

הכנסת העשרים וחמש

יוזמים : חברי הכנסת יונתן מישרקי
ארז מלול

פ/25/3210

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

1. 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 זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברי הכנסת ינון אזולאי ומשה ארבל

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

(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 חוה אתי עטייה (פ/25/2178) ועל ידי חברת הכנסת אימאן חיטיב יאסין (פ/25/2936). הצעת החוק זהה לפ/25/2936 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים

והונחה על שולחן הכנסת ביום

י' באייר התשפ"ג (01.05.2023)