

תיקון חוק הגנת הצרכן – מאגר "אל תתקשרו אלי"

ביום 24 בנובמבר 2020 פורסם תיקון מס' 61 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, אשר מגביל את אפשרות הפנייה של עוסק לצרכנים פוטנציאליים, בהתאם לרצון הצרכן. על פי התיקון, **הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן תקים מאגר של מספרי טלפון של צרכנים אשר מעוניינים להגביל פנייה שיווקית אליהם, ובהתאם לעוסקים יהיה אסור לפנות למספרים אלו בפניות שיווקיות.**

תיקון החוק נועד לספק מענה, לפי דברי ההסבר להצעת התיקון, לפרקטיקה רווחת של שיווק אגרסיבי באמצעות שיחות טלפון, שבעקבותיהן מתבצעות עסקאות בסכומים גבוהים, אשר מופנה במיוחד כלפי אוכלוסיות חלשות, כמו קשישים ועולים חדשים.

עד לתיקון זה, סיפק חוק הגנת הצרכן הגנה במקרים בהם התרחשה הטעיה או השפעה לא הוגנת, ואיפשר לבטל בהם את העסקה. ברם, אלו הן עילות שלצרכן קשה להוכיח בבית המשפט, וביתר שאת אם אין בידיו הקלטה של השיחה. תיקון החוק נועד להתגבר על הקושי הראייתי האמור. כמו כן, התיקון לחוק מעניק הגנה אפריורית ומאפשר לצרכנים להימנע משיחת השיווק מלכתחילה ולא רק לבטלה בדיעבד.

הגנה נוספת לצרכן קיימת כיום בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 הקובע הגבלות לגבי הפצת דבר פרסומת בדוא"ל, מסרון, מערכת חיוב אוטומטי ופקסימילה. חוק התקשורת אוסר על פנייה לצרכן באחד מהאמצעים הללו בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש, למעט כאשר הצרכן מסר את פרטיו במהלך הרכישה, אישר כי פרטיו ישמשו לצורך דבר פרסומת וניתנה לו האפשרות לסרב לפניה כאמור. הוראות חוק התקשורת אינן כוללות הגבלות על שיחות טלפוניות, וההגבלות הקיימות בו הן מסוג OPT-IN, כלומר אין לפנות לצרכן שלא התקבלה ממנו הסכמה לכך מראש.

התיקון של חוק הגנת הצרכן לעומת זאת מייצר הסדר של **OPT-OUT** לפיו יאסר על "עוסק" (כהגדרתו בחוק) לפנות בשיחת שיווק לצרכנים **רק במקרים בהם הצרכן סירב לכך מראש באמצעות רישום במאגר ייעודי שתקים הרשות להגנת הצרכן לשם כך**. עוסק שירצה לפנות לצרכן יצטרך, ממועד הקמת מאגר זה, לפנות לרשות להגנת הצרכן בבקשה לבדוק אם מספר טלפון מסוים רשום במאגר. ככל שמספר טלפון יהיה רשום במאגר, התיקון החדש אוסר על העוסק, או מי מטעמו, לפנות בשיחת שיווק לצרכן. על כן, **צרכן שירצה לא לקבל שיחות שיווק יידרש באופן אקטיבי להירשם במאגר**. יתר על כן, חל איסור לפנות לצרכן שרשם מספרו במאגר גם כדי להניע את הצרכן להסיר את מספר הטלפון שלו מן המאגר.

התיקון אוסר על "פנייה שיווקית", היא פנייה של עוסק לצרכן באמצעות שיחה (כולל שיחה אלקטרונית) למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה.

המחוקק החריג את המקרים הבאים מהאיסור להתקשר לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר:

(1) אם הצרכן פנה אל העוסק וביקש ממנו לחזור אליו באמצעות שיחה;

(2) אם מדובר בעסקה מתמשכת בין העוסק לצרכן, בה העוסק פונה לגבי אותה עסקה, ולא על מנת לשווק עסקה אחרת. בתיקון מובהר כי הוחל על העוסק איסור לפנות לצרכן בכדי להאריך עסקה קיימת;

(3) אם הצרכן נתן לעוסק הסכמה מפורשת במסמך נפרד בכתב לפנייה שיווקית אליו, ובלבד שהיא לא הושגה באמצעות פנייה בשיחה למספר הטלפון של הצרכן. הסכמה כזו תהיה בתוקף לשנה אחת וניתן יהיה להאריכה בהסכמת הצרכן בשנה כל פעם;

(4) אם הצרכן פנה מיוזמתו לעוסק וסיפק לו הסכמה מפורשת לפנייה שיווקית אליו מאותו עוסק. הסכמה כזו תהיה בתוקף לשנה אחת בלבד, והצרכן רשאי לחזור בו מהסכמה זו בכל עת.

על העוסק מוטל להוכיח את התקיימות התנאים לשם כניסה למקרים החריגים הללו.

אכיפת הרפורמה תתבצע על ידי הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן. התיקון הרחב את סמכויותיו של הממונה. טרם התיקון, לממונה הייתה סמכות להוציא צווים מנהליים רק בנוגע לסעיפים מסוימים שעניינם לדוגמא בהפסקה של פעילות השפעה בלתי הוגנת על צרכן או מניעתה. **החל ממועד כניסתו לתוקף של התיקון, תוקנה לממונה הסמכות להוציא צו מנהלי כנגד עוסק בגין כל הפרה של כל הוראה מהוראות חוק הגנת הצרכן, המורה לו לתקן את ההפרה או לפעול כדי למנוע הפרה צפויה.** זאת בנוסף לסמכות הקיימת לממונה להטיל עיצומים כספיים. הפרה של צו כאמור עשויה לגרום, בהתאם לתיקון, גם קנס בסכום של 135,000 ₪ (לתאגיד).

הממונה לא יוציא צו מנהלי כלפי עוסק מבלי שנתן לו הזדמנות לטעון את טענותיו בכתב, או בעל פה (לפי בקשת העוסק ובאישור הממונה), תוך שבעה ימים – למעט אם סבר הממונה שמתן הזדמנות מענה תסכל את מטרת הצו.

בכל הנוגע למאגר ואיסור התקשרות למספרי טלפון רשומים, התיקון לחוק ייכנס לתוקף 18 חודשים מיום הפרסום, ביום 24 במאי 2022. על המאגר יוחלו ההוראות החלות על מאגרי מידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. יתכן שאופן הפנייה לרשות על מנת לברר אם מספר טלפון רשום במאגר, ידרוש פרוצדורה מסוימת ויתלווה לאגרה שתדרוש הרשות להגנת הצרכן. בכוונת הרשות להגנת הצרכן לפרסם הודעות ועדכונים המפרטים את לוח הזמנים ליצירת המאגר, אופן הממשק בין עסקים לבין המאגר והאגרות שיגבו.

אנו ממליצים להתעדכן מפעם לפעם בהודעות הרשות באתר האינטרנט של הרשות להגנת הצרכן על מנת לבצע הכנות והתאמות נדרשות במערכותיכם, כדי לעמוד בלוחות הזמנים הנדרשים, לאפשר ביצוע פניה למאגר כנדרש ולהימנע מפניות אסורות ללקוחות.

אתם מוזמנים לפנות למשרדנו בשאלות נוספות בנוגע להשפעותיו של תיקון החוק עליכם.