

## הכנסת העשרים וחמש

יוזמת: חברת הכנסת מרב מיכאלי

פ/25/2179

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון) – פיצויים בלא הוכחת נזק בשל חריגה מזמני המתנה במוקד שירות טלפוני, התשפ"ג–2023

1. תיקון סעיף 18 ב- בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981<sup>1</sup>, בסעיף 18ב(א), אחרי פסקה (6) יבוא:

"(7) פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי הנכלל בשירות טלפוני חינם כאמור בסעיף 18ב(א)(1), והעוסק לא סיפק שירות טלפוני בהתאם להוראות שנקבעו לפי פסקה (3) או (4), לפי העניין, יהיה הצרכן זכאי לפיצוי בלא הוכחת נזק, בסכום של 1,000 שקלים חדשים בשל כל פנייה לעוסק שבה משך הזמן לקבלת מענה אנושי עלה על משך הזמן הקבוע לפי הפסקאות האמורות."

### דברי הסבר

ביום כ"ח בכסלו התשע"ג (12 בדצמבר 2012) נכנסו לתוקפן תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב–2012, לפיהן אם פנה צרכן לנותן שירות דרך מוקד טלפוני בשיחת חינם, וזמן ההמתנה הצפוי במוקד השירות עד לקבלת מענה אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע נותן השירות על הדבר לצרכן בהודעה מוקלטת לא יאוחר משתי דקות המתנה מתחילת השיחה, וכן יודיע לו כי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי. אם בחר הצרכן לעבור לשירות השארת הודעה, על נותן השירות לאפשר לו להשאיר שם ומספר טלפון, אליו יחזור נותן השירות בתוך שלוש שעות. תקנות חשובות אלה נועדו לאפשר מתן שירות מהיר לצרכנים מקבלי השירות, ולמנוע מהם טרטור והמתנה ממושכת עד לקבלת מענה אנושי. נוסף על כך, תיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981, שנחקק בשנת 2018, קבע הוראות חדשות לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנושאי תקלות, בירור חשבון או סיום התקשרות, ולפיהן, ככלל, משך ההמתנה כאמור לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה.

עם זאת, זמני ההמתנה בחלק ממוקדי השירות מוסיפים להיות ארוכים. כמו כן, פעמים רבות נותני השירות לא מאפשרים להשאיר מספר טלפון לחזרה, ולא ממלאים אחר החובה לחזור בשיחת טלפון אל הצרכן בתוך שלוש שעות כאמור.

מכאן, ובדומה לקבוע בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב–1982, המכונה "חוק

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

הספאס", ולהפרות שונות לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, מוצע לקבוע כי במקרים שבהם עוסק מפר את ההוראות בעניין זה, יהיו הצרכנים שנפגעו מההפרה זכאים לפיצוי בסכום של 1,000 שקלים חדשים, ללא צורך בהוכחת נזק על ידיהם במקרה כאמור.

הצעות חוק דומות בעיקרן הונחו על שולחן הכנסת התשע-עשרה על ידי חבר הכנסת אברהם מיכאלי (פ/19/2610), על שולחן הכנסת העשרים על ידי חברת הכנסת מרב מיכאלי (פ/20/438) ועל שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברת הכנסת לימור מגן תלם וקבוצת חברי הכנסת (פ/24/3983). הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים ושלוש על ידי חברת הכנסת מרב מיכאלי (פ/23/768) ועל שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברת הכנסת מרב מיכאלי (פ/24/1218) ועל ידי חברי הכנסת ינון אזולאי ומשה ארבל (פ/24/1733).

הצעת החוק זהה לפ/24/1733 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

-----  
הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
ט"ו בשבט התשפ"ג (06.02.2023)