



מחלקה משפטית

26 למאי 2020
כ"ט בסיוון תש"פ

הנדון: דוח תלונות צרכנים נגד אי.סי.אי תקשורת חכמה בע"מ (ח.פ. 51-5298347)

במועצה לצרכנות התקבלו 387 תלונות חמורות נגד חברת אי.סי.אי תקשורת חכמה בע"מ¹ (ח.פ. 51-5298347) המשווקת שירותי גישה לאינטרנט על פי רישיון משרד התקשורת שניתן לה ביולי 2018² (להלן – "ICE" או "החברה") כאשר 152 תלונות התקבלו תלונות נגד ICE במהלך שנת 2019 ו-235 תלונות התקבלו מתחילת שנת 2020 ועד ליום לסוף חודש מאי 2020. לאור הנתונים שבמערכת ה-CRM של המועצה לצרכנות, מדובר בכמות יוצאת דופן של תלונות בהשוואה לחברות תקשורת גדולות במשק, המעידה לכאורה על הפרה שיטתית של הוראות החוק תוך פגיעה בציבור גדול של צרכנים. דו"ח זה מיועד לצרכנים שתלונתם מוצדקת, אולם החברה סירבה לתת להם את המגיע להם על פי החוק, וכעת מבקשים הצרכנים לממש את זכויותיהם בבית המשפט.

1. התלונות, רובן ככולן, מגוללות מסכת עובדתית דומה או זהה ונטענות בהן טענות חמורות המעלות חשש להפרה שיטתית של הוראות

א. בתלונות נמסר כי סוכן מכירות מטעם ICE פונה אליהם טלפונית ומציע שירותי גלישה במהירות 100 מגה כולל תשתית, בתשלום חודשי קבוע (בדרך כלל 89 ₪) עם התחייבות למחיר לתקופה של 24-36 חודשים כשהחברה תספק ראוטר ללא תשלום נוסף. בפועל הצרכנים מגלים בדיעבד כי החברה מחייבת אותם עבור הראוטר בסכום של מעל 1,000 ₪, בתשלומים חודשיים (1,404 ₪ או 1,040 ₪ או 1,416 ₪ לפי העניין) תוך שימוש בפרטי אשראי של הצרכן ללא ידיעתו של הצרכן וללא הסכמתו.

ב. בחלק מהמקרים מוסרים הצרכנים כי בניגוד למובטח, הגלישה איטית במיוחד וישנם ניתוקים רבים, וכאשר הצרכנים מתקשרים לשירות הלקוחות ומבקשים לבטל את העסקה בשל הטעיה על המחיר ו/או על איכות או סוג השירות, נציגי החברה מבטיחים שיחזרו אליהם בעניין זה כביכול אולם החברה ממשיכה לחייב את חשבונם, זאת גם במקרים בהם לא הותקן ראוטר ולא סופק שירות כלל.

ג. אף במקרים בהם הצרכנים החזירו את הראוטר על פי בקשת החברה, זו ממשיכה לחייב אותם ולא מבטלת את העסקה.

¹ הכתובת הרשומה במשרד התקשורת: רח' תמר 11, פארק תעשיות ספירים, שדרות; טל: *3913
² רישיון מיום 19.7.2018 תקף ל-10 שנים



מחלקה משפטית

ד. יש לציין שהצרכנים מוסרים שלא קבלו מסמך בכתב המפרט את פרטי העסקה והמידע הדרוש למימוש זכות הביטול על פי החוק.

ה. כמו כן התקבלו תלונות חמורות ביותר בהן מלינים הצרכנים על כך שהחברה טוענת שהצרכן רכש רישיון ו/או אנטי וירוס כביכול, לכן לא ניתן לבטל את הרישיון. טענה זו לחלוטין נדחית על ידי הצרכנים הטוענים שהם רכשו רק שירות אינטרנט ולא רישיון כלשהו שאין להם בו צורך כצרכנים פרטיים.

2. תלונות הצרכנים מעלות חשש להפרות שיטתיות על הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 (להלן – "החוק"), כדלקמן:

א. הצגת מצג שווא לפיו הראוטר נמסר בהשאלה ולא נמכר כאשר בפועל החברה מחייבת את הצרכן בגין כך מייד לאחר ביצוע העסקה ואף טרם התקנתו, מעלה חשש כבד להטעיה בעניין מהותי בעסקה ובפרט על מחיר השירות ו/או הציוד הנדרש לקבלת השירות בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק – הטעיה כאמור. כמו כן, התנהלות זו מהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

ב. הצגת מצג שווא לפיו ניתן לשפר את מהירות הגלישה כאשר בפועל איכות השירות אינה כפי שהובטח, מעלה חשש להטעיה על מהירות הגלישה ואיכות השירות בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק. הצגת מצג לפיו ציוד הקצה יסופק לצרכן ללא תשלום נוסף כאשר בפועל הצרכן מחויב בתשלום מיידי עבור הציוד, וחייב עבור תוכנת אנטי וירוס ללא בקשת הצרכן וללא ידיעתו, מעלה חשש להטעיה על תנאי העסקה ועל אספקת מוצר בתשלום שהצרכן לא ביקש לרכוש, תוך שימוש בפרטי אשראי ללא הסכמתו וללא ידיעתו של הצרכן, בניגוד להוראות סעיף 3(ב)(8) לחוק, האוסר השפעה בלתי הוגנת על הצרכן.

ג. על פי סעיף 32 לחוק הגנת הצרכן, במקרה של הטעיה בעניין מהותי בעסקה או של הפעלת השפעה בלתי הוגנת על הצרכן בניגוד להוראות סעיפים 2 או 3 לחוק, רשאי הצרכן לבטל את העסקה תוך זמן סביר מהמודע שבו נודע לו על ההטעיה ללא דמי ביטול.

ד. לאור העובדה שהעסקה בוצעה בטלפון בעקבות שיווק מרחוק, מדובר בעסקת מכר מרחוק עילה חל סעיף 14 לחוק הקובע חובת גילוי מוגברת בשלב השיווק מרחוק (סעיף 14ג(א) לחוק) וחובת גילוי בכתב (סעיף 14ג(ב) לחוק). לאור הנטען בתלונות עולה חשש לאי מסירת טופס גילוי נאות בעסקת מכר מרחוק בניגוד להוראות סעיף 14ג(ב) לחוק. במקרה זה רשאי הצרכן לבטל את העסקה בכל עת כל עוד לא הועבר לו המידע, וזאת בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג) לחוק הקובע כי זכות הצרכן לבטל את העסקה תוך 14 יום מיום ביצוע העסקה או מיום מסירת מסמך בכתב, לפי המאוחר מביניהם.

ה. סירוב לבטל עסקת מכר מרחוק על אף בקשתו המפורשת של הצרכן ואי השבת התמורה תוך המועד הנקוב בחוק מעלה חשש להפרת הוראות סעיף 14 לחוק המחייב מתן החזר כספי ו/או ביטול החיוב תוך 14 יום מיום קבלת הודעת הביטול. במקרה של הפרה כאמור, קמה לצרכן



מחלקה משפטית

הזכות לתבוע פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום של עד 10,000 ₪ לשיקול דעת בית המשפט, בהתאם להוראות סעיף 31א(א)(4) לחוק, זאת לאחר משלוח מכתב התראה כנדרש על פי סעיף 31א.

3. כמו כן, תלונות הצרכנים מעלות חשש להפרות שיטתיות על הוראות סעיף 14 לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982, לפיו על בעל רישיון חל איסור להתנות שירות בשירות, בין אם במישרין ובין אם בעקיפין.

סיכום:

4. ניסיון המועצה בטיפול בתלונות מעלה כי רק שיעור מזערי (עד 5%) מהנפגעים, פונים למועצה בבקשה לסיוע, מכאן עולה החשש כי רבבות צרכנים נפגעו כתוצאה ממדיניות מפרה של החברה בנמשך והמועצה לצרכנות פועלת בכל הדרכים החוקיות כדי להביא לסיום התופעה שתוארה לעיל.

בברכה,
ד"ר יעקב טון-ארידור, עו"ד
המועצה הישראלית לצרכנות