



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, י"ח תמוז, תשע"ט  
21 יולי, 2019

### הנחיית ממונה

### חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 – מענה אנושי מקצועי (חוק ה"שש דקות")

ביום 25.7.19 ייכנס לתוקף תיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן, התשע"ח-2018 (להלן – **התיקון**).

מטרת התיקון היא להקל על הצרכן בפניותיו לגופים המנויים בתוספת השנייה<sup>1</sup> בכל הקשור למענה אנושי ומקצועי - לפחות לגבי סוגי השירותים שלהלן: טיפול בתקלות, בירור חשבון וסיום התקשרות (**להלן - השירותים נשוא הפנייה**). זאת בשתי דרכים: האחת, על ידי פישוט וקיצור המערכת האוטומטית לניתוב שיחות והשנייה, על ידי הגבלת זמן ההמתנה עד קבלת מענה אנושי מקצועי לזמן שלא יעלה על 6 דקות מרגע תחילת השיחה.

סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: **החוק**), בנוסחו הנוכחי, מחייב עוסק המנוי בתוספת השנייה לחוק לספק שירות טלפוני חנם לשם מתן מענה לכל פניה של צרכן. התיקון מוסיף את סעיף קטן (1א) הקובע הסדר ייחודי לגבי פניה של צרכן לעוסק במטרה לקבל שירות באחד או יותר מן השירותים נשוא הפניה.

כאמור, ההסדר הקבוע בתיקון חל על שירות טלפוני המבוקש לגבי השירותים נשוא הפניה בעוד שלגבי שירותים אחרים, שהצרכן יכול לפנות בגינם, ימשיך לחול ההסדר הקבוע בתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012 (**להלן – התקנות**) כפי שחל ערב כניסת התיקון לתוקף – קרי מתן מענה תוך 3 דקות לכל היותר או העברת להשארת הודעה לאחר 2 דקות.

<sup>1</sup> התוספת השנייה לעניין סעיף 18ב לחוק:

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 כהגדרתו 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.

### **לשכת הממונה |**

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032  
[michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il) | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



התיקון מרחיב את חובות העוסק בכל הקשור למתן מענה אנושי מקצועי בשירותים נשוא הפניה, כפי שיפורט להלן:

א. עוסק המנוי בתוספת השנייה לחוק המספק שירות טלפוני הכולל מערכת אוטומטית לניתוב שיחות (להלן: **הנתב**) ייתן מענה אנושי מקצועי לשירותים נשוא הפניה וזאת מיד לאחר האפשרות, אם קיימת, לבחור את השפה בה יינתן המענה האנושי ואת האזור הגיאוגרפי שבו יינתן השירות בלבד.

אולם אם השירות הטלפוני כולל מענה אנושי נפרד לסוגים שונים של שירותים שהעוסק מספק - למשל אם הוא מספק גם שירותי אינטרנט, שירותי טלוויזיה, שירותי טלפון וכדומה - רשאי העוסק לאפשר לצרכן לבחור את סוג השירות המבוקש בנתב - טרם מתן מענה מקצועי אנושי<sup>2</sup>.

לצורך המחשה, עוסק המספק שירותי טלפוניה, אינטרנט וכבלים, המספק מענה אנושי מקצועי נפרד לכל אחד מסוגי השירותים כאמור, יוכל לאפשר, לאחר תפריט 1 - בחירת שפה (למשל עברית, אנגלית, ערבית), ולאחר תפריט 2 - בחירת האזור הגאוגרפי שבו יינתן השירות (למשל אזור הצפון, אזור המרכז, אזור הדרום), תפריט 3 - המאפשר בחירה של השירות המבוקש (טלפוניה או אינטרנט או כבלים). ככל שהעוסק אינו מקיים מענה אנושי נפרד לסוגי שירותים כאמור, יאפשר העוסק לצרכן, מיד לאחר תפריט 2 להוסיף תפריט לפני המעבר למענה האנושי המקצועי כדי לבחור בין סוגי השירותים - טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות ולאחר ההקשה יופנה הצרכן למענה אנושי מקצועי.

ב. משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בשירותים נשוא הפניה לא יעלה על 6 דקות **מתחילת השיחה**. הפרשנות הראויה היא כי תחילתה של שיחה היא מרגע סיום החיוג ותחילת מענה כלשהו, לרבות תחילת פעולת הנתב האוטומטי<sup>3</sup>. משך המתנה של 6 דקות ייספר מרגע זה עד לקבלת מענה אנושי מקצועי. במילים אחרות משך המתנה של 6 דקות יכלול כל מסר המופנה לצרכן לרבות הזמן שבו פועל הנתב האוטומטי.

ג. העוסק לא יפנה את הצרכן לשירות השארת הודעה לגבי השירותים נשוא הפניה, אלא אם הצרכן בחר זאת. המשמעות של הוראה זו היא כי מקום בו בחר הצרכן להמתין לנציג ולא לעבור לשירות השארת הודעה, על העוסק להפנותו למענה אנושי מקצועי בתוך יתרת ה- 6 דקות מתחילת השיחה. במאמר מוסגר יצוין כי על פי המצב החוקי ערב התיקון, קרי על פי התקנות, כאשר העוסק מאפשר

<sup>2</sup> בעת ניסוח הסעיף במהלך דיוני ועדת הכלכלה הוברר כי הכוונה כאן ל"שירותים" מן הסוג שתואר (אינטרנט, טלוויזיה, טלפון וכו') ולא לשירותים נשוא הפניה.

<sup>3</sup> הפרשנות החלופית שהוצעה במסגרת דיוני ועדת הכלכלה לפיה "תחילת השיחה" היא מסיום פעולת הנתב ותחילת ההמתנה למענה אנושי מקצועי, נדונה ולא התקבלה. פרשנות זו סותרת את תכלית החקיקה ועלולה להאריך את זמן ההמתנה מעבר לכוונת המחוקק.

### לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032  
| [michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il) | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



לצרכן לעבור לשירות השארת הודעה והצרכן בוחר להמתין לנציג ולא לעבור לשירות השארת הודעה, העוסק לא מחויב להפנותו למענה מקצועי תוך פרק זמן מסוים וזה השוני המשמעותי בין ההסדר החדש כאמור בתיקון 57 לבין התקנות. תיקון 57 אמנם מאריך את זמן ההמתנה ל-6 דקות, אולם בשונה מהתקנות, אפשרות העוסק להציע לצרכן לעבור לשירות השארת הודעה אינה מאיינת את חובתו למענה מקצועי בתוך פרק זמן מוגדר מקום בו הצרכן לא בחר להשאיר הודעה, אלא בחר להמשיך להמתין.

ד. מקום בו בחר צרכן להשאיר הודעה, יחולו על העוסק הכללים הקבועים בתקנות לגבי הטיפול בהודעה כאמור. ההסדר בתקנות אינו מתבטל והוא ימשיך לחול על השירות הטלפוני מקום בו לא נקבעה הוראה סותרת בתיקון 57. למשל, ההוראה בתקנות הקובעת כי יש לחזור תוך 3 שעות לצרכן אשר בחר להשאיר הודעה, תמשיך לחול גם לאחר תיקון 57 (ככל שהצרכן בחר להשאיר הודעה). ככל שקיימת סתירה בין התקנות לבין תיקון 57, יחול תיקון 57 כמובן.

על אף האמור לעיל, התיקון מסמך שר הממונה על הסדרת הענף שבו פועל העוסק או גוף אחר שנתונות לו סמכויות לאסדרת הענף שבו פועל העוסק (**להלן: גורם מוסמך**), לאפשר לאותו עוסק לחרוג ממשך זמן ההמתנה הקבוע קרי, 6 דקות, בסוגי השירותים נשוא הפניה, בשיעור מסוים מכלל הפניות לתקופה שקבע או בפרק זמן שקבע. אישור החריגה יכול להינתן מראש או בדיעבד (**להלן: אישור חריגה**). אישור החריגה יהיה לפי דין אחר או ברישיון וזאת ככל שנקבעו לפי הדין האחר או ברישיון הוראות לעניין משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי.

לדג', אם קבע גורם מוסמך הוראות ברישיון הנוגעות למשך זמן המתנה למענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להתיר לעוסק מסוג מסוים המצוי תחת סמכות פיקוחו לחרוג מזמן ההמתנה של 6 דקות כאמור, בשיעור של X% מכלל הפניות מדי חודש.

גורם מוסמך שהחליט לתת אישור חריגה נדרש לדווח לוועדת הכלכלה של הכנסת על ההוראות שקבע באישור החריגה, על עמידתם של העוסקים בהן, על שיעור מכלל הפניות בהם עמדו בפרק הזמן שנקבע למתן מענה אנושי מקצועי. נתונים אלו יוצגו בפני הוועדה לפי חלוקה לסוגי השירותים שבהם העוסקים מחויבים לתת מענה אנושי. דיווח כאמור יימסר בכל חצי שנה במהלך שלוש השנים הראשונות מיום תחילת תוקפו של אישור החריגה ולאחר מכן אחת לשנה. כמו כן, יפורסם הדיווח באתר האינטרנט של המשרד הממשלתי הרלוונטי שנתן את אישור החריגה.

יובהר כי אין באישור החריגה כאמור לעיל, משום אישור להאריך זמן ההמתנה מעבר ל-6 דקות. זמן ההמתנה נותר כחובה מכוח חוק הגנת הצרכן ואולם אישור החריגה מאפשר לעוסק לא לעמוד בחובה זו לגבי 100% מכלל הפניות.

### לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032  
| [michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il) | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



## מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ככל שגורם מוסמך לא יקבע שיעור חריגה לגבי עוסק המפוקח על ידו, תאכוף הרשות את תיקון 57 ביחס אליו לגבי 100% מכלל הפניות. ככל שיקבע גורם מוסמך שיעור חריגה האכיפה תהיה באחריותו.

חריג נוסף שהתיקון קובע מתייחס למקרה של **תקלה מערכתית כללית בהספקת הטובין או השירותים** על ידי העוסק שאיננה מאפשרת את קיום ההוראות בדבר זמן ההמתנה.

חריג זה יחול במקרים בהם התקלה בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים ובלבד שאם פנה צרכן לעוסק לקבלת מענה אנושי, יודיע לו העוסק, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שיש בו תקלה ומהו המועד המשוער לתיקונה.

במסגרת דיוני הוועדה עלתה השאלה האם תקלה מערכתית כוללת רק תקלות בהספקת הטובין או השירותים (למשל הפסקת חשמל שלא מאפשרת לצפות בטלוויזיה) או גם תקלות פנימיות של העוסק, למשל תקלה במוקד הטלפוני, שאינן מונעות את אספקת הטובין או השירותים אך אינן מאפשרות לצרכן לקבל מענה לפנייתו תוך 6 דקות. לדוגמה אם המוקד הטלפוני של ספק של שירותי טלוויזיה קורס, אבל הצופים ממשיכים לצפות – אין זו תקלה מערכתית בהספקת הטובין והשירותים.

לאחר דיון הוכרע כי תקלה מערכתית לעניין זה הינה תקלה בהספקת הטובין או השירותים בלבד. עם זאת, ככל שמדובר בתקלה במערכות העוסק שאינן מונעות אספקת הטובין או השירותים, המענה למצב זה יינתן במסגרת אישור החריגה של הגורם המוסמך.

עוד קובע התיקון כי הוראות סעיף קטן (א1) אינן באות לגרוע מהוראות שנקבעו בדין אחר או מכוח המחייבות מתן מענה אנושי בזמן קצר מהזמן שנקבע בסעיף זה. כך שלמעשה, תיקון החוק אינו גורע מהסדרים אחרים שנקבעו על ידי רגולטורים ספציפיים המטיבים עם הצרכן.

הוראות דומות נקבעו גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 ובחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 וחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו - 2016.

על הפרה של תיקון 57 יחול סעיף 22ג(47א) ולפיו יוטל עיצום כספי בסך 22,000 ₪ לתאגיד או 7000 ₪ ליחיד.

### תמצית:

1. **המצב החוקי ששרר קודם לתיקון החוק, בעניין מענה תוך 3 דקות מכוח התקנות, ממשיך לחול ככל שהתיקון לא משנה אותו, קרי - על שירותים שאינם טיפול בתקלה, בירור חשבון או סיום התקשרות; כמו כן, התקנות ימשיכו לחול כאשר הן קובעות הסדר שאינו קבוע בתיקון 57 ואינו סותר אותו.**

### לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032  
| [michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il) | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



2. תיקון החוק משנה לגבי סוגי השירותים נשוא הפניה בהשוואה למצב המשפטי לפי התקנות באופן

הבא:

א. זמן ההמתנה לא יעלה על 6 דקות (במקום 3 דקות);

ב. האפשרות שתיקון החוק מותיר בידי העוסק להפנות את הצרכן להשארות הודעה במקום המשך המתנה למענה נותרת לבחירת הצרכן, ולא נכפית עליו. כך שאם צרכן בחר שלא להשאיר הודעה קיימת חובה לתת לו מענה תוך שש דקות.

ג. החוק מסמיך גורמים מוסמכים לקבוע בדין שבתחום אחריותם לאשר חריגה מזמן ההמתנה בשיעורים כפי שיקבעו.

3. חישוב משך זמן ההמתנה הוא מתחילת השיחה, קרי רגע מענה כלשהו לרבות תחילת פעולתו של נתב שיחות אוטומטי. כך היה בהסדר הקודם לפי התקנות וכך גם בהסדר לפי תיקון החוק.

מיכאל אטלג, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396021 | פקס: 02-5672032  
| [michaela@fta.gov.il](mailto:michaela@fta.gov.il) | מען למכתבים: קריית הממשלה, בניין ג'נרי 1 רח' בנק ישראל 5 ירושלים, 9195021