



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



07 ינואר 2021

כ"ג טבת תשפ"א

הנחית 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.

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.

ביום 29/9/20 ולאור הידוק הסגר שארע באותה תקופה הוצאתי הנחית אי אכיפה נוספת לפיה הרשות לא תאכוף על חברת תקשורת את ההוראה כאמור בתקנות ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 5 שעות ממועד השארת ההודעה. תוקפה של הנחיה זו נקבע ליום 18/10/20.

כעת בעיצומו של הגל השלישי ולאור הידוק הסגר והחמרת ההגבלות, לרבות צמצום מצבת כוח האדם במקום העבודה ועליה צפויה בשימוש באמצעי תקשורת, אני מנחה את חוקרי הרשות שלא לאכוף את ההוראה בתקנות המחייבת את העוסק המנוי בתוספת השניה שהיא חברת תקשורת, לחזור לצרכן תוך

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



שלוש שעות ממועד השארת ההודעה (תקנה 1(ב)) ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 5 שעות ממועד השארת ההודעה.

תוקף הנחיה זו הוא עד 7/2/21.

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