



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ח' ניסן, תש"פ  
2 אפריל, 2020

### הנחיית מדיניות אכיפה – השארת הודעה וחזרה לצרכן – מגפת הקורונה

סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק) נחקק ב – 2005 (ותוקן בשנת 2014) על מנת לאפשר לצרכן מענה יעיל, מהיר ומקצועי, לכל פניה בכל עניין שהוא וזאת מכל עוסק המנוי בתוספת השניה לחוק. לפיכך נקבע כי העוסק המנוי בתוספת השניה יספק שירות טלפוני חינם לכל פניה של צרכן ושירות זה יכלול גם מענה אנושי.

מכוח סעיף זה הותקנו תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב – 2012 (להלן – התקנות), אשר קבעו הוראות נוספות לגבי השירות הטלפוני, כגון זמן ההמתנה למענה האנושי, החובה לאפשר לצרכן להשאיר הודעה וחובת העוסק לחזור לצרכן בתוך פרק זמן של שלוש שעות לאחר השארת ההודעה, והכל כפי שנקבע בתקנות.

תיקון 57 לחוק, אשר נחקק בשנת 2018, קבע בחקיקה ראשית הוראות הנוגעות לזמן ההמתנה לנציג שירות וכן הוראות הנוגעות לנתב השיחות לגבי סוגי פניות שהן – טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות. הוראות אלה גברו על ההוראות בתקנות שעסקו בעניינים אלו ובאו במקומן. עם זאת, הוראות התקנות המשיכו לחול באופן שיורי: מקום בו תיקון 57 לא קובע הוראות בעניין מסוים, ימשיכו לחול הוראות התקנות באותו עניין. כך, למשל, בעניין החובה לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה (ככל שצרכן בחר להשאיר הודעה).

בשל משבר הקורונה ובשל הימצאות תושבים רבים בבתיהם, הוברר כי קיימת עליה משמעותית בכמות הפניות של הצרכנים לעוסקים המנויים בתוספת השניה שהם חברות התקשורת (כבלים, לוויין, טלפון נייד, שירותי גישה לאינטרנט). כמו כן הוברר כי בשל הפניות המרובות, יותר צרכנים בוחרים שלא להמתין על הקו לנציג שירות, אלא בוחרים להשאיר הודעה. מנתונים שהתקבלו על ידי חברות התקשורת אכן קיימת עליה משמעותית מאוד בכמות ההודעות כאמור.

בפועל, נציגי השירות צריכים בד בבד לענות לפניות צרכנים בזמן אמת וכן לחזור לצרכנים שהשאירו הודעה בתוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה. הוברר לנו על ידי החברות כי ישנו קושי משמעותי לעמוד הן בחובת זמן ההמתנה לנציג שירות והן בחובה לחזור לצרכן תוך שלוש שעות. מאידך גיסא יש לקחת בחשבון כי הצרכן בבית ונזקק לשירותי תקשורת באופן שאינו שגרתי ועל כן הוא נדרש למענה מקצועי ומהיר ככל שניתן.

#### לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032  
[michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il)



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



מבלי להתייחס להקלות השונות שניתנו לחברות התקשורת על ידי הרגולטורים שלהם באשר לזמן ההמתנה (סמכות שניתנה להם בתיקון 57), החובה לחזור לצרכן בתוך שלוש שעות כאמור בתקנות, עומדת בעינה מכוח החוק ואינה מסורה לשק"ד הרגולטורים כאמור.

לפיכך, מתוך רצון להתחשב בעומסים החריגים שנוצרו לחברות התקשורת בעקבות משבר הקורונה וכמו כן, מתוך רצון להבטיח מענה מקצועי לצרכן בתוך פרק זמן מסוים, **אני מנחה את עובדי הרשות שלא לאכוף בעת הזו את ההוראה בתקנות המחייבת את העוסק המנוי בתוספת השניה שהיא חברת תקשורת, לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה (תקנה 1(ב)) ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות ממועד השארת ההודעה.**

הנחיה זו עומדת בעינה כל עוד מגפת הקורונה עומדת בעינה. ברור הוא כי הנחיה זו לא תחול במצב שבשגרה.

מיכאל אטלן, ע"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן