

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת יונתן מישרקי

פ/25/3812

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – שלוחה טלפונית ייעודית לביטול עסקה), התשפ"ג–2023

1. תיקון סעיף 14ט בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, בסעיף 14ט, אחרי סעיף קטן (א) יבוא :
"1א) עוסק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יקצה שלוחה לעניין ביטול עסקה בתפריט הראשי של המערכת כאמור שבה יינתן מענה אנושי. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי בשלוחה כאמור לא יעלה על חמש דקות מרגע שהתקבלה במערכת האוטומטית לניתוב שיחות בחירתו של הצרכן בשלוחה כאמור ; אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מההוראות שנקבעו בסעיף 18ב(א)(3)."

דברי הסבר

צרכנים רבים המעוניינים לבטל עסקה, נתקלים בקשיים רבים ההופכים את הפעולה הפשוטה של ביטול עסקה למסע ארוך, מפרך ומתיש. בשנים האחרונות התפרסמו בתקשורת כתבות על עוסקים המקשים על הצרכנים לבטל עסקה בכוונה תחילה, מתוך רצון שהצרכנים יתייאשו בסופו של דבר מהתהליך הארוך ולא יבטלו את העסקה. גם עוסקים שאינם פועלים כך, לרוב אינם מספקים לצרכן את האפשרות לבטל את העסקה שעשו עמו בצורה נוחה ומהירה כפי שמוצע בהצעת חוק זו.
לפיכך, מוצע לחייב עוסקים שהשירות הטלפוני שלהם כולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות ליצור שלוחה ייעודית לביטול עסקה בתפריט הראשי של המענה האוטומטי. כמו כן, מוצע כי משך ההמתנה לקבלת מענה בשלוחה זו לא יעלה על 5 דקות, והשירות היחיד שיינתן בה הוא ביטול העסקה בהתאם לרצונו של הצרכן.
הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברת הכנסת חוה אתי עטייה (פ/24/2793) ועל ידי חברת הכנסת לימור מגן תלם (פ/24/2958).
הצעת החוק זהה לפ/24/2958 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ו' באב התשפ"ג (24.07.2023)

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

