

תיקון 24 לחוק הגנת הצרכן - הוראות סעיף 18א' (ג) לחוק

- (ג) (1) נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, לשם קיום חיובים לפי סעיף קטן (א) בתקופת אחריות שנקבעה לפי אותו סעיף קטן, או בהתאם לחוזה למתן שירות שבו השירות מותנה בתקינות הטובין הנמצאים אצל הצרכן, או בהתאם לחוזה למתן שירות מסוג שקבע השר, יתאם מי שמחויב לתת שירות לפי הוראות סעיף זה (בסעיף זה – נותן השירות) את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן;
- (1א) ביקור טכנאי במענו של צרכן יהיה בין השעות 8:00 ו-19:00 בימי חול, ובין השעות 8:00 ו-13:00 בימי שישי וערבי חג, בהתאם לתיאום מראש לפי הוראות פסקה (1); הוראות פסקה זו לא יחולו על מתן שירות לסוגי טובין או על סוגי עוסקים שקבע השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
- (2) זמן ההמתנה לטכנאי כאמור בפסקה (1) לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, ואולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו;
- (3) נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחייה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.
- (ד) הפר נותן השירות את הוראות סעיף קטן (ג), יהיה הצרכן זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי בלא הוכחת נזק, כמפורט להלן:
- (1) תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;
- (2) פעל נותן השירות בניגוד להוראות סעיף קטן (ג)(2) לעניין הקריאה הטלפונית – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים.
- (ה) נותן השירות רשאי להציע לצרכן הזכאי לפיצוי לפי הוראות סעיף קטן (ד), פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך; נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים לפיצוי לפי סעיף קטן זה הוא על נותן השירות.
- (ו) נבע האיחור מסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה.