

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת אברהם בצלאל

פ/25/3982

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מענה אנושי בשירות טלפוני לאזרח ותיק), התשפ"ד–2023

1. תיקון סעיף 18 ב 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981, בסעיף 18ב(א), בפסקה (1), בסופה יבוא "היה הצרכן אזרח ותיק כהגדרתו בסעיף 1ג14 – יספק שירות טלפוני באמצעות מענה אנושי, מיד לאחר הזיהוי הראשוני של הצרכן."

דברי הסבר

סעיף 18 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981 (להלן – החוק), קובע כי עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק, חייבים לספק שירות טלפוני חינום לשם מתן מענה לכל פניה של לקוחותיהם, בין השאר לגבי שירות טכני ושירות בנושאי חשבונות. בסעיף זה נקבע כי השירות הטלפוני יכלול גם מענה אנושי. החברות שעליהן חלה חובה כאמור מטפלות בקהל לקוחות גדול ומספקות שירותים בסיסיים וחשובים. בין חברות אלה נכללות חברות הכבלים והלוויין, חברות סלולר ותקשורת, חברות גז, חברת החשמל, תאגידי מים, חברות אינטרנט וחברות המעניקות שירותי רפואה דחופה. בשנים האחרונות, כל החברות במשק מפעילות מערכות לניתוב שיחות, שבהן על הלקוח להקליד אמצעי זיהוי (תעודת זהות או מספר טלפון) ולנווט בעצמו בין תפריטים שונים, שלרוב אינם פשוטים להבנה, עד כי ההגעה למענה אנושי הופכת קשה במיוחד. קושי זה משפיע במיוחד על אזרחים ותיקים, שבמקרים רבים פשוט מתייאשים, מוותרים ומנתקים את השיחה בתסכול בלי שקיבלו את השירות הנדרש.

הצעת חוק זו נועדה להקל על ציבור האזרחים הוותיקים בקבלת שירות טלפוני. מוצע לקבוע כי במצב שבו המערכת מזוהה, לפי שיחה מזוהה או לפי הקשת פרטי הזיהוי, כי מדובר בלקוח שהוא אזרח ותיק, הוא יופנה מיידית למענה אנושי בלי שיתבקש להקיש על כל מקש נוסף. כך יוכלו אזרחים ותיקים לקבל את השירות שאותו הם צריכים בנוחות, ללא טרטורים ותסכולים מיותרים.

הצעות חוק זהות הונחו על שולחן הכנסת העשרים וארבע על ידי חברת הכנסת חוה אתי עטייה (פ/23/1357 ; פ/24/398), על ידי חבר הכנסת אופיר כץ (פ/24/1663) ועל שולחן הכנסת העשרים וחמש על ידי חברת הכנסת חוה אתי עטייה (פ/25/2065), על ידי חבר הכנסת ואליד אלהואשלה (פ/25/1810), על ידי חבר הכנסת אופיר כץ (פ/25/989), על ידי חבר הכנסת יונתן מישרקי (פ/25/2926), על ידי חברת הכנסת אימאן ח'טיב יאסין וקבוצת חברי כנסת (פ/25/2932) ועל ידי חבר הכנסת יוסף עטאונה (פ/25/3190).

הצעת החוק זהה לפ/25/3190 ולפיכך לא נבדקה מחדש על ידי הלשכה המשפטית של הכנסת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
א' בחשוון התשפ"ד (16.10.2023)