

## הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת ארז מלול

פ/25/2596

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – הנגשת הודעת תשלום לצרכנים שאינם דוברי עברית), התשפ"ג–2023

1. תיקון סעיף 13ב  
בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981<sup>1</sup> (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 13ב, אחרי סעיף קטן (ג) יבוא :  
"ד) עוסק המנוי בתוספת השנייה יכלול בחשבונית, הודעת תשלום או פירוט חיובים שנתי לצרכן את שם הצרכן, מענו הרשום של הצרכן אצל העוסק ושם העוסק, לרבות שמו המסחרי, והכול בעברית או בשפה שבה ניתן השירות לצרכן."  
בסעיף 13ב2ד) לחוק העיקרי, אחרי פסקה (5) יבוא :
2. תיקון סעיף 13ב2  
"6) הודעת חוב ששלח עוסק המנוי בתוספת השנייה תכלול את שם הצרכן, מענו הרשום של הצרכן אצל העוסק ושם העוסק, לרבות שמו המסחרי, והכול בעברית או בשפה שבה ניתן השירות לצרכן."  
בחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג–1992<sup>2</sup>, אחרי סעיף 12 יבוא :
3. תיקון חוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב)  
"משלוח חשבוניות 12א. מועצה תכלול בחשבונית על תשלום ארנונה או והודעות חוב בהודעת חוב את כתובת הנכס שלגביו הוטלה הארנונה, שם התושב ושם המועצה, והכול בעברית ובאנגלית."

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248.  
<sup>2</sup> ס"ח התשנ"ג, עמ' 10.

תיקון חוק תאגידי 4. בחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001<sup>3</sup>, בסעיף 101(ב), בסופו יבוא "ובלבד מים וביוב שהודעה על התשלומים בעבור השירותים שמספקת חברה לצרכניה תכלול את שם הצרכן, מענו ושם החברה, והכול בעברית ובאנגלית."

## דברי הסבר

רוב המוסדות והעסקים בישראל עדיין נותנים שירות רק עברית ובכך אינם נגישים לעולים חדשים קשישים ובני מיעוטים שמתקשים מאוד ליצור קשר עם רשויות מקומיות, חברת החשמל, תאגידי מים וביוב, ספקי מים, חברות הגז הביתי ועוד. חוסר הנגישות מתבטא בין היתר בכך שדרישות התשלום והחשבוניות נשלחות לצרכנים בעברית בלבד.

הצורך לספק שירות מותאם לצרכנים שאינם דוברי עברית, מוכר שנים רבות במדינות המערב, והוא נתפס כחלק בלתי נפרד מהזכות של אנשים עם מוגבלות, במקרה זה מוגבלות לשונית, לנגישות שווה לשירותים חיוניים בכלל ולשירותי המדינה בפרט.

הדברים מקבלים משנה חשיבות, שכן לא פעם נדרשים תושבים בעלי אזרחות נוספת, אשר יש להם קשר לרשויות המס ולגופים ציבוריים או פרטיים נוספים בחו"ל, להמציא אישורים המוכיחים מגורים בישראל, זאת על ידי המצאת חשבונות בדבר צריכת שירותים בסיסים דוגמת חשמל, מים וארנונה.

לפיכך, מוצע לחייב נותני שירותים חיוניים, דוגמת ספקי גז, ספקי מים וחברת החשמל לכלול בחשבונית, הודעת תשלום, פירוט חיובים שנתי לצרכן והודעת חוב את שמו המלא של הצרכן, כתובתו ושם העוסק. לפי המוצע, פרטים אלה יופיעו בעברית או בשפה שבה ניתן השירות לצרכן.

כמו כן, ההסדר המוצע יחול גם על רשויות מקומיות לעניין תשלום ארנונה ועל תאגידי מים וביוב, כך שהם יחויבו למסור את המידע לצרכן בעברית ובאנגלית.

פתרון זה ניתן לביצוע בנקל, איננו גורר עלויות נוספות, ויש בו כדי לפשט הבירוקרטיה ולייעל את גביית החובות. כמו כן, פתרון זה מאפשר לצרכן להשתמש בחשבוניות אלה מול גופים הדורשים זאת. הצעת חוק דומה בעיקרה הונחה על שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת ואליד אלהואשלה (פ/1876/25).

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חבר הכנסת מיכאל מלכיאלי (פ/199/24), על ידי חברי הכנסת מיכאל מלאכיאלי ואוריאל בוסו (פ/2791/24) ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חבר הכנסת משה אבוטבול (פ/913/25).

הצעת החוק זהה לפ/913/25 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

-----  
הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום

<sup>3</sup> ס"ח התשס"א, עמ' 454.

ו' באדר התשפ"ג (27.02.2023)