

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת רון כץ

2425/25/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מענה אנושי חינם ללקוחות חברות התעופה), התשפ"ג–2023

1. תיקון התוספת בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, בתוספת השנייה, אחרי פרט 9 יבוא :
השנייה

10. בעל רישיון הפעלה מסחרית כמשמעותו בחוק רישוי שירותי תעופה,
התשכ"ג–1963².

דברי הסבר

בעבר לקוחות היו ממתניים זמן רב למענה אנושי של חברות בנוגע לתקלות, תיקונים וליקויים במוצר אותו רכשו מהחברות, ולעיתים אף לא זכו למענה כלל בשעות מסוימות של היום והיו נאלצים לחכות לשעות הפעילות של אותה חברה ביום שלמחרת, ובכך נגרמה להם עוגמת נפש גדולה. כדי לתקן מצב זה, המחוקק קבע בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן רשימה של נותני שירות המחויבים לתת מענה טלפוני אנושי וחינמי כדי לשפר את מערכת היחסים שבין החברה ללקוח, ולהגן על הצרכן.

חברות התעופה הישראליות לא מנויות בתוספת השנייה לחוק, אף שמדובר בחברות גדולות המספקות שירותים לכלל אזרחי ישראל. צרכנים ישראלים מתלוננים יותר ויותר על כך שחברות התעופה לא עונות לשיחותיהם והם נקלעים לסיטואציות קשות ואף בחלק מהמקרים ללא טיסה, ללא מזוודות ובתקלות קריטיות נוספות, הפוגעות אנושות באיכות המוצר שתמורתו הם שילמו ללא כל מענה שישיע מטעם חברות התעופה.

על כן, הצעת החוק נועדה למנוע מצבים אלו ולחייב את חברות התעופה הישראליות לתת מענה אנושי ללקוחותיהן.

הצעת חוק זהה הונחה על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חבר הכנסת רון כץ (פ/24/3802).
הצעת החוק זהה לפ/24/3802 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ט בשבט התשפ"ג (20.02.2023)

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.
² ס"ח התשכ"ג, עמ' 104.