הצעת נוסח מטעם הממשלה לדיון ביום 17.7.17

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס'...)(העברה למענה אנושי לאחר התפריט הראשון)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) בסעיף 18ב אחרי פסקה (א) יבוא - | | | |
|  |  | "(א1) | (1) | | בשירות טלפוני כאמור בסעיף קטן (א), הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות, יאפשר העוסק לצרכן, לאחר בחירת השפה, ככל שישנה בחירה כזו, לקבל מענה אנושי מקצועי בנושאים שלהלן –  (א) טיפול בתקלות  (ב) בירור חשבון  (ג) סיום התקשרות |
|  |  |  | (2) | | על אף האמור בפסקה (1), עוסק המספק לצרכן מענה אנושי מקצועי נפרד לסוגי שירותים שונים, רשאי לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות לפני העברה למענה אנושי מקצועי. |
|  |  |  | (2) | זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי בנושאים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שלוש דקות ואולם לגבי פניה שעניינה טיפול בתקלות, זמן ההמתנה לא יעלה על שבע דקות ובכל מקרה בנושאים אלה לא יופנה הצרכן לשירות השארת הודעה. | |
|  |  |  | (3) | סעיף זה לא יחול במקרה שבו קיים ליקוי או פגם מערכתי כללי בהספקת טובין או שירותים שאינו מאפשר את קיום הוראות הסעיף והפגם או הליקוי כאמור הוא לפחות בפריסה אזורית לרבות בישוב מסוים ובלבד שאם פנה צרכן לעוסק לקבלת מענה אנושי יודיע לו העוסק בהודעה מוקלטת מהו האזור שבו קיים הליקוי או הפגם כאמור, מהו המועד המשוער לתיקונם. | |
|  | 2. | בסעיף 22ג לחוק העיקרי בסעיף (46), אחרי "18ב(א)(1)" יבוא ", 18ב(א1)" | | | |