



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ג' אלול תשע"ו
6 ספטמבר 2016
מספרנו : 2016-0043-24

חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 46), התשע"ו – 2016 – הנחית ממונה

ביום 16/9/16 ייכנס לתוקפו תיקון 46 לחוק הגנת הצרכן. מטרתו של התיקון לחוק היא להביא לידיעת הצרכן את העובדה שיש לו חוב –

1. במהירות האפשרית, כך שהחוב המקורי לא יתפח בגין תוספת הצמדה וריביות בשל חיוב שלא שולם במועד שנקבע לכך;
 2. על ידי העוסק עצמו ולא על ידי גורם אחר, כדי שעל החוב המקורי לא יושתו הוצאות גביה שונות;
 3. באופן שאינו מאיים או מלחיץ;
 4. באופן המאפשר לצרכן פרק זמן קצר לבחינת דרישת החוב, לרבות אסמכתאות לעצם עשיית העסקה;
 5. בטרם העוסק נקט בהליך משפטי כדי לגבות את החוב.
- יודגש כי החוק חל על כל סוגי העסקאות, בין אם מתמשכות ובין אם חד פעמיות.
- לפיכך קובע החוק את העקרונות הבאים -

- א. עוסק הטוען כי הצרכן לא שילם חיוב במועד שנקבע לכך, **חייב לשלוח איליו הודעת חוב בתוך 4 חודשים** מהמועד שהצרכן היה צריך לשלם את החיוב. יוער לעניין זה כי העוסק אינו יכול להסתפק בשיחה טלפונית, אשר עלולה לאיין את מטרות החוק (השיחה עלולה להיות מאיימת או מלחיצה, באופן שאינה מאפשרת לצרכן להבין את מהות החוב) ועל כן עליו לשלוח הודעת חוב בכתב ועל פי כללי החוק כפי שיפורט בהמשך.
 - ב. **אסור לעוסק לנקוט פעולה שמטרתה גביית החוב מהצרכן, כגון שליחת התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים, כל עוד לא עברו 14 ימים מיום שליחת הודעת החוב.** יוער לעניין זה כי הדו"ח השנתי בעסקה מתמשכת, שאותו מחויב העוסק לשלוח אחת לשנה ב-1 במרץ ובו פירוט חיובים שנתי, הכולל גם פירוט של יתרת החובות שהצרכן לא שילם עד מועד שליחת הדו"ח, אינו נחשב נקיטת פעולה האסורה על פי סעיף זה.
 - ג. **אסור לעוסק לחייב צרכן בהוצאות גביה, אלא אם שלח הודעת חוב ולאחר שחלפו אותם 14 ימים מיום שליחת הודעת החוב.** הוצאות גביה הם למשל, חיוב הצרכן בתשלום בשל משלוח הודעת החוב, חיוב הצרכן בתשלום בגין העברת הטיפול בחוב לגורם חיצוני. יובהר לעניין זה כי הפרשי הצמדה, ריביות בגין איחור בתשלום שנקבעו על פי דין או על פי הסכם או כל תוספת אחרת שסכומה או שיעורה נקבע בחיקוק, אינם נחשבים הוצאות גביה וניתן להוסיפם לחוב המקורי. עוד יובהר כי הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד מייצג בהליך משפטי, אינם נחשבים הוצאות גביה לעניין סעיף זה.
- יובהר כי גם לאחר משלוח הודעת החוב, העוסק אינו יכול לנקוט בפעולה שמטרתה גביית החוב (גם אם לא מוסיף על כך הוצאות גביה), כל עוד לא חלפו 14 ימים ממועד שליחת הודעת החוב. על העוסק לתת לצרכן את פרק הזמן הקבוע בחוק לצורך בחינת החוב ואז דרישת תיעוד כמפורט בהמשך.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



אופן משלוח הודעת החוב –

- א. הודעת החוב תהיה בכתב ובמסמך נפרד (אין מניעה לשלוח באותה מעטפה הודעת חוב ושובר תשלום או חשבונית);
 - ב. הודעת החוב תישלח למען הרשום של הצרכן אצל העוסק ואם אין מען – למען הרשום במרשם האוכלוסין. לעניין זה יובהר כי העוסק רשאי לשלוח את הודעת החוב, במקום בדואר – בדרך ממוחשבת – אם הצרכן הסכים מראש לקבל דברי דואר בדרך ממוחשבת, או באמצעות מסרון – אם הצרכן נתן הסכמה מפורשת מראש לקבלת מסרונים בעניין הודעות חוב (יש לשים לב לאבחנה בין שתי הדרכים).
 - ג. על הודעת החוב להישלח לצרכן במישרין על ידי העוסק ולא באמצעות אחר. כלומר הודעת החוב יכולה לצאת ממחלקת גבייה או מהלשכה המשפטית של העוסק עצמו, אולם היא אינה יכולה לצאת מאישיות משפטית אחרת.
 - ד. נטל ההוכחה כי העוסק שלח את הודעת החוב לצרכן מוטל על העוסק.
- ה. הודעת החוב צריכה לכלול את הפירוט הבא – שם העוסק ולרבות שמו המסחרי, פרטי העסקה, לרבות מועד עשייתה, תוקפה ומהותה, פירוט החוב ואופן חישובו, דרכי התקשרות עם העוסק לביטול החוב.
- בקשת תיעוד – העוסק אינו חייב, כדבר שבשגרה לשלוח לצרכן תיעוד בדבר קיום העסקה, שלגביה נשלחה איליו הודעת החוב, אולם לצרכן יש זכות לבקש זאת. בקשה זו יכולה להיות בכתב או בעל פה ועל העוסק לשלוח את התיעוד לצרכן בתוך 14 ימים ממועד הבקשה.

סנקציות בגין הפרת התיקון לחוק –

שני מקרים אשר יהוו עילה להטלת עיצום כספי -

אי שליחת הודעת חוב או תיעוד המאשר את קיומה של העסקה (אם הצרכן ביקש כאמור);

1. נקיטת פעולה שמטרתה גביית החוב או חיוב בהוצאות גבייה, מבלי שנשלחה הודעת חוב ומבלי שחלפו 14 ימים מיום השליחה.
- בנוסף, קובע החוק כי אם במסגרת הליך משפטי, כגון תובענה לבימ"ש או ללשכת הוצל"פ, תובע העוסק מהצרכן הוצאות גבייה ונוכח בימ"ש או רשם הוצל"פ כי העוסק לא שלח לצרכן הודעת חוב, רשאי השופט או הרשם, מיוזמתו או לבקשת צרכן, להפחית מהחוב את הוצאות הגבייה, כולן או חלקן.

תחולה – החוק יחול גם על עסקאות שנכרתו לפני ה- 16/9/16 ובלבד שהחוב נוצר מיום 16/6/16 ואילך.

בכבוד רב

אניטה יצחק

ס. הממונה על הרשות
ראש אגף חקירות ומודיעין