

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת רון כץ

5593/25/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת הצגת מספרי טלפון של מוקדי סיוע לצרכן בכניסה לרשתות שיווק מזון וחנויות), התשפ"ה–2025

1. תיקון סעיף 17ב ב.חוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, בסעיף 17ב, אחרי סעיף קטן (ה) יבוא :

"(ו) עוסק שהוא קמעונאי כהגדרתו בחוק קידום התחרות בענפי המזון והפארם, התשע"ד–2014², יציג בכניסה לכל חנות כהגדרתה בחוק האמור, במקום בולט ובאופן גלוי, מספרי טלפון של מוקדי שירות טלפוני שמפעילים גופים שעיקר פעילותם היא מתן סיוע וייעוץ לצרכנים והגנה על זכויותיהם, וכלולים ברשימה שיקבע הממונה, וכן את מספרי הטלפון של מוקדים לפניות הציבור של הרשות ושל המועצה הישראלית לצרכנות."

דברי הסבר

הצעת חוק זו נועדה להטיל חובה על קמעונאים להציב במקום בולט וגלוי את מספרי הטלפון של מוקדי האכיפה והסיוע לצרכן, כמו לדוגמה מוקד המועצה לצרכנות. הצעה זו מתמקדת ביצירת שקיפות רבה יותר בעסקאות בין הקמעונאים לצרכנים, ובייחוד בסוגיות הקשורות למחירים והוגנות העסקים. החשיבות של הצעת חוק זו נובעת מכמה סיבות מרכזיות :

1. חיזוק זכויות הצרכנים – הצרכן הממוצע נתקל לעיתים קרובות בקשיים בהבנת זכויותיו ובגישה למידע הרלוונטי במקרה של בעיות או סכסוכים עם קמעונאים. הצגת פרטי המוקדים באופן בולט וגלוי מאפשרת לצרכן גישה נוחה ומהירה לסיוע במקרה של תלונה או בעיה. כאשר הצרכן מודע לכך שהוא יכול לפנות למוקדים מוסמכים המגנים על זכויותיו, הוא חש בטוח יותר ויכול להתמודד טוב יותר עם מקרים של חוסר הוגנות או טעויות בעסקאות.

2. שקיפות בעסקאות מול מונופולים וקמעונאים גדולים – במדינות שבהן יש נוכחות גבוהה של רשתות קמעונאיות גדולות ומונופולים, הצרכנים עלולים למצוא את עצמם חסרי אונים מול גופים גדולים שעשויים להפעיל כוח כלכלי חזק. הצעת החוק מבקשת לאזן את יחסי הכוחות, כך שלצרכן תהיה גישה

¹ ס"ח התשס"א, עמ' 168.

² ס"ח התשע"ד, עמ' 438.

למידע שיכול לעזור לו להיאבק במקרה של טיפול לא הוגן או בלתי חוקי.

3. הגברת האכיפה וההוגנות בתחום המחירים – אחת הבעיות המרכזיות בשוק הקמעונאות היא היעדר שקיפות במחירים ובסימון המחירים של המוצרים. לעיתים קרובות הצרכנים לא מודעים למחירים האמיתיים של המוצרים, או שיש הבדל בין המחיר שמופיע על המדף למחיר שנגבה מהם בקופה. הצבת פרטי מוקדי הסיוע תאפשר לצרכנים לפנות ישירות למוקדים המתאימים במקרה של מחלוקות בנוגע למחירים, תמחור לא ברור או הטעיית הצרכן.

4. חיזוק האמון בשוק – שקיפות בעסקאות, בפרט בהצגת פרטי המוקדים לצרכנים, מגבירה את האמון של הציבור בשוק הקמעונאי. כאשר הצרכן יודע שהוא יכול לפנות לגורמים מוסמכים אם ייתקל בבעיה, הוא ירגיש נח יותר לבצע רכישות ובטוח בזכויותיו.

בהתאם לכך, מוצע להטיל על כל קמעונאי את החובה להציג בצורה ברורה את מספרי הטלפון של מוקדי האכיפה והסיוע לצרכן של גופים שיקבע הממונה על הגנת הצרכן, וכן את מספרי הטלפון של מוקדי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן והמועצה הישראלית לצרכנות, דבר אשר ישפר את תחושת הביטחון וההוגנות בעסקאות ויוביל לשוק קמעונאי תחרותי ופתוח יותר.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י" באדר התשפ"ה (10.03.2025)