



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



כ"ג כסלו תשע"ה
15 דצמבר 2014
מספרנו : 2014-0043-225

הנדון: הנחיה לעוסקים בעניין תיקון מס' 41 לחוק הגנת הצרכן – חובת זיהוי העוסק

תיקון מס' 41 לחוק הגנת הצרכן, שנכנס לתוקפו ביום 07/11/2014, קובע הוראות לעניין אופן יצירת הקשר הטלפוני בין נציגי העוסקים לצרכנים.

- 18ג. (א) נציג של עוסק יזדהה בכל שיחה טלפונית עם צרכן בשמו המלא או בשמו הפרטי בציון פרט נוסף שיאפשר את זיהויו בפנייה לעוסק.
- (ב) (1) פנייה טלפונית של עוסק לצרכן תיעשה ממספר טלפון מזוהה שניתן לחייג אליו; חובה זו לא תחול על טכנאי הפונה לצרכן מטעמו של עוסק;
- (2) לא היה מענה מצד הצרכן לפנייה הטלפונית של העוסק כאמור בפסקה (1), יודיע לו העוסק, לרבות טכנאי כאמור באותה פסקה, על מספר טלפון שבאמצעותו יוכל הצרכן ליצור קשר עם העוסק.
- (ג) בסעיף זה, "עוסק" – כל אחד מאלה: עוסק המנוי בתוספת השנייה, עוסק המחויב לתת שירות לצרכן לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(א), או עוסק הנותן שירות לתיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין גם שלא לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(ב)."

תיקון מס' 41 קובע כי נציג של עוסק יזדהה בכל פניה לצרכן עת הוא מתקשר, ממספר טלפון מזוהה ובמידה והצרכן אינו עונה, ישאיר מספר טלפון לחזרה אליו. בכל הנוגע לחשיפת מספר הטלפון, חובה זו לא תחול על טכנאי.

טרם כניסתו לתוקף של תיקון זה, לא התקיימה חובת זיהוי נציג של עוסק וממילא הצרכן לא ידע מי חיפש אותו וגם לא יכול היה לחזור למספר שממנו התבצעה השיחה משום ששיחות אלו התבצעו או ממספר טלפון חסוי או ממספר גלוי שאין אפשרות לחזור אליו.

תיקון מס' 41 משנה את פני הדברים וקובע כי מעתה חלה החובה על נציג של עוסק, פרט לטכנאי מטעמו, לצלצל ממספר טלפון שניתן לחזור אליו וכן חלה עליו החובה להודות בצרכן בפניו שיאפשר לצרכן לאתר במידה שירצה ליצור עמו קשר בעתיד (למשל, שם פרטי ושם משפחה או שם פרטי ופרט זיהוי נוסף).

במידה והצרכן אינו עונה, חלה במקרה זה חובה על נציגו של העוסק לרבות טכנאי מטעמו של עוסק, ליידע את הצרכן בדבר מספר טלפון לחזרה אל אותו גורם שניסה להשיגו.



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



התיקון חל כאמור על העוסקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק, היינו: עוסקים המספקים שירותי בזק פנים ארציים, רטיון, שידורי כבלים, לוויין, אינטרנט, ספקי גז, חשמל, מים ועוסקים שהתקשרו עם הצרכן בעסקה מתמשכת בעניין שירותי רפואה. בנוסף התיקון חל גם על עוסק המחויב לתת שירות לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(א) ועל עוסק שנותן שירות לתיקון ליקויים ופגמים גם שלא לאחר מכירה כאמור בסעיף 18א(ב).

התיקון לחוק לא מצומצם רק לפניות בנוגע לשירות כאמור בתקנות אחריות ושירות לאחר מכירה או לגבי פניות שעניינן פגם או ליקוי כאמור בסעיף 18ב. החוק יחול על כל פניה במסגרת עסקה קיימת, גם אם הפנייה היא לגבי מעבר דירה או כל עניין אחר במסגרת העסקה.

תפרשנות הנובעת, לעניין תחולת תיקון 41, הן מתכלית החקיקה, והן ממיקומו של סעיף התיקון, היא כי התיקון יחול במקרים בהם נערכת פניה במסגרת שירות קיים, כלומר, פנייה במסגרת עסקה קיימת, וזאת להבדיל מעסקה חדשה. קרי, החובה לא תחול ככל שמדובר בפניה של עוסק למי שאינו לקוח שלו, או בפניה ללקוח קיים אשר מטרתה הצעת עסקה חדשה.

בכבוד רב

תמר פינקוס, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת

הצרכן ולסחר הוגן