

הכנסת התשע-עשרה

יוזם: חבר הכנסת סתיו שפיר

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מתן אפשרות לצרכן להתקשר באמצעות דואר אלקטרוני), התשע"ד–2014

הוספת פרק ד2

פרק ד2: דרכי התקשרות

הוספת סעיף 18ג –
דרכי תקשורת ללקוח.
במצב בו מקבל שירות מעוניין או נדרש למסור לנותן השירות הודעה בעניין כלשהו שבין הצדדים, כל נותן שירות הנכלל בסעיף זה ייתן למקבל השירות את האפשרות לבצע את פנייתו, בכל עניין שהוא ובכל שלב בהתקשרות ביניהם באמצעות דואר אלקטרוני. חובה זו תחול על כל אלה לרבות מי מטעם ו/או מי מבאי כוחם:

משרדי ממשלה

רשויות מקומיות

רשויות ממשלתיות

חברות ממשלתיות על סוגיהן לפי חוק החברות הממשלתיות, תשל"ה-1975
בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, לרבות בעל רישיון כללי ייחודי
בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד לפי חוק התקשורת
בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת
בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת
בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז (בטיחות ורישוי), התשמ"ט-1989
ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959
תאגידי מים וביוב כפי שמוגדרים בחוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001

הוספת סעיף 18ג(א) 3. רצה נותן שירות הנמנה בסעיף 18ג למסור מידע למקבל השירות בעניין כלשהו שבין הצדדים רשאי מקבל השירות לדרוש לקבל את פנייתו של נותן השירות באמצעות דואר אלקטרוני

דברי הסבר

ציבור הצרכנים הישראלי מוצא את עצמו לא פעם במצוקה בעת הניסיון להתקשר עם ספקי שירותים שונים ובהם גופים ציבוריים ותאגידי פרטיים, החל מרשויות מקומיות, דרך תאגידי המים ועד לביטוח הלאומי, ספקי תקשורת, בנקים וכדומה.

המערכת הראשונה של דואר אלקטרוני הותקנה בישראל ב-1980. ואולם, מאז ועד היום, ספקי שירותים רבים, וביניהם משרדי ממשלה, אינם מציעים שירות ללקוחותיהם באמצעות הדואר האלקטרוני, ודורשים מהצרכן להשתמש באמצעי תקשורת שאינם זמינים בכל בית והינם יקרים לרכישה, כגון פקסימיליה, או לחילופין הגעה פיזית אל נותני השירות אשר זמינים רק בשעות העבודה המקובלות ועל כן נדרש הצרכן להפסיד שעות עבודה. בכך, נוצר לא פעם סרבול בירוקרטי מיותר והאטה משמעותית בקבלת השירות. האטה זו גורמת לכך שצרכנים רבים מתלוננים על שאינם מקבלים שירות נאות.

נוסף על כך, רוב המשרדים משתמשים במכשיר פקס מרכזי, שנועד לשרת בדרך כלל עשרות עובדים, לא פעם אובדים ניירות שהגיעו באמצעות המכשיר. כך, אם לא די בטרחה שנגרמה לצרכנים בדרך למציאת מכשיר, כשהם יוצרים קשר עם ספק השירות הם עשויים להיתקל בתירוץ מגוחך, שהיה צריך לעבור מהעולם מזמן: "לא קיבלנו את הפקס\המכתב שלך".

מהפכת האינטרנט הובילה לכך שלמרבית משקי הבית בישראל יש גישה לדואר אלקטרוני חינמי. לעומת זאת, הגישה למכשירי פקס אינה זמינה לרוב אזרחי ישראל, והופכת את השירות ליקר יותר. השימוש בדואר האלקטרוני הוא בטוח יותר, זמין יותר, מהיר יותר, חינמי וגם אקולוגי יותר. הוא מבטיח ללקוח שהמסמך ששלח אכן נשלח, תועד והתקבל; הוא מאפשר פרטיות מלאה בהעברת מסמכים אישיים וחסויים, וידיעה מוחלטת שפרטיותו של הלקוח נשמרת. בעולם כזה, מקומו של הפקס מתייתר, וטוב היה לו היינו מקדימים את היום בו ייהפך למוצג מוזיאוני.

לפיכך, מוצע שכל גורם המפורט בהצעה זו יאפשר יצירת קשר עמו באמצעות דואר אלקטרוני, בנוסף לאמצעי התקשורת המותרים והמוגדרים בחוק כיום. דין הודעה בדואר אלקטרוני תיחשב כדין הודעה בכל אמצעי תקשורת אחר. למען הנגשת המידע, כתובת הדואר האלקטרוני תוצג בבירור בכל מקום שבו מפורסמים דרכי ההתקשרות עם אותו גורם, לצד דרכי התקשורת הנוספים. כמו כן, מקבל השירות יוכל לדרוש מנותן השירות לפנות אליו, בפנייה בכתב בכל עניין שהוא, בדואר אלקטרוני.

סעיף 2:

סעיף זה מגדיר את כל הגופים וספקי השירותים, בין אם ממשלתיים ובין אם פרטיים שעליהם חלה החובה לאפשר למקבל השירות שלהם לדרוש שההתקשרות עמו תתבצע בדואר אלקטרוני. כאמור, אין בכך כדי לבטל את האפשרות להשתמש באמצעים הקיימים האחרים אך כן תעמוד לרשותו של מקבל השירות לדרוש שההתקשרות תתבצע בדואר אלקטרוני.

סעיף 3:

בהמשך לאמור בסעיף 2, סעיף זה מדגיש את האפשרות של מקבל השירות לדרוש מנותן השירות להשתמש בדואר אלקטרוני על פני אמצעי תקשורת מותר אחר כאשר נותן השירות הוא השולח ולא הנמען.