



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



כ"ח סיון תשע"ה
15 יוני 2015
מספרנו : 105-0043-2015

הנחיית הממונה - הרחבת סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן – שירות טלפוני חינוס וזמן המתנה למענה טלפוני

1. ביום 16/6/2015 ייכנס לתוקף תיקון מס' 42 לסעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק").
2. תיקון מס' 42 בא להרחיב את החובה הקיימת להספקת שירות טלפוני חינוס, כך שתחול על כל פניה טלפונית של צרכן לעוסק המנוי בתוספת השנייה כמפורט לעיל, ולא רק לעניין פניה שעניינה ליקויים או פגמים כאמור.
3. החובה כאמור, חלה על עוסקים המנויים בתוספת השנייה והם:
 1. בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (בחוק זה – חוק התקשורת), לרבות בעל רישיון כללי ייחודי.
 2. בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד וכן בעל רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת לפי חוק התקשורת.
 3. בעל רישיון כללי לשידורי כבלים לפי חוק התקשורת.
 4. בעל רישיון לשידורי לוויין לפי חוק התקשורת.
 5. בעל רישיון ספק גז כמשמעותו בחוק הגז (בטיחות ורישוי), התשמ"ט-1989.
 6. בעל רישיון ספק שירות חיוני כמשמעותו בחוק משק החשמל, התשנ"ו-1996.
 7. ספק מים כמשמעותו בחוק המים, התשי"ט-1959.
 8. בעל רישיון מיוחד מהגדרתו בחוק התקשורת למתן שירותי גישה לאינטרנט לפי החוק האמור, או מי שפועל לפי היתר כללי למתן שירותי גישה לאינטרנט לפי אותו חוק.
 9. עוסק העושה עם צרכן עסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה כמשמעותה בסעיף 13 לחוק.
4. לתשומת הלב עד לתיקון סעיף זה, חלה חובה על עוסק לספק שירות טלפוני חינוס, הכולל גם מענה אנושי, לשם מתן מענה לכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שמכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם.
5. השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, התקין מכוח 18ב(ב), את תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012, אשר קובעות את הוראות להלן לעניין מתן השירות הטלפוני:
 - א. על העוסק לספק מענה טלפוני אנושי לצרכן תוך שלוש דקות.
 - ב. כאשר זמן ההמתנה הצפוי למענה טלפוני אנושי צפוי להעלות על שלוש דקות, על העוסק להודיע לצרכן, בהודעה מוקלטת, תוך שתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



- ג. אם בחר הצרכן להמתין למענה אנושי, על העוסק להודיע לצרכן, בהודעה מוקלטת, את מקומו בתור, את זמן ההמתנה המשוער וכן להודיעו כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.
- ד. על עוסק לחזור במענה אנושי לצרכן שהשאיר הודעה, לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארת ההודעה כאמור.
- ה. על עוסק לחזור לצרכן המשאיר הודעה פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, לא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום עבודתו הבא.
- ו. ביום שאינו יום העבודה של העוסק, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו.
- ז. באין מענה של הצרכן לפנייתו החוזרת של העוסק, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה קולית או במסרון (SMS), את טווח השעות שבמהלכן יחזור בשנית לעוסק ומועד זה יהיה בתוך שלוש שעות ממועד מסירת ההודעה כאמור. באין מענה בפעם השנייה מצד הצרכן, על העוסק להודיע לצרכן בהודעה קולית או במסרון כי מאחר שלא ענה, עליו לפנות לעוסק בשנית.
- ח. על העוסק לספק לצרכן מענה מקצועי לכל פניה של צרכן.
6. בסיכומו של דבר, ראוי להבהיר כי כלל ההוראות המתייחסות למתן שירות טלפוני חינם של עוסק, נותרו בעינן תוך הרחבתן לפניה טלפונית בכל עניין של צרכן לעוסק, ללא הגבלתן לפניות בעניין ליקויים או פגמים.
7. יודגש כי הפרת ההוראות לעניין מתן מענה טלפוני חינם וזמן המתנה כאמור היא עילה להטלת עיצום כספי בסכום של 22,000 ₪.

בכבוד רב

Handwritten signature

תמר פינקוס, עו"ד
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן