



יום שלישי ב' חשוון תשפ"ד

17 אוקטובר 2023

### הנחיית אי אכיפה בעניין השארת הודעה וחזרה לצרכן - "חרבות ברזל"

סעיף 18ב לחוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), מחייב את העוסקים המנויים בתוספת השנייה לספק שירות טלפוני, ובו מענה אנושי, לכל פניה של צרכן.

בהתאם להוראות סעיף 18ב(א1) לחוק, עוסק המנוי בתוספת השנייה (להלן: העוסק), חייב לענות לשיחות המתקבלות בנושא טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות בתוך 6 דקות, אלא אם הצרכן בחר להשאיר הודעה במקום להמתין לקבלת מענה אנושי.

לצד ההוראות הקבועות בסעיף 18ב לחוק, ומכוח ההסמכה שניתנה בו, נקבעו הוראות נוספות לעניין מתן מענה אנושי בתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012 (להלן: התקנות). הוראות אלו חלות על:

1. מענה אנושי שמספק העוסק לגבי שיחות שאינן בנושא טיפול בתקלה, בירור חשבון או סיום התקשרות.
2. מענה אנושי שמספק העוסק לגבי שיחות באחד מהנושאים האמורים בעקבות הודעה שהצרכן השאיר לו בהתאם לסעיף קטן (א1)(3).

התקנות קובעות מספר חובות ובכלל זה:

1. החובה לעדכן את הצרכן במהלך שתי הדקות הראשונות לשיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי לקבלת מתן מענה אנושי עולה על 3 דקות.
2. החובה לאפשר לצרכן לעבור להשארת הודעה.
3. החובה להודיע לצרכן מה מקומו בתור, מה משך זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי אם בחר שלא לעבור להשארת הודעה והחובה להודיע לו שבאפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארת הודעה.
4. החובה לחזור לצרכן שבחר להשאיר הודעה בפרק זמן שלא יעלה על 3 שעות ממועד השארת הודעה (אלא אם השאיר את ההודעה פחות משעתיים לפני תום יום העבודה שאז החובה היא לחזור לצרכן במהלך 3 שעות העבודה הראשונות ביום העבודה למחרת).
5. החובה לשלוח הודעה לצרכן שלא הצליח העוסק להשיגו ובה פירוט טווח השעות שבמהלכן יחזור אליו העוסק בשנית. על העוסק לחזור לצרכן בתוך 3 שעות מההודעה שהשאיר לצרכן.



מדינת ישראל  
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



בהתאם להוראות סעיף 22ג(א)(47א), הפרת הוראות לפי סעיף 18ב(ב) מהווה הפרה מנהלית, שבגינה רשאי הממונה להטיל עיצום כספי בסכום של 22,530 שקלים חדשים, ואם העוסק אינו תאגיד – בסכום של 7,170 שקלים חדשים.

לאור המצב הביטחוני ובכלל זה גיוס כוחות מילואים המשפיע על מצבת כוח האדם, הגבלות והנחיות פיקוד העורף להישאר ליד מרחבים מוגנים, צריכה מוגברת של השירותים המסופקים על ידי העוסקים המנויים בתוספת השנייה, עלייה במספר הפניות של צרכנים לעוסקים המנויים בתוספת השנייה ולאור העובדה כי בנסיבות אלו מתעורר קושי לעמוד בהוראות הקבועות בתקנות במלואן אני מנחה את עובדי הרשות שלא לנקוט בהליכי אכיפה מנהלית כלפי עוסק המנוי בתוספת השנייה לגבי ההוראות כדלקמן ובכפוף לתנאים הקבועים בציוד:

1. הוראות תקנה 1(ב) לתקנות המחייבות את העוסק לחזור לצרכן בתוך שלוש שעות ממועד השארת הודעה על ידי הצרכן, ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות ממועד השארת ההודעה.
2. הוראות תקנה 1(ג) לתקנות המחייבות את העוסק לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה הראשון שלאחר השארת ההודעה, אם הצרכן השאיר לעוסק הודעה כאמור בתקנה 1(1) פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות העבודה הראשונות ביום העסקים הראשון שלאחר המועד שבו הושארה ההודעה.
3. הוראות תקנה 1(ד) לתקנות המחייבות את העוסק לחזור לצרכן פעם נוספת (לאחר שלא ענה בפעם הראשונה) בתוך 3 שעות ממועד מסירת הודעתו לצרכן כי הוא ניסה לחזור אליו אך הצרכן לא ענה, ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות ממועד השארת הודעה כאמור לצרכן.

הנחיה זו מגלמת איזון בין העובדה כי מחד מדובר בשירותים חיוניים שהצרכנים זקוקים להם בזמן שגרה, ובעת חירום אף זקוקים להם ביתר שאת, ומאידך מדובר בנסיבות שיוצרות קושי ממשי לעמוד בהוראות במלואן - קושי המצריך ביצוע התאמות לעת הזאת.

תוקפה של הנחיה זו מיום 8.10.23 ועד יום 8.11.23 או עד למתן הודעה על ביטולה, לפי המוקדם. מכל מקום יודגש כי הנחיה זו אינה מהווה הנחיה למצב שבשגרה.

בברכה,  
  
ציפי שיינקמן

מ"מ הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן