

הכנסת העשרים וחמש

יוזמת: חברת הכנסת אימאן ח'טיב יאסין

פ/25/2936

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת הקלטה של עסקה טלפונית), התשפ"ג–2023

תיקון סעיף 14ג 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, בסעיף 14ג, אחרי סעיף קטן (ב) יבוא:

- "(ב) (1) בעסקת מכר מרחוק הנעשית באמצעות טלפון, יקליט העוסק את השיחה שבה נעשית ההתקשרות בין הצדדים; עלה מחיר הנכס או השירות בעסקה על סכום שקבע השר, ישמור העוסק את ההקלטה לתקופה של שישה חודשים לפחות.
- (2) עוסק יעביר לצרכן העתק מההקלטה, אם הצרכן ביקש זאת בתוך התקופה האמורה בפסקה (1)."

דברי הסבר

צרכנים רבים המבצעים עסקאות באמצעות הטלפון מתלוננים על פער בין תנאי העסקה כפי שסוכמו, להבנתם, עם נציגי העוסק בעת ההתקשרות הטלפונית, לבין תנאי העסקה הכלולים במסמך הכתוב המגיע לידיהם לאחר מכן. תלונות רבות מתייחסות לכך שהעוסק או נציגו הכחישו את תנאי ההתקשרות, כפי שהוסכמו לטענת הצרכן. בכל מקרה, לצרכן אין כל ראייה על מנת להוכיח בדיעבד את טענותיו. לפיכך, מוצע לחייב עוסק, המתקשר עם צרכנים בעסקאות באמצעות הטלפון, להקליט את שיחת ההתקשרות בעסקה, ואם מחיר העסקה איננו זניח, בהתאם לסכום שיקבע שר הכלכלה והתעשייה בתקנות, יהיה על העוסק לשמור את ההקלטה למשך תקופה שלא תפחת משישה חודשים. לפי המוצע, במהלך תקופה זו, הצרכן יהיה רשאי לדרוש את קובץ השיחה המוקלטת מן העוסק, והעוסק יהיה חייב להעביר לו את הקובץ. באופן זה, העוסק יהיה מחויב לתוכן הדברים שנאמרו והובטחו על ידיו בעת ההתקשרות הטלפונית.

הצעות חוק דומות בעיקרן הונחו על שולחן הכנסת העשרים ושתיים על ידי חברת הכנסת מירב כהן (פ/22/62) ועל שולחן הכנסת העשרים ושלוש על ידי חברת הכנסת קטי קטרין שטרית (פ/23/300). הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים ושתיים ועל שולחן הכנסת העשרים ושלוש על ידי חברת הכנסת אורלי לוי אבקסיס (פ/22/1407; פ/23/15), על שולחן הכנסת העשרים ושלוש על ידי חבר הכנסת איתן גינזבורג (פ/23/1504), על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברי הכנסת ינון אזולאי ומשה ארבל (פ/24/59), על ידי חבר הכנסת איתן גינזבורג (פ/24/1523) ועל ידי חברת הכנסת אורלי לוי אבקסיס (פ/24/1563) ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חברת הכנסת מירב בן ארי (פ/25/356), ועל ידי חברת הכנסת חוה אתי עטייה (פ/25/2178).

הצעת החוק זהה לפ/25/2178 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ה' בניסן התשפ"ג (27.03.2023)