

תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012

משפט פרטי וכלכלה – מסחר – הגנת הצרכן

תוכן ענינים

2	Go	הגבלת זמן המתנה למענה אנושי	1	סעיף
2	Go	חובת מתן מענה מקצועי	2	סעיף
2	Go	סייג לתחולה	3	סעיף
2	Go	שמירת הוראות	4	סעיף
2	Go	תחילה	5	סעיף

תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012*

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 18ב(ב) ו-37 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), בהתייעצות עם הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן, בהתייעצות עם שר התקשורת ועם שר האנרגיה והמים ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

הגבלת זמן המתנה למענה אנושי

1. (א) פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי הנכלל בשירות טלפוני חינוכית כאמור בסעיף 18ב(1) לחוק, וזמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארית הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי.

(ב) בחר הצרכן לעבור לשירות השארית הודעה כאמור בתקנת משנה (א), ישאיר בהודעה מוקלטת את שמו ומספר טלפון להתקשרות עמו; העוסק יחזור לצרכן במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה; בחר הצרכן להמתין למענה אנושי, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את מקומו בתור ואת זמן ההמתנה המשוער, וכן יודיע לצרכן כי באפשרותו לעבור בכל רגע לשירות השארית הודעה; השאיר הצרכן הודעה כאמור, יחזור אליו העוסק במענה אנושי לא יאוחר משלוש שעות ממועד השארית הודעה.

(ג) השאיר צרכן לעוסק הודעה כאמור בתקנת משנה (ב) פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, רשאי העוסק לחזור לצרכן במענה אנושי ביום העבודה הבא של העוסק, ולא יאוחר משלוש שעות ממועד תחילת יום העבודה; ביום שאינו יום עבודה של העוסק, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת את ימי ושעות פעילותו.

(ד) חזר העוסק לצרכן כאמור בתקנות משנה (ב) ו-ג) והצרכן לא ענה, יודיע העוסק לצרכן, בהודעה קולית או במסרון (SMS), את טווח השעות שבמהלכן יחזור שנית לצרכן, ובלבד שהמועד שבו יחזור לצרכן יהיה לא יאוחר משלוש שעות מהמועד שבו מסר הודעה או שלח מסרון כאמור; חזר העוסק לצרכן בפעם השנייה כאמור והצרכן לא ענה, יודיע לו, בהודעה קולית או במסרון, כי מאחר שלא ענה, עליו לפנות לעוסק מחדש.

2. פנה צרכן לעוסק כאמור בתקנה 1, ייתן לו העוסק מענה מקצועי לכל פנייה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין שהעוסק מוכר או בשירותים שאותם הוא נותן מכוח דין או הסכם.

חובת מתן מענה מקצועי

3. תקנות אלה לא יחולו במקרה שבו קיים ליקוי או פגם מערכתי כללי באספקת טובין או שירותים שאינו מאפשר את קיום הוראות תקנות אלה, והפגם או הליקוי כאמור הוא לפחות בפריסה אזורית, לרבות ביישוב מסוים, ובלבד שאם פנה צרכן לעוסק לקבלת מענה אנושי לפי תקנות אלה, יודיע לו העוסק, בהודעה מוקלטת, מהו האזור שבו קיים ליקוי או פגם כאמור ומהו המועד המשוער לתיקונם.

סייג לתחולה

4. אין בהוראות תקנות אלה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפי דין אחר, לרבות מכוח רישיון שניתן על פי חוק.

שמירת הוראות

5. תחילתן של תקנות אלה ביום כ"ח בכסלו התשע"ג (12 בדצמבר 2012).

תחילה

שלום שמחון
שר התעשייה המסחר והתעסוקה

י"ג באדר התשע"ב (7 במרס 2012)

* פורסמו ק"ת תשע"ב מס' 7116 מיום 2.5.2012 עמ' 1098.

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, תקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)