

## הכנסת השמונה-עשרה

הצעת חוק של חברי הכנסת  
איתן כבל  
מאיר שטרית  
יריב לוין  
רחל אדטו  
אורי אורבך

1898/18/פ

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – הגבלת זמן המתנה לקבלת מענה טלפוני אנושי), התש"ע–2009

1. תיקון סעיף 18ב בחוק הגנת הצרכן התשמ"א–1981<sup>1</sup> (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 18ב(א), במקום פסקה (1) יבוא:

"(1) (א) יספק שירות טלפוני חינם לשם מתן מענה לפנייות של לקוחותיו, שיכלול גם מענה אנושי; זמן ההמתנה לקבלת מענה טלפוני אנושי לא יעלה על שלוש דקות.

(ב) חלפו שלוש דקות מהמועד בו החל הלקוח להמתין למענה טלפוני אנושי וטרם התקבל מענה כאמור, יעביר העוסק את הלקוח לשירות השארית הודעה; פעל העוסק בהתאם לפסקת משנה זו, ייצור קשר עם הלקוח, בשירות טלפוני אנושי, בתוך שלוש שעות ממועד השארית ההודעה על ידי הלקוח;"

2. בתוספת השניה לחוק העיקרי, אחרי פרט 7 יבוא:

השניה

"8. בעל רישיון מיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב–1982<sup>2</sup>.

9. כל הנותן שירות ללמעלה מ-10,000 לקוחות ואינו עוסק כאמור בפרטים 1 עד 8."

### דבר ה ס ב ר

מטרת הצעת החוק היא להגביל את זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי באמצעות הטלפון – הן של עוסקים המונים למול מ-10,000 לקוחות, והן של העוסקים נותני השירותים המנויים בתוספת השנייה

<sup>1</sup> ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

<sup>2</sup> ס"ח התשמ"ב, עמ' 218.

לחוק על מנת לשפר את איכות השירות ולמנוע מלקוחות לבזבז את זמנם לריק.

זאת, משום שלאחרונה אנו עדים לתופעה בה לקוח מבקש לקבל מענה אנושי ונאלץ להמתין זמן ממושך ובלתי סביר עד לקבלת השירות. מנגד, לקוח חדש המעוניין או לקוח המעוניין להרחיב את הטובין או השירות שניתן לו עד כה, נענה בדרך כלל תוך מספר שניות. על תופעה פסולה זו עמד בית המשפט לעניינים מקומיים בת"ק (י-ם) 2115/07 **ברונשטיין נ' אינטרנט גולד - קווי זהב בע"מ** (מיום 24 ביוני 2007), שם נקבע כי: "קיימת תפיסה בציבור ואני מקווה כי איננה נכונה, של הבדלי יחס בין לקוחות. קרי, יש יחס שונה ללקוח חדש אותו מנסה חברת השירות לגייס לרשתה, לבין לקוח קיים המנסה לפרוש. על פי סברה זו, כאשר מדובר בלקוח פוטנציאלי או לקוח חדש יש לתת לו יחס מיוחד, סבלני ומיטיב. אך מרגע "שהוקלד" במערכת הינו אחד מיני רבים. מרגע זה והלאה לכל דבר שיידרש, יאלץ לפנות שוב ושוב ולהמתין המתנות ממושכות בתקווה למענה. לא פעם יאלץ להסביר בכל פעם מחדש מה הבעיה או הדרישה בגינה הוא פנה. ואם חס וחלילה ינסה או יסבור להתנתק, יש להעמיס ולהקשות עליו כמידת האפשר. אולי יתייאש וימשיך לשלם מחוסר רצון להיאבק בתחנות רוח. אני רוצה להאמין כי זו אינה השערה בלבד. אין חולק כי גישה זו אינה ראויה ואני משוכנע כי אף הנתבעת מסכימה עם כך".

למיגור תופעה זו, הפוגעת בציבור רחב, מוצע להגביל את זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי, גם אם השירות הטלפוני ניתן חינם. בנוסף, קיים צורך להרחיב את החובה למתן שירות זה על כלל העוסקים המנויים בתוספת השנייה, דבר שעשוי לתרום לעידוד העוסקים לצמצם את זמן ההמתנה למינימום. מוצע אף לחייב את נותני השירותים האמורים לתת מענה חינם לפניית הלקוחות בכל עניין, לרבות השגה על חשבונית, ניתוק שירות, בקשת ניתוק ולא רק כפי שקיים היום בחוק. כמו כן, מוצע לקבוע כי במידה שנותן השירות לא יוכל לספק מענה אנושי בתוך שלוש דקות, רשאי הוא לאפשר השארת הודעה קולית וזאת בתנאי שנותן השירות יספק ללקוח מענה אנושי בתוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה על ידי הלקוח.

בנוסף, מוצע להחיל את האמור בסעיף 18 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, גם על עוסק שעסקו הינו מתן שירותים, ללמעלה מ-10,000 לקוחות, וכן על בעלי הרישיון למתן שירותי אינטרנט, מאחר שהאינטרנט הינו שירות אליו מחוברים צרכנים רבים והוא נחשב בעת זו כשירות חיוני.

-----  
הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
כ"ז בכסלו התש"ע – 14.12.09