



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, י"א תשרי, תשפ"א
29 ספטמבר, 2020

הנחית מדיניות אכיפה – השארת הודעה וחזרה לצרכן – מגפת הקורונה

סעיף 18ב 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 חינום 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.

ביום 2/4/20 בעיצומו של גל המגפה הראשון הוצאתי הנחית אי אכיפה לפיה הנחיתי 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.

ביום 25/5/20 בוטלה הנחיה זו.

כעת, בשל הידוק הסגר, שמשמעו הימצאות תושבים רבים בבתיהם, שימוש מוגבר באמצעי תקשורת וכמו כן ההנחה היא כי זה מביא לעלייה משמעותית במספר הפניות למוקדי שירות, לרבות עליה בכמות הצרכנים הבוחרים להשאיר הודעה, ולאור ההקלות שנתנו הרגולטורים היעודיים – משרד התקשורת והמועצה לשידורי כבלים ולוויין, נראה כי יש מקום לקביעת הנחיה דומה כפי שנקבע בגל הראשון. זאת, כצעד משלים להקלה שנתנו הרגולטורים היעודיים.

בשים לב לכך שההקלה אשר נתנו הרגולטורים היעודיים הינה מצומצמת יותר מזו שניתנה בעת הגל הראשון של המגפה, הרי שראוי שגם הצעד המשלים כאמור יהיה מוגבל יותר בהתאמה.

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



אשר על כן, 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 5 שעות ממועד השארת ההודעה.

הנחית אי אכיפה זו הינה בתוקף עד ליום 18/10/20.

בברכה,

מיכאל אטל, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
michaela@fta.gov.il