



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



ירושלים, ב' סיון תש"פ
25 מאי 2020

הנחיית מדיניות אכיפה – השארת הודעה וחזרה לצרכן – מגפת הקורונה – ביטול הנחיה

ביום 2/4/20, בעיצומה של מגיפת הקורונה יצאה הנחיה בדבר מדיניות האכיפה של הרשות לגבי חובת החזרה לצרכן לאחר השארת הודעה, כאמור בתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב - 2012 (להלן – התקנות).

ההנחיה קבעה כי בתקופת תוקפה, ההוראה בתקנות המחייבת את העוסק המנוי בתוספת השניה שהוא חברת תקשורת, לחזור לצרכן תוך שלוש שעות ממועד השארת ההודעה (תקנה 1(ב)) לא תיאכף ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות ממועד השארת ההודעה.

אמנם מגיפת הקורונה לא נעלמה כליל אולם ניתן לומר בביטחון כי הנסיבות שהיו קיימות בעיצומה של המגיפה, אינן מתקיימות היום. העומסים על המוקדים אינם כבימי שיאה של המגיפה בישראל, יותר ויותר צרכנים חוזרים למקום עבודתם לרבות עובדי חברות התקשורת. כמו כן הקלות נוספות שניתנו לחברות התקשורת על ידי הרגולטורים שלהם באשר לזמן ההמתנה בוטלו או צפויות להתבטל בזמן הקרוב. אשר על כן ניכר כי אין יותר הצדקה למתן ההנחיה מיוחדת באשר למדיניות האכיפה של הרשות בעניין השארת הודעה וחזרה לצרכן כאמור.

לפיכך, אני מודיע על ביטולה של ההנחיה שניתנה ביום 2/4/20 וכמו כן, מנחה את עובדי הרשות לחזור ולאכוף את הוראת התקנות באשר לחובה לחזור לצרכן בתוך 3 שעות ממועד השארת ההודעה החל מיום 1/6/20.

מיכאל אטלן, ע"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

לשכת הממונה |

בית השנהב, בניין B רח' בית הדפוס 12 גבעת שאול, ירושלים | טלפון: 02-5396012 | פקס: 02-5672032

michaela@fta.gov.il