

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 39) (זיהוי טלפוני של עוסק), התשע"ד-2014*

1. הוספת סעיף 18ג .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, אחרי סעיף 18 יבוא:
- "זיהוי טלפוני של עוסק
- (א) נציג של עוסק יודהה בשמו המלא בכל שיחה טלפונית עם צרכן.
- (ב) פנייה טלפונית של עוסק לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה, שניתן לחייג אליו; לא היה מענה לשיחה מצד הצרכן, יודיע נציג העוסק לצרכן על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל הצרכן ליצור עמו קשר.
- (ג) בסעיף זה, "עוסק" - כל אחד מאלה: עוסק המנוי בתוספת השנייה, עוסק המחויב לתת שירות לצרכן לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(א), או עוסק הנותן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(ב)."

ד ב ר י ה ס ב ר

עם מי שהתקשר אליו, השירות שהוא אמור לקבל נפגע. לפיכך, מוצע לקבוע כי נציגים של עוסקים כמפורט בתוספת השנייה לחוק - חברות תקשורת (טלפון, טלוויזיה ואינטרנט), ספקי גז, מים וחשמל, ועוסקים שהתקשרו עם צרכן בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה, וכן נציגים של עוסקים המחויבים לתת שירות לצרכן לאחר מכירה או עוסקים הנותנים שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה - יודהו בשמם ובשם משפחתם, בכל שיחה טלפונית עם צרכן.

כמו כן, פנייה טלפונית לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה שניתן לחייג אליו בחזרה. אם הצרכן לא ענה לשיחת הטלפון, על נציג העוסק תחול החובה להודיע לצרכן על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל הצרכן ליצור עמו קשר.

לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), ותקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה), התשס"ו-2006, שהותקנו מכוחו, על עוסקים הנותנים שירות לצרכנים חלות חובות לעניין אופן מתן השירות. כדי לקדם את מימוש הוראות אלה ותכליתן, מוצע לקבוע הוראות לעניין אופן יצירת הקשר הטלפוני בין נציגי העוסקים לצרכנים.

כיום, במקרים רבים שיחות הטלפון מנותני שירותים לצרכנים נעשות ממספר טלפון חסוי, וכך נמנע מהצרכנים לדעת מי מתקשר אליהם וכיצד ניתן ליצור עמו קשר למשל, כאשר נדרש ביקור טכנאי אצל הצרכן לשם מתן שירות, רשאי נתן השירות להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית מהטכנאי בתוך פרק זמן של שעתיים כתחליף לתיאום מועד ושעת ביקור מדויקת. אם פנייה זו נעשית ממספר טלפון לא מזוהה או שהצרכן אינו יכול ליצור קשר

יוזם: חבר הכנסת חיים כץ

* הצעת חוק מס' 1216/19/פ (מספר פנימי: 479836); הועברה לוועדה ביום ח' בטבת התשע"ד (11 בדצמבר 2013).
1 ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשע"ד, עמ' 262.