מספר פנימי: 2012925

הכנסת העשרים

**יוזמים: חברי הכנסת** **איציק שמולי**  
 **ישראל אייכלר**  
 **נחמן שי**  
 **נורית קורן**  
 **דב חנין**  
 **מרב מיכאלי**  
 **יואל חסון**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

פ/4122/20

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מענה אנושי בשירות טלפוני לאזרח ותיק), התשע"ז–2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| תיקון סעיף 18ב | 1. | בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981[[1]](#footnote-2), בסעיף 18ב(א), בפסקה (1), בסופה יבוא "היה הצרכן אזרח ותיק כהגדרתו בסעיף 14ג1 – יספק שירות טלפוני באמצעות מענה אנושי, מיד לאחר הזיהוי הראשוני של הצרכן." |

דברי הסבר

לפי סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981 (להלן – החוק), עוסקים שונים המנויים בתוספת השנייה לחוק חייבים לספק מענה טלפוני חינם לשם מתן שירות מסוגים שונים ללקוחותיהן: שירות טכני, שירות בנושאי חשבוניות וכדומה. החוק מגדיר כי השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי.

מדובר בחברות שמטפלות בקהל לקוחות גדול, ומספקות שירותים בסיסיים וחשובים לכל אדם, כגון חברות הכבלים והלוויין, חברות הסלולר והתקשורת, חברות גז, חברת החשמל, תאגידי המים, חברות אינטרנט וקופות חולים.

בשנים האחרונות כל החברות במשק מפעילות מערכות לניתוב שיחות, שבהן על הלקוח להקליד אמצעי זיהוי (תעודת זהות או מספר טלפון) ולנווט עצמו בין התפריטים השונים, אשר לרוב אינם פשוטים להבנה, עד כי ההגעה למענה אנושי הופכת קשה במיוחד. קושי זה כבד ביתר שאת עבור אזרחים ותיקים, אשר במקרים רבים פשוט מתייאשים, מוותרים ומנתקים את השיחה בתסכול, זאת בלי שקיבלו את השירות לו הם נדרשים.

הצעת חוק זו נועדה להקל על ציבור האזרחים הוותיקים. מוצע לקבוע כי במצב שבו המערכת מזהה לפי שיחה מזוהה או לפי הקשת פרטי הזיהוי כי מדובר בלקוח שהוא אזרח ותיק, יופנה הפונה מידית לנציג שירות אנושי, זאת בלי שיתבקש להקיש על כל מקש נוסף.

כך יוכלו האזרחים הוותיקים לקבל את השירות שאותו הם צריכים בנוחות, ללא טרטורים ותסכולים מיותרים.

---------------------------------

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים

והונחה על שולחן הכנסת ביום

כ"ד באדר התשע"ז – 22.3.17

1. ס"ח התשמ"א, עמ' 248. [↑](#footnote-ref-2)