



רשומות

# הצעות חוק

הכנסת

20 ביוני 2023

964

א' בתמוז התשפ"ג

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 68) (שירות טלפוני לביטול עסקה עם חברת תעופה).

100 ..... התשפ"ג-2023

מתפרסמת בזה הצעת חוק של חברת הכנסת מטעם ועדת הכלכלה של הכנסת:

## הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 68) (שירות טלפוני לביטול עסקה עם חברת תעופה), התשפ"ג-2023\*

1. הוספת סעיף 18ב1
1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981,<sup>1</sup> אחרי סעיף 18ב יבוא:
- (א) "מתן שירות טלפוני 18ב1. לביטול עסקה עם חברת תעופה
- (א) הוראות סעיף 18ב יחולו, בשינויים המחויבים ובשינויים המפורטים בסעיף קטן (ב), גם על עוסק שהוא בעל רישיון הפעלה מסחרית לפי חוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963,<sup>2</sup> לעניין צרכן המבקש לבטל עסקה שערך עם בעל הרישיון, ובלבד שההתקשרות בעסקה שהצרכן מבקש לבטל הייתה במישרין עם בעל הרישיון ולא באמצעות צד שלישי, ובכלל זה נותן שירותי סוכנות נסיעות.
- (ב) (1) בסעיף 18ב(א)(3), במקום "שש דקות" יקראו "שמונה דקות".
- (2) הוראות סעיף 18ב(א)(1)(א) ר"ב, (2) ר"ד (4) לא יחולו.
- (ג) בסעיף זה, "נותן שירותי סוכנות נסיעות" - מי שנותן בתמורה, או שלא בתמורה אך דרך קבע, שירות משירותי סוכנות נסיעות כהגדרתם בחוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976<sup>3</sup>.
2. תחילתו של חוק זה חמישה חודשים מיום פרסומו, והוא יחול גם על עסקאות שנכרתו לפני תחילתו.

### ד ב ר י ה ס ב ר

התשכ"ג-1963, כלומר על חברות התעופה הישראליות. ההסדר יחול באופן מצומצם ובכפוף לכמה תנאים: ראשית, החובה להפעיל שירות טלפוני חינם תחול רק לעניין מתן מענה על פניות בנושא ביטול עסקה ובמקרים שבהם הצרכן התקשר ישירות עם חברת התעופה ולא רכש את כרטיס הטיסה באמצעות צד שלישי כגון סוכן נסיעות. שנית, ההוראה המאפשרת חריגה מזמן ההמתנה הקבוע בחוק בהוראות השר הממונה או הגורם המאסדר לא תחול לגבי חברות התעופה. שלישית, משך ההמתנה המרבי לקבלת מענה אנושי יהיה שמונה דקות, לעומת משך ההמתנה של שש דקות הנדרש כיום מעוסקים המנויים בתוספת השנייה.

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תדון ועדת הכלכלה של הכנסת, בין השאר, בנושאים אלה: החלת ההסדר המוצע גם על חברות התעופה הזרות המפעילות טיסות מישראל ואליה, החלת ההסדר הקבוע בסעיף 18 לחוק במלואו על חברות התעופה והוספת הוראה לגבי כוח עליון או תנאים שבהתקיימם לא יחולו ההוראות בדבר משך ההמתנה המרבי לקבלת מענה אנושי.

יוזמת: חברת הכנסת חוה אחת, עטייה

סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), קובע כי עוסק המנוי בתוספת השנייה לחוק יספק שירות טלפוני חינם הכולל מענה אנושי לשם מתן מענה על כל פנייה של צרכן, ויגלה לצרכן בכל הסכם שערך עימו, בכל חשבונית מסמך לו ואף באתר האינטרנט של העוסק, את מספר הטלפון שבו ניתן לקבל את השירות הטלפוני כאמור ואת השעות שבהן הוא ניתן. עוד נקבע כי השירות הטלפוני יינתן לשם טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיים התקשרות לפחות, וכי משך ההמתנה למענה האנושי הטלפוני לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה. עוד קובע החוק כי ניתן להתנות על הוראות אלה בהוראות לעניין מענה טלפוני ברישיון או לפי דין, אך שר או גוף שנתנו אישור לחריגה כאמור נדרשים לדווח על כך לוועדת הכלכלה של הכנסת בכל שנה.

לא אחת, במקרים של ביטול טיסות בפרק זמן קצר למשל בשל תנאי מזג אוויר קשים או השבתה של שדה התעופה, מתקשים צרכנים לקבל מענה מחברות התעופה ונאלצים להמתין זמן רב למענה בשירות הטלפוני של חברות אלה. לפיכך, מוצע להחיל את ההסדר הקבוע בסעיף 18 לחוק גם על עוסק שהוא בעל רישיון הפעלה מסחרית לפי חוק רישוי שירותי התעופה,

\* הצעת חוק מס' פ' 2051/25/2022 (מספר פנימי: 2200261); הועברה לוועדה ביום כ"ט באדר התשפ"ג (22 במרץ 2023).

1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"ג, עמ' 374.

2 ס"ח התשכ"ג, עמ' 104.

3 ס"ח התשל"ו, עמ' 228.