

הכנסת התשע-עשרה

יוזמים: חברי הכנסת
מיקי רוזנטל
אבישי ברוורמן
איתן כבל
גילה גמליאל
אילן גילאון
פנינה תמנו-שטה

פ/19/1760

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – איסור גביית עמלה ברכישה אלקטרונית), התשע"ד–2013

הוספת סעיף 1ח13. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981,¹ אחרי סעיף 13ח יבוא:

"איסור גביית	1ח13. עוסק המספק לצרכן טובין או שירותים לא יהיה
עמלה ברכישה	רשאי לגבות מצרכן עמלה בשל רכישת הטובין או
אלקטרונית	השירותים באמצעות תקשורת אלקטרונית;
	בסעיף זה, "עמלה" – כהגדרתה בסעיף 13ח.

דברי הסבר

מטרת הצעת החוק למנוע גביית עמלות לא ראויות באמתלה של "דמי טיפול", כאשר נותן השירות גובה תוספת תשלום בגין "טיפול" אוטומטי, וזאת על אף שעבורו תהליך הרכישה האלקטרוני לא רק שאינו מייקר עלויות, אלא אף מוזיל אותן.

חברות רבות נעזרות בתשתית טלפונית אוטומטית-אלקטרונית ואינטרנטית על מנת לייעל את תהליך המכירה. היעול מטיב עם שני הצדדים. מחד גיסא, הוא מאפשר ללקוח ליהנות משרות מהיר וזמין בכל שעה. מאידך גיסא, עבור נותן השירות התהליך מייצל את המכירה ומוזיל עלויות, בשל הפחתה בכוח האדם הדרוש לצורך ביצוע המכירה. אף על פי כן, במקרים רבים דורש נותן השירות עמלת "דמי טיפול" בגין רכישה אלקטרונית.

החברות, בעיקר חברות המוכרות כרטיסים למופעים, הצגות וסרטים, מאפשרות בעידן הנוכחי רכישה של כרטיס אלקטרוני אינטרנטי, בנוסף לאפשרות רכישת הכרטיס מול נציג מכירות בקופה. למרות שברור שכאשר בוחר הלקוח לרכוש כרטיס באופן אלקטרוני, ואינו משתמש בנציג אנושי, הוא מייצל את הרכישה ומוזיל עלויות עבור החברה בשל החיסכון בכוח האדם, גובות חברות רבות דמי טיפול.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

חברות אלה לרוב מנצלות את העובדה כי מפאת נוחות יעדיף הלקוח לרכוש כרטיס אלקטרוני ולהדפיסו בביתו על מנת להימנע מהצורך לגשת למשרדים או לאולמות שבהם מוכרים את הכרטיסים, או מעמידה בתור בקופות ביום האירוע. כך, בטענה סתמית של עלויות החזקת תשתית, דורשות החברות תשלום נוסף עבור ביצוע רכישה אלקטרונית, ללא כל הצדקה.

לפיכך מוצע לאסור גבייה פסולה נוספת עבור רכישה אלקטרונית באמתלת "דמי טיפול" ובכך למנוע את העוולה המתוארת.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ד בחשוון התשע"ד – 28.10.13