



רשומות

# הצעות חוק

הכנסת

14 ביולי 2014

561

ט"ז בתמוז התשע"ד

עמוד

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 41) (הרחבת החובה של עוסקים המנויים בתוספת השנייה  
לספק שירות טלפוני חינם לצרכן), התשע"ד-2014. .... 130

## הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 41) (הרחבת החובה של עוסקים המנויים בתוספת השנייה לספק שירות טלפוני חינם לצרכן), התשע"ד-2014\*

1. תיקון סעיף 18ב בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981<sup>1</sup>, בסעיף 18ב(א)(1), במקום הקטע החל במילים "שעניינה ליקויים" ועד המילים "(בסעיף זה - שירות טלפוני)" יבוא "של צרכן".
2. תחילתו של חוק זה \_\_\_\_\_ מיום פרסומו. תחילה

### ד ב ר י ה ס ב ר

מענה אנושי תחול לא רק לגבי פניות שעניינן ליקויים ופגמים אלא לגבי כל פנייה של צרכן לעוסקים המנויים בתוספת השנייה, והם: עוסקים המספקים שירותי טלפון נייד, שירותי טלפון נייד, שידורי כבלים, שידורי לוויין, גז, חשמל, מים, שירותי גישה לאינטרנט ושירותי רפואה בעסקה מתמשכת.

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תדון ועדת הכלכלה של הכנסת במועד תחילתו של התיקון המוצע וכן באפשרות להוסיף עוסקים לרשימת העוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק.

סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), קובע כי עוסק המנוי בתוספת השנייה, כמפורט בהמשך, יספק שירות טלפוני חינם למענה על פניות צרכנים שעניינן ליקויים או פגמים בטובין שהוא מוכר או בשירותים שהוא נותן, לפי העניין. בשירות הטלפוני האמור נכלל מענה אנושי. מכוח סעיף זה הותקנו תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012, ולפיהן, בין היתר, אם צפוי שמשך ההמתנה של הצרכן למענה אנושי יעלה על שלוש דקות, העוסק מחויב להציע לו, בהודעה מוקלטת, את האפשרות להשאיר את פרטיו כדי שהעוסק יוכל ליצור עמו קשר במועד מאוחר יותר או להמשיך ולהמתין למענה האנושי.

כדי לשפר את איכות השירות שניתן לצרכן, מוצע לקבוע כי החובה לספק שירות טלפוני חינם הכולל

יוזמים: חברי הכנסת איתן כבל, דב חנין, מירי רגב, מאיר פרוש, יריב לוין, מאיר שטרית, אחמד טיבי

\* הצעת חוק מס' 2041/19/פ (מספר פנימי: 543838): הועברה לוועדה ביום ג' באדר ב' התשע"ד (5 במרס 2014).

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ד, עמ' 454.

\*\* מועד התחילה ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.