימצא עצמו מנותק לא מההטבה לאחותו אלא משירותי טלפוניה או אינטרנט בכלל.

זאב ש. פרידמן:

אז תקראו את דברי ההסבר, ששם כתוב: שירותי תקשורת, החלק הבסיסי - אף אחד לא יוותר במקרה שאין לו איך להתקשר.

איילת כהן-מעגן:

אנו מדברים בדיוק על החלק הזה.

מבחינתנו, שירות גישה לאינטרנט הוא שירות בסיסי, אנו רואים את זה גם מהלקוחות שלנו.

דוד טל:

שכנעת שזה צינור חמצן שאני מחובר אליו, שבלעדיו אני לא יכול. חברת חשמל פעמים מרצון, משגגה מתנתק זרם החשמל, ואת יודעת איזה נזק יש? ועדיין אנו חיים.

היו"ר משה כחלון:

עכשיו 20 אלף בתים מנותקים מחשמל.

איילת כהן-מעגן:

יש שירותים שיש להם דמי התחברות. אני לא חושבת שהצרכן יודה לכם אם

הוא ינותק ואחר-כך יתחבר מחדש, כי זה מה שהוא רצה, הוא רק לא הזדרז והודיע, הוא רק יצטרך לשלם דמי התחברות.

יצחק קמחי:

אני מבין שהצרכן הוא בן ערובה.

איילת כהן-מעגן:

לא. המטרה של הצעת החוק שהצרכן יידע, ולכן מודיעים לו לפני והוא יידע. לא נסמכים על הזיכרון הקצר שלו, אבל הוא לא מטומטם. זה לא צריך להיות עד כדי כך פטרנליסטי.

##### יצחק זיו:

אני חושש שאנו ניתן כאן פתח לחברות נוספות, כמו שאתה מתקין היום טלפון, אתה לא מתחייב לתקופת זמן. אין הקצבת זמן. האם לא ילכו בעקבות זה חברות אחרות, שלא יציינו תקופת זמן, שיהיה פתוח? היום אתה מזמין טלפון, וזה לא קצוב בזמן.

היו"ר משה כחלון:

פה מדובר על מבצעים.

##### יצחק זיו:

אחרים יעברו לאותה שיטה, לא יהיה מבצע.

היו"ר משה כחלון:

מר מוקדי אומר שמבצעים מקדמים את התחרות. אם לא יהיו מבצעים, אנו גם נצמצם את התחרות. תחרות זה דבר בריא לטובת הצרכן.

##### יצחק זיו:

השאלה היא אם זה לא יפתח פתח נוסף.

אריה רינהרץ:

אנו מצטרפים לכל מי שהביע כאן תמיכה בהצעת החוק, היא בהחלט במקומה.

יש פעילות נוספת שעלולה להיפגע, וזה נושא ניידות המספרים, למשל. אם אתה מנתק למישהו את הפלאפון שלו, הוא יכול לאבד את זכותו לאותו מספר שבוועדה נלחמים על כך.

דוד טל:

ישר למחרת עושה זאת, לא נותן פרק זמן סביר – חודש-חודשיים? אם הוא לא יתחבר אחרי 3 חודשים, בסדר.

אתי בנדלר:

עוד מעט המספר יהיה שייך לצרכן.

קריאה:

הבעיה היא שהוא לא מגיב להודעות.

אריה רינהרץ:

לגבי התנאים החדשים של המשך ההתקשרות, במכתב של 60-30 יום לפני, אפשר לומר בפירוש שההתקשרות תמשיך לאחר התאריך המסוים בשינויים אלה ואלה. אז יש שקיפות מלאה, ואם ברצון הצרכן להתמקח, הוא תמיד יכול.

ירון לוינסון:

אנו חושבים שזה אחד החוקים הצודקים, הנכונים. זה אחד החוקים הכי צרכניים בעשור האחרון. אנו מקבלים מאות תלונות על הנושאים האלה, וחבל שזה נתקע פעם שעברה. זה נושא מאוד אקוטי. ככל שנחוקק אותו במהרה, כך נציל אנשים מהנושא. גלגול העיניים של חלק מהחברות פה - טובת הצרכן, פרקטיקה, הכל עומד לנגד עינינו – אני לא יודע איפה זה היה עד לא מזמן. טוב שהתחילו בזה, אבל הם לא עושים את זה לטובת הצרכן, אלא הבינו שזה המגמה.

הערנו את ההערות שלנו בכתב. גם אם לא נדון בזה היום, חשוב להריץ את זה מהר, כדי שלא יקרה מה שקרה בפעם שעברה. בגלל חשיבות החוק, צריך לקבוע לוח זמנים – ככל שתקדם את זה- -

היו"ר משה כחלון:

אתה מתכוון שאורית לא תתקדם לתפקיד סגן שר?

אורית נוקד:

אורית נוקד לא תהיה יותר סגנית שר...

היו"ר משה כחלון:

או שר, או לא...

ירון לוינסון:

לכל סעיף יש הערות. בגדול, צריך לקדם את זה.

אני לא רואה בזה סוף העולם, אם מישהו יתנתק. פלאפונים לא היו לפני כמה שנים, יש כל-כך הרבה אמצעים. עוד מעט גם דרך האינטרנט ודרך העיתונים יהיה הצלת חיים. צריך מאוד במצומצם, במשורה.

זאב ש. פרידמן:

אני מצטרף לכל המברכים את הצעת החוק שכה נחוצה. את הערותינו הערנו, ונתייחס במיוחד לחריגים שלדעתנו הם רחבים מדי.

לגבי מה שנאמר כאן, כאילו מעלים על מוקד סוג מסוים של חברות, ההפך הוא הנכון; עד היום עלה על המוקד הצרכן. מדובר כאן על עיתונות כתובה ועל קשישים שמחתימים אותם על חוזים ארוכי טווח, ואחרי כן, בתום אותן חמש שנים, כשאדם בן 95 מוחתם על החוזה, מאריכים את זה ליורשים ולנכדים ולנינים לעוד חמש שנים ואני לא יודע על מה, כך שלא מדובר על סלולרי אלא על כל תחומי העסקאות שבהם אנשים מתקשרים ומשלמים באמצעי תשלום.

לכן אין יותר צודק מלעצור את זה בנקודת הזמן שבה זה מתחדש, להודיע לכל צרכן: תתמחר עם החברות, תשפר התנאים שלך. אין דבר שיתרום יותר לכלכלה, בניגוד למה שמהלכים עלינו אימים, שתצטמצם התחרות, התחרות תגבר. לקוח שיודע שיכול להתמחר מול מישהו אחר עושה את זה ומשפר לעצמו את התנאים. כך אנו חושבים שצריך לקדם את החוק, לא רק שמא כוח עליון ימנע את זה, אלא כי רצוי שהחוק הזה ייכנס לתוקף כמה שיותר מהר.

היו"ר משה כחלון:

אף אחד לא מהלך אימים, כל אחד מגיע פה, מייצג גוף.

עופר ויסוקר:

כפי שציין מוקדי, יס נוהגת בפועל בהתאם לאחד מהעקרונות של הצעת החוק, וזה עיקרון היידוע, היא מיידעת כל לקוח – עוד לפני החלטת המועצה – על סיום המבצע. אנו שולחים חשבוניות על המסך או בכתב לטובת הלקוח, ולא רק שנשלח מדי חודש, אלא אומרים: המבצע עומד להסתיים, אנא צור קשר. יכול להיות שצריך לחשוב, האם רמת היידוע מספיקה, או צריך להגביר אותה עוד קצת, וזה מקובל עלינו לחלוטין.

הנקודה שאנו לא מסכימים אתה היא הנקודה שהצרכן יהיה צריך להביע הסכמתו, אחרי שנשלח אליו היידוע וכל הדרכים שייקבעו. גם צרכן טלוויזיה לא רוצה להיתקע ב-10:00 בלילה בלי הטלוויזיה, ואין לו האפשרות לשלוח את הפקס עכשיו חזרה.

ירון לוינסון:

אז לא תהיה לו טלוויזיה ב-10:00 בלילה. מה יקרה?

אורית נוקד:

אגב, אמרו לי שאם מישהו רוצה לקבל חשבונית הביתה, הוא צריך לשלם 5 ₪. זה נכון?

עופר ויסוקר:

לא. יושב פה גם יושב-ראש המועצה, שמפקח עלינו. אנו שולחים לכל אחד חשבונית ללא תשלום, גם לאתר האינטרנט, גם על מסך הטלוויזיה.

קריאה:

קיבלתי חשבונית בפעם האחרונה לפני 3 שנים הביתה, מאז לא ראיתי שום חשבוניות. למה אני צריכה לבקש שישלחו לי חשבונית? אני לא רוצה דרך יס, אני רוצה שישלחו לי בדואר.

עופר ויסוקר:

גם היום הצרכנים מנהלים בעיקר בשוק שלנו, בשוק הטלוויזיה, מאוד מודעים ליכולות שלהם. הם יודעים לשמר את המחיר החדש ולהשיג אותו. הלקוחות גם פונים. אנו חושבים שאפשר להסתפק בחובת היידוע באופן שייקבע, כל דבר כזה נראה לנו סביר – 30, 60 יום. אין צורך לחייב את הלקוח להודיע פוזיטיבית ובפועל להישאר ללא טלוויזיה.

דוד טל:

להיות בלי טלוויזיה, בלי אינטרנט, בלי פלאפון – כאילו שלפני 20 שנה לא חיינו ככה.

אתי בנדלר:

לעניין הסכמת הצרכן, לא חייבת להיות הסכמה בכתב. זה יכול להיות גם בטלפון, ובלבד שאתם מקליטים את השיחה, כפי שמקובל, שבא לידי ביטוי הסכמת הצרכן להאריך את החוזה. זו לא צריכה להיות פרוצדורה מאוד קשה של התוועדות פנים אל פנים.

איילת כהן-מעגן:

שמירת כל ההקלטות – מחייב- -

אתי בנדלר:

אתם ממילא עושים את זה. החברות מקליטות שיחות.

עופר ויסוקר:

אין אפשרות לשמור עכשיו כל הסכמה שלך על חבילת הבסיס ועוד חבילות נוספות, וכל לקוח, יהיה לו תיעוד אצלנו לנצח, כי תמיד נטל ההוכחה עלינו.

אתי בנדלר:

לא מדברים על נצח בהקשר הזה.

עופר ויסוקר:

גם לא 7 שנים.

דוד טל:

אל תהיה כזה קיצוני. אתה מבקש שהבנקים ישמרו לך את כל נתוני האשראי 7 שנים. הבנק כמוך קיבל משאב של המדינה, ובמסגרת הזאת אתה תקבל את זה ואת זה.

אתי בנדלר:

כדאי להתחיל לקרוא מסעיף קטן (ה), שבו יש ההגדרות, כדי שיהיה ברור על איזה סוגי עסקאות ההצעה חלה. אם את רוצה, אני מוכנה לקרוא. מדובר על הוספת סעיף לחוק הגנת הצרכן, הוספת סעיף חדש שעניינו עסקה לתקופה קצובה. אני מפנה לסעיף קטן (ה) של הצעת החוק, שבעצם מגדיר את העסקאות שעליהן תחול ההצעה של חברת הכנסת נוקד.

(ה) בסעיף זה מועד סיום העסקה או ההתחייבות – ואני מציעה לעבור קודם כל להגדרה השנייה, כי זה מסודר פה לפי אל"ף-בי"ת, אבל ההגדרה מועד סיום העסקה או ההתחייבות מפנה להגדרה השנייה, ולכן אתחיל בהקראה של עסקה לתקופה קצובה.

כל אחת מאלה – אחת, עסקה לתקופה קצובה לאספקת טובין או שירותים העולה על 6 חודשים. מדובר בעסקה קלאסית שנחתמת לתקופה קצובה. אני חותמת על עסקה שאמורים לספק לי שירותים, למשל שירותי לחצני מצוקה, מה שהזכירו קודם, או כל שירות אחר, שירותי אינסטלציה, אם אתם רוצים, או יספקו לי טובין, למשל מים לתמי בר, במשך תקופה קצובה.

בכנסת הקודמת, בהתאם להחלטת חברי הכנסת, הוספו המילים "העולה על 6 חודשים". שמענו כאן את ההערות של כל נציגי הממשלה שמציעים למחוק את המילה "העולה על 6 חודשים", והח"כים יצטרכו לקבל החלטה בעניין.

שתיים, עסקה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה אחרת. שוב, הוספו המילים "לתקופה קצובה העולה על 6 חודשים" – אף אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי-קצובה. מדובר בסוג עסקה שנחתם הסכם, או נכרת הסכם, זה לא חייב להיות בכתב, בין עוסק לבין צרכן לתקופה בלתי-מוגבלת, כדי לפתות את הצרכן, מציע לו תנאים אטרקטיביים לתקופה מוגבלת. לדוגמא, תחתום אתי על מנוי לעיתון לתקופה בלתי-מוגבלת, תהיה מנוי, אבל בתקופת 12 החודשים הראשונים תשלם מחיר סמלי, או לשנה הראשונה, תשלם מחיר יותר נמוך, ובתום השנה המחיר יכול להיות שונה לחלוטין. נראה בהמשך שיש אפשרות שאם המחיר מוגדר מראש, המחיר שישולם בתום השנה יוגדר מראש, זה לא יחול. זה אפיון העסקה.

סוג שלישי, פסקה שלוש, עסקה שבה התשלום עבור הטובין או השירותים המהווים חלק מהעסקה יבוצע במשך תקופה קצובה העולה על 6 חודשים, אף אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי-קצובה. תחשבו על העסקות שאתם מכירים בדרך-כלל בהתקשרות עם חברות הסלולר, שיש כאן שתי עסקאות מקבילות כרוכות זו בזו; אחת היא לרכישת המכשיר שעבורו משלמים במשך תקופה קצובה, בדרך-כלל 36 חודשים, יש מקרים של 24 חודשים. העסקה השנייה היא קבלת שירותי הטלפוניה הניידית לתקופה בלתי-קצובה. שתי העסקאות כרוכות אחת בשנייה, הן נעשות יחד, במקביל מחתימים את הצרכן על פרטי העסקאות האלה. בדרך-כלל יש גם קשר בין התשלומים עבור שתי העסקאות האלה. לפעמים יש זיכוי בזמן אוויר או בכל דרך אחרת – אם אתה קונה אצלי את המכשיר, תקבל זיכוי בזמן אוויר וכו'.

מכאן שבעצם יש תשלום עבור טובין או שירותים שהם חלק מהעסקה, זה במשך תקופה מוגבלת, וחלק אחר של העסקה הוא לתקופה בלתי-מוגבלת. כל סוגי העסקאות מוגדרים לצורך הצעת החוק כעסקה לתקופה קצובה.

עכשיו אני הולכת להגדרה הראשונה – בסעיף זה מועד סיום העסקה או ההתחייבות אחד ממועדים אלה לפני העניין – אחד, המועד שבו מסתיימת העסקה לפי פסקה (1) שבהגדרה עסקה לתקופה קצובה, זה העסקה לתקופה קצובה הקלאסית, הפשוטה, כלומר נחתם חוזה ל-12 חודשים, בתוך 12 חודשים חל מועד סיום העסקה או ההתחייבות.

שתיים, מועד סיום התקופה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת ההטבה לפי פסקה (2), דהיינו אם חתמתי או התקשרתי בעסקה לתקופה בלתי-קצובה, שבה ניתנת תקופת מבצע ראשונה במחירים מוזלים או ניתנת הטבה אחרת בתום תקופת ההטבה או המחיר המוזל, והמקרה השלישי, שרק כדי שיהיה לכם קל יותר לקרוא, למרות שזה לא חייב להיות, פסקה (2) תחשבו על עיתון, פסקה (3) - על סלולר, כי אלה מאופיינים בסוגי העסקאות האלה.

הסוג השלישי – מועד סיום ההתחייבות לתשלום, כאמור בפסקה (3) להגדרה האמורה, דהיינו כשגומרים לשלם עבור המכשיר עצמו. אלה ההגדרות לצורך העניין. אם אדוני רוצה לשמוע הערות, לרבות הנושא של ה-6 חודשים.

חנה טירי:

כפי שאמרנו, אנחנו סבורים שהביטוי "העולה על 6 חודשים" צריך להימחק מהגדרת עסקה לתקופה קצובה, כי מההגדרה עולה שכל עסקה לתקופה קצובה שהיא מתחת ל-6 חודשים, אנו מאפשרים ואומרים שכן אפשר לקבוע תנאי בחוזה שיש הארכה אוטומטית.

במצב דברים זה, זה מרוקן את ההצעה מתוכן. זה גם לא מתאים לדין הכללי, לטעמנו, ופותח פתח לניצול לרעה. רוב המבצעים ייעשו לתקופות שמתחת ל-6 חודשים, אז מה עשינו בהצעת החוק?

אורית נוקד:

נתתי הסכמתי למחוק.

אתי בנדלר:

החלטת הוועדה היא למחוק המילים "העולה על 6 חודשים" בכל מקום שבו זה מופיע.

רונן ריינגולד:

לא מדובר על עמדת ממשלה. אנו קיבלנו את העמדה הזאת לתיקון רק אתמול, שר התקשורת לא הספיק לגבש את דעתו לעניין, והוא מתנגד למחוק בלי שיראה מה ההשלכות על תחום התקשורת. העמדה שמציגים אינה של משרד התקשורת.

אורית נוקד:

הכנסת מצביעה, לא הממשלה.

יוסי לובטון:

אני מציע שנזכור תחת עקרונות השקיפות והמטרה הראויה של הצעת החוק, שהמטרה היא בסופו של דבר לא להעלים מבצעים מהשוק. ההצעה כורכת עלויות לא קטנות בטיפול בסיום המבצעים. ככל שנקצר את התקופות ונגדיר, מתוך מטרה צרכנית ראויה, את הסעיפים האלה, נמצא עצמנו עם הפחתת רמת התחרות בשוק. חשוב שנזכור את זה לאורך כל ההקראה, כי כל סעיף כשלעצמו נראה מצוין, כל הצעה כזאת נראית לטובת הצרכן. אני חושב שלא חסרות דוגמאות, ראו דוגמת דמי הקישוריות, שהיו בטוחים שמתאימים לצרכן ומצאנו את עצמנו בסופו של יום שהרענו עם הצרכן. ב-6 חודשים אנו הולכים לקבוע גם במבצעים קצרי טווח, למשל לקבל לחודש מתנה את ערוץ הספורט, שזה הטבה קצרת מועד. אין ספק שהצרכן לא ישכח שקיבל זאת במתנה, ואתם מבקשים מאתנו עכשיו ליצור אתו קשר- -

אתי בנדלר:

אנו לא מבקשים כלום. אם כשתתקשר תגיד לו שהמחיר הוא 356 ₪ לחודש, אבל בחודש הראשון לא תשלם כלום ונותן לו את זה בכתב, זה לא יחול עליך בכלל, בין אם יהיה חודש או עשרה חודשים, רק תן לו מראש בכתב.

איתמר ברטוב:

בדוגמא שנתת את מחילה על פריסת תשלומים, את הופכת אותם לעסקה קצובה. אם אדם משלם על מכשיר הטלפון ל-36 חודשים, הוא פשוט פורס את התשלומים. לא לזה התכוון המשורר. גם מהדוגמא שנתת, בעצמך נגררת אחרי דוגמא שלא קשורה בעניין. אם אדם משלם על מכשיר הטלפון ב-36 חודשים, זו עסקת אשראי או תנאי תשלום, ודבר שהוא בבחינת תנאי תשלום, אין הכוונה להחיל עליו, אין הכוונה שאדם סיים לשלם על מכשיר הטלפון שלו, ננתק לו את הקו כי הוא לא מוכן להמשיך לשלם על דבר שהוא סיים את התשלום. ברור לי שאם זה קשור לשירות אחר, ברור לי שלא זה העניין. אם תשימי לב ללשון החוק, לכאורה אפשר להחיל את זה גם על זה. אני מציע לסייג את זה על דבר שהוא בבחינת תנאי אשראי או פריסת תשלומים.

אתי בנדלר:

האם צרכן שניגש היום לחברת סלולר יכול לרכוש אותו מכשיר במזומן במנותק מקבלת שירותי טלפוניה, או לחילופין, אם הוא משלם את זה במשך 36 חודשים והוא רוצה באיזשהו שלב לשלם במזומן כדי לגמור את העסקה, האם הוא ישלם קנס על העניין הזה?

לאה ורון:

עמלת פירעון מוקדם.

איתמר ברטוב:

הרכישה קשורה עם רכישת השירותים. אני לא מדבר על מצב שנעשה בזה שימוש כדי לקשור אותו אחרת, ואין טעם לתת את הדוגמא הזאת, כי לא לזה כיוונתי. מלשון החוק עולה שאם אדם משלם 36 חודשים על הטלפון, אם אחריהם הוא לא הודיע פוזיטיבית שום דבר, בסך הכל הוא גמר לשלם על המכשיר – אני צריך לנתק אותו. אני משוכנע שלא לזה התכוונתם.

אתי בנדלר:

ממש כן, אם מדובר על עסקאות שלובות. אם אני קונה מקרר, זו כל העסקה, והמחיר הוא 1,000 שקלים או עשרה תשלומים של 100 תשלומים, אז זה לא יחול.

איתמר ברטוב:

אדם בכרטיס האשראי – הוא לא יכול לקנות את המכשיר בלי לקבל את השירותים. הוא קנה את המכשיר ב-36 תשלומים, משלם 100 ₪ כל חודש למשך שלוש שנים, סיים לשלם על המכשיר, הוא ממשיך עם אותם תנאי תשלום על זמן האוויר, רק על המכשיר הוא סיים לשלם.

אבשלום וילן:

זה משולב.

היו"ר משה כחלון:

אם אדם קנה מוצר, סיים את התשלום, אני צריך להודיע לו עכשיו?

ארז גלהר:

גם אחרי 10 חודשים הוא יכול, וישלם את מה שנותר לו. רק היית צריכה לשלם את כל היתרה.

אתי בנדלר:

אני יודעת מניסיוני האישי, אראה לך התחייבויות.

רחלי קרת:

ברגע שאדם בא להתקשר לרכישת שירותי סלולר, הוא יכול לבחור במועד ההתקשרות את תנאי התשלום של המכשיר. את המכשיר הוא יכול לשלם במזומן, ב-24 תשלומים, ב-36 תשלומים. לא יעלה על הדעת שיהיה הבדל בין אדם ששילם במזומן לאדם ששילם ב-36 חודשים, כי זה רק תנאי אשראי. הפרשנות שלכם יוצרת הבחנה בין אדם לאדם רק כי בחר לשלם בתשלומים. המשמעות היא שאדם שקנה במזומן באותו רגע, לא צריך להודיע לו, ואדם שבחר לשלם בתשלומים – כן צריך.

ירון לוינסון:

צריך להפריד בין שני סוגים של עסקאות; אחד זה עסקת פריסת תשלומים, שהעסקה מנותקת מעסקת רכישת זמן אוויר ברט"ן. לגבי זה קונים את הטלפון לחוד, את השירותים האחרים לחוד, ובעניין זה צריך להסתפק בחובת היידוע על גמר התשלום של אותו טלפון.

קריאה:

אני הראשון שרוצה להודיע.

ירון לוינסון:

לעניין הזה עמדת הממשלה היא שצריך להכניס חריג, שכאשר סיימת לשלם על הטלפון, לא צריך לנתק אותך משירותי הטלפוניה. זה בסדר כשהעסקאות מנותקות, אך ברוב המקרים הן משולבות אחת בשנייה. מחד, אני לוקח טלפון וקונה טלפון, ומצד שני, אני מקבל לרוב זיכוי או דמוי זיכוי או הטבה כלשהי על זמן האוויר, ואז אתה מקבל הטבה על חשבון הטלפון וזמן האוויר שאתה משלם. זה נכנס לסעיף השני בהגדרת עסקה לתקופה קצובה. אתה מקבל הטבה על עסקת שירותי הטלפוניה שאתה מקבל, לא רכישת הטלפון.

כל עוד אנחנו מפרידים את שתי העסקאות, הם צודקים – אין טעם לנתק לך את שירותי הטלפונים, כאשר סיימת את הטלפון, אלא צריך להסתפק בחובת היידוע על גמר התשלום, זה מחד.

היו"ר משה כחלון:

היום רכשתי טלפון ב-36 תשלומים. כאשר אני מגיע לתשלום ה-20, אתם מודיעים לי שנשארו לי עוד 16 תשלומים?

איתמר ברטוב:

יש לך כל הזמן על החשבונית כמה נשאר. כל מה שהצעתי הוא שמשתמע מלשון החוק שגם פריסת תשלומים באשראי, ודומני שלא לזה כיוונו, וגם מצאתי עצמי נתלה בדעת גדולים, שבמקום שבו העסקה קצובה מטעמים של פריסת אשראי, לא לזה התכוון המחוקק. לשון החוק – אנשים ימצאו עצמם גם במצבים האלה כפופים לחוק, בלי שהם או המחוקק רצו את הדבר. אם לא זה העניין, ימצאו משפט אחד שאומר: למעט תקופה קצובה מטעמי אשראי בלבד, בזה יתוקן הדבר.

אורית נוקד:

כל עוד לא שלובות - -

אתי בנדלר:

אולי צריך להבהיר יותר – התנאים המהווים חלק מהעסקה.

היו"ר משה כחלון:

היועצת המשפטית של הוועדה תמצא את הנוסח המתאים. הכוונה ברורה.

רוני נויבאור:

לגבי פסקה (2), מגדירים את העסקה כעסקה שיש בה אלמנט של הטבה לתקופה קצובה, אף אם העסקה המתמשכת היא לתקופה בלתי-קצובה. לנו יש קושי עם זה, כי יכולות להיות עסקאות בשוק שעסקה גלובלית היא לתקופה בלתי-קצובה או קצובה, כלומר הגדרת תקופה בלתי-קצובה זה אומר שאנו גם בחוזה שלא תיפסק אלא אם מודיעים. לפעמים יש עסקאות שתקופת ההטבה היא בתקופה מוגדרת, נאמר 3 שנים חוזה, 3 חודשים מתוכם יהיו הטבה. לא משנה אם העסקה עצמה היא לתקופה קצובה או לא. פשוט, העסקה יכולה להימשך אחרי מועד ההטבה. 3 חודשים, אחרי זה, זה יכול להיות שלוש שנים או לנצח, וזה לא משנה אם המסגרת הכללית של העסקה, מה מוגדר בה. 3 חודשים ואחרי כן היא ממשיכה הלאה.

לאה ורון:

על איזה פסקה את מדברת?

רוני נויבאור:

(2).

חנה טירי:

בין אם העסקה לתקופה קצובה ובין אם לא.

אתי בנדלר:

בסוג השני של העסקה, עסקת העיתון, אני מתקשרת בעסקה לתקופה ארוכה, לצורך העניין, כפי שהוגדר כאן, לתקופה בלתי-קצובה, אבל תקופה מסוימת ניתנת לי הטבה. מה שהבהירה עכשיו עו"ד נויבאור, שהעסקה שלי הקבועה, ללא ההטבה, יכולה גם היא להיות לתקופה קצובה, כלומר אני מתקשרת לעסקה ב-3 שנים ובמשך 6 החודשים הראשונים מקבלת מחיר מבצע. אם אשאיר את הנוסח כאן, סוג זה של העסקה לא ייכנס פנימה. לכן היא אומרת שצריך ב-(2) להיות: עסקה שבה משולם מחיר מוזל או ניתנת הטבה אחרת לתקופה קצובה, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי-קצובה ובין אם היא לתקופה קצובה ארוכה יותר.

קרן שיינמן:

אני חושבת שיש בעייתיות, כי אתם חוזרים לדוגמת העיתונים.

אתי בנדלר:

זה רק לצורך הנוחיות, אפשר לחפש דוגמא אחרת.

קרן שיינמן:

אשמח להתמקד, למשל, בשירותים סלולריים; שירות סלולרי הוא לא שירות אחד, יש לנו מאות שירותים שאנחנו מספקים לצרכנים. כאשר את מדברת על עיתון, את מספקת שירות אחד – גובה תשלום קבוע או תשלום משתנה לפי מה שקבעתם בהסכם עם הלקוח, ואת מספקת שירות אחר.

אנו חוששים ממצב שיווצר, למשל, שאני חותמת על עסקת התקשרות עם לקוח, ונותנת במהלך עסקת ההתקשרות הטבה של תמונות וידיאו משלוח אחד לשני, למשל, חודשיים אני נותנת את זה חינם. אחרי החודשיים, לפי לשון החוק היום, אני צריכה, אם הוא לא נתן לי הסכמה פוזיטיבית להמשיך, לנתק אותו מכל עסקת הסלולר שלו, חוץ מהחריגים שייכנסו.

אתי בנדלר:

מה זה חוץ מהחריגים שייכנסו? אומרים לכם שכאשר אתם מתקשרים בעסקה ראשונית עם הצרכן, תנו לו מראש את כל הפרטים, לרבות העדכון. שמעתי את ההערה שלך, היא נכונה, גם אם המחירים מתעדכנים לפי עוגן- -

קרן שיינמן:

יש מצב שהטכנולוגיה או השירותים מתפתחים יותר מהר מ-3 שנים, כלומר במהלך ה-3 שנים יכול להיות שנמציא שירותים חדשים, וכחלק מהחדרתם לשוק נציע אותם למנויים שלנו בחינם או בהטבה במהלך זמן העסקה שלהם. למשל, היום אין שיחות וידיאו בין חברות, ומחר אחליט שאני פותחת את זה, ואתן לכל לקוחותי להתקשר בתקופה מסוימת בחינם או במחיר מוזל בשיחות וידיאו בין החברות. האם בתום המבצע הזה אצטרך לנתק אותם משירותי הסלולר בכלל?

קריאות:

כן.

קרן שיינמן:

צריך בהגדרה לחדד את זה, שזה לגבי השירות, לא לגבי כל עסקת הרכישה של הלקוח.

אתי בנדלר:

כשמדובר בעסקאות שלובות - זה צריך להיות מחודד יותר בהגדרה.

איילת כהן-מעגן:

לגבי 6 חודשים, היכולת להודיע לצרכן בעת ההתקשרות, כאשר אתה מפרסם מבצע ויש לך 2-3 מיליון לקוחות, לשלוח להם מכתבים, להודיע לכולם – זאת משימה בלתי-אפשרית מול המבצע שאתה עושה. לא מספיק שאתה סופג עלויות של מבצע, אתה עוד צריך לשלוח 3 מיליון מכתבים, כאשר העסקה הגדולה ברורה, וזה איזו הטבה על משהו נוסף או על משהו ליד או אפילו על השירות עצמו. זה בלתי-אפשרי, זה בלתי-סביר.

דוד טל:

אני רוצה לומר לנציגי החברות, קצה נפשי לשמוע שנוסף על עלויות של הפצה ושל מבצעים, כל המבצעים הללו, עוד מעט אראה דמעות תנין, הם לא רק לטובת הצרכן, הם קודם כל לטובת החברה - זו או זו. בדרך אולי יש מבצעים שהצרכן נהנה מהם יותר או פחות, אבל ברמה העקרונית זה רצון של החברה להיטיב עם צרכניה, כדי שלאורך זמן להחזיר לעצמם רווחים כאלה וכאלה. לא צריך להציג עלויות מבצע - אז אל תעשי מבצעים, לא יהיו עלויות. לכן יש תחרות. אם יידע לעשות את זה בלי לומר שיש עלויות מבצע, תחזיקי אחריו.

אריאל מלאכי:

יש נקודה שחשוב להדגיש – סיפור של מבצעים, הודעות וידיאו, טקסט, SMS, דבר אחד מבקשים מכם, מכל החברות הסלולריות – כשנותנים לי מבצע לחודש, חודשיים, שלושה, תגידו מה המחיר אחרי ה-3 חודשים. ברגע שהודעתם את זה, נפתרה הבעיה, ואז לא צריך לנתק ולא לבקש.

היו"ר משה כחלון:

מה שאמרת מדויק לחלוטין.

אריאל מלאכי:

אני עושה חוזה כי אני רוצה פלאפון. כשאני חותם על החוזה – לא צריך הודעות ל-3 מיליון איש – אני בא לחתום על חוזה לסלולרי, שיכתבו בחוזה כמה אני משלם אחרי המבצע.

היו"ר משה כחלון:

נציגי החברות צריכים עכשיו לקום ולהגיד: אנו עושים זאת ומהר, אחרת זה גובל בהעלמת מידע, ואני לא רוצה להתבטא יותר חריף.

איילת כהן-מעגן:

יש לנו אינטרס גדול ליידע את הצרכן, יש לנו הרבה לקוחות ואנו לא אוהבים להתעסק בתלונות של צרכנים – זה לא טוב לנו. אני מדברת על מצב שבו יש לקוח טלפוניה או מנוי כבר 20 שנה, ויוצאים במבצע. אגב, אנחנו מוגבלים מאוד במבצעים, גם מוגבלים בתקופת המבצעים, אנו יוצאים במבצע של 3 חודשים לשיחה מזוהה. הלקוח לא בא לחתום על חוזה בשביל העניין.

זאב ש. פרידמן:

תודיעי מראש כמה יעלה.

אריאל מלאכי:

תפרסמי שבתום המבצע זה יעלה כך וכך.

היו"ר משה כחלון:

מקובל על כולם, אני שמח. יש עוד הערות לסעיף? אין.

נקיים הצבעה בישיבה הבאה על הסעיף הזה. הוועדה השתכנעה שמדובר באחת מהצעות החוק הצרכניות החשובות, הוועדה הזאת גם שמה לנגד עיניה את הצרכן הסופי. אני חושב שהצעת החוק הזאת תתרום תרומה גדולה וחשובה גם לקידום התחרות, למרות כל מה ששמענו כאן, גם תגביר את התחרות, הצעת חוק מאוד ערכית, הוגנת, גם תביא לידי ביטוי את זכויות הצרכן, תגרום גם לשקיפות גדולה. כל אחד מאתנו יידע בדיוק איפה הוא חי.

אני מתכוון בזמן הקרוב לכנס דיון נוסף על מנת להצביע על הסעיף הזה שהקראנו עם השינויים שמתבקשים שסיכמנו כאן. זה נוסח אחר. בדיון הבא אני מתכוון לסיים את ההצבעה לקריאה - הכנה לקריאה ראשונה. נסייע בהכנה לקריאה ראשונה, נשמע את כל הגורמים. אני מציע לכל מי שרוצה להתייחס, לקחת את הצעת החוק עכשיו, לבדוק את יתר הסעיפים. בישיבה הבאה, בזמן הקרוב, אני מתכוון להצביע על כל החוק, ובאותו שבוע אני מניח שיעלה למליאה.

אתי בנדלר:

יש כאן נציגי אוצר?

אני מבקשת רק כדי לוודא שאין לה השלכה תקציבית, לקראת הישיבה הבאה, כדי שאם נאשר לקריאה ראשונה, ניתן יהיה לפרסם במהירות.

היו"ר משה כחלון:

תודה רבה, הישיבה נעולה.

הישיבה ננעלה בשעה 10:40.