

הכנסת העשרים ושלוש

יוזמת: חברת הכנסת תמר זנדברג

1682/23/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – תיעוד שיחות בין צרכן לעוסק ומסירתו לצרכן), התש"ף–2020

הוספת סעיף 18.1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹, אחרי סעיף 18 יבוא:

- "תיעוד שיחות בין 18.1. (א) עוסק המנוי בתוספת השנייה אשר מתעד צרכן לעוסק ומסירתו לצרכן שיחה שערך עם צרכן, לרבות שיחה לשם התקשרות בעסקה, ישמור את המידע המתועד כאמור לתקופה שלא תפחת משלוש שנים מיום קיום השיחה; בסעיף זה, "שיחה" – לרבות שיחה טלפונית ושיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.
- (ב) בסיומה של כל שיחה בין נציג מטעמו של העוסק לצרכן, יודיע הנציג לצרכן על זכותו לקבל תיעוד של השיחה ללא תשלום.
- (ג) עוסק יאפשר לצרכן להגיש בקשה לקבלת התיעוד בתקופה שלא תפחת משלוש שנים ממועד השיחה.
- (ד) הגיש הצרכן בקשה לקבלת תיעוד השיחה, ימסור לו העוסק את התיעוד במלואו בתוך שלושה ימי עסקים ממועד הגשת הבקשה ולא ידרוש תשלום עבור מסירת התיעוד.
- (ה) תיעוד השיחה יימסר לצרכן בקובץ דיגיטלי שניתן יהיה לצפות בו במגוון אמצעים אלקטרוניים."

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

דברי הסבר

רוב הצרכנים בישראל מנהלים את התקשורת מול חברות התקשורת, ספקי הגז, החשמל, המים וחברות הביטוח דרך מוקדי השירות הטלפוניים של החברות. מחד גיסא, מדובר במגמה מבורכת אשר נדמה כי מטיבה עם הצרכן ועם העוסק כאחד, ומאידך גיסא, ניהול התקשורת בעל-פה והיעדר הצורך בחתימה על חוזה סדור במעמד שני הצדדים מקשים על הצרכן לעקוב אחר פרטי העסקה, התחייבויות העוסק והתחייבויותיו שלו במסגרת העסקה.

על-פי מחקר שערכה הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן, 76.4 אחוזים ממשקי הבית היהודים ו-74.9 אחוזים ממשקי הבית הערבים בישראל דיווחו כי הוטעו לפחות פעם אחת במהלך שנת 2011 (השנה שלגביה נערך המחקר), כאשר מספר ההטעיות הממוצע עומד על כשתי הטעיות למשק בית בשנה. מתוך מתלוננים אלו, 32.7 אחוזים התלוננו כי חויבו בסכום גבוה מזה שהבטיח להם נציג שירות טלפוני, 20 אחוזים התלוננו כי עוסק סירב לבטל עסקה בטלפון או באינטרנט, גם כשנשלחה הודעת ביטול כנדרש, ו-19.6 אחוזים התלוננו כי העוסק לא יידע אותם לגבי משך תקופת ההתקשרות כראוי. תלונות אלו נוגעות למידע שגוי או בעייתי שהועבר לצרכן בעת שיחה טלפונית או אינטרנטית מול נציג מטעמו של העוסק.

אל מול מציאות זו, ניצבים הצרכנים שהוטעו, כשלושת רבעי מאזרחי ישראל, בפני שוקת שבורה. אף שכ-80 אחוזים מהצרכנים המוטעים יוזמים תגובה להטעיה (תלונה או תגובה אחרת), פעמים רבות אין ביכולתם להוכיח כי נעשה להם עוול, שכן לא קיים ברשותם כל תיעוד ממעמד ההתקשרות מול העוסק או משיחות שביצעו עם נציגי העוסק, על אף שברוב המקרים קיים ברשות נותני השירות תיעוד מלא של התקשרויות ושיחות אלה. נותני השירות יכולים לנצל, ובמקרים רבים אף מנצלים, מצב זה כדי לא לתקן את העוולות שנעשות לצרכנים.

מטרתו של התיקון המוצע היא להעניק לצרכן בישראל כלי חשוב שיאפשר לו לשמור על זכויותיו מול נותני השירות השונים. לפיכך, מוצע לחייב עוסקים שמתעדים את ההתקשרויות ואת שיחות השירות שלהם להעביר לצרכן לפי בקשתו תיעוד מלא של ההתקשרות ושיחות בין הצדדים. באמצעות תיעוד זה, יוכל הצרכן להציג הוכחות אשר יסייעו לו בהתמודדות מול העוסק ולהוכיח את צדקתו, אם אכן נעשה לו עוול, מבלי שיידרש לצידוד או ידע טכנולוגי מתקדם.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
י"ג באב התש"ף – 3.8.20