

## הכנסת העשרים וחמש

יוזמת: חברת הכנסת קטי קטרין שטרית

פ/25/3006

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

תיקון סעיף 14ג 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981<sup>1</sup>, בסעיף 14ג, אחרי סעיף קטן (ב) יבוא:

"(ב1) (1) בעסקת מכר מרחוק הנעשית באמצעות טלפון, יקליט העוסק את

השיחה שבה נעשית ההתקשרות בין הצדדים; העוסק ישמור את ההקלטה לתקופה של שנה לפחות.

(2) העוסק 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 בשיחת הטלפון, לטענת הצרכן. בכל מקרה, לצרכן אין כל ראייה על מנת להוכיח בדיעבד את טענותיו.

כמו כן, בשנים האחרונות התפתחה "תעשיית ניצול" שלמה סביב האוכלוסייה המבוגרת בישראל, המתבססת על שיחות מכר מרחוק, בהן נעשית הטעיה של הצרכנים - הצגת תשלומים כ"פרסים", "דמי משלוח", "דמי חבר" ועוד במטרה לדלות מידע אודות אותם קשישים, ואז גביה של סכומי עתק מאותם קשישים תמורת מוצרים שאינם שווים את הסכום המבוקש, ולעתים אף ללא אספקת מוצרים כלל.

על מנת להעניק כוח לצרכנים בשיחות מכר מרחוק, לייצר סימטריה בין העסקים, שלרוב גם ככה מקליטים את השיחות לצרכיהם, לבין הצרכנים, ולמנוע מראש מחלוקות עתידיות אודות מה שנאמר בשיחה, מוצע לחייב עוסק, המתקשר עם צרכנים בעסקאות באמצעות הטלפון, להקליט את מלל שיחת ההתקשרות בעסקה ולשמור את ההקלטה למשך תקופה שלא תפחת משנה. 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 וארבע על ידי חברי הכנסת ינון אזולאי ומשה ארבל (פ/24/59), על ידי חבר הכנסת איתן גינזבורג (פ/24/1523), על ידי חברת הכנסת אורלי לוי אבקסיס (פ/24/1563), ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חברת הכנסת מירב בן ארי (פ/25/356), על ידי חברת הכנסת אתי חוה עטייה (פ/25/2178) ועל ידי חברת הכנסת אימאן יאסין ח'טיב (פ/25/2936).

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