

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

עדכון לקוחות – מחלקת ליטיגציה ורגולציה מונעת - אוקטובר 2023

לקוחות יקרים,

רצינו להביא לידיעתכם כי לאור המצב הבטחוני ובכלל זה גיוס כוחות מילואים המשפיע על מצבת כוח האדם, הגבלת והנחיות פיקוד העורף להישאר ליד מרחבים מוגנים, וצריכה מוגברת של השירותים המסופרים על ידי העוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן (להלן – הרשות) פרסמה הנחיית "אי אכיפה בעניין השארת הודעה וחזרה לצרכן":

במסגרת ההנחיה, הרשות הנחתה את עובדיה לא לנקוט בהליכי אכיפה מנהלית כלפי עוסק אשר מפורט בתוספת השנייה לחוק הגנת הצרכן לגבי עמידה בהוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב – 2012 (להלן – התקנות) כדלקמן ובכפוף לתנאיהם:

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(ב) פחות משעתיים לפני תום יום העבודה, ובלבד שהעוסק חזר לצרכן בתוך 6 שעות העבודה הראשונות ביום העסקים הראשון שלאחר המועד שבו הושארה הודעה.
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.

תוקף הנחיה זו מיום 8.10.2023 ועד ליום 8.11.2023 או עד למתן הודעה על ביטולה, לפי המוקדם.
מכל מקום הובהר כי הנחיה זו אינה מהווה הנחיה למצב בשגרה.

שימו לב, שההנחיה עוסקת אך ורק באי-אכיפה מנהלית, ואין בה שינוי של הוראות הדין עצמן.

למזכר המלא של הרשות להגנת הצרכן [לחצו כאן](#).

מחלקת ליטיגציה תשמע לסייע בכל שאלה שמתעוררת.

מאחלים ימים של בשורות טובות ושקט.

* מזכר לקוחות זה אינו מהווה יעוץ משפטי ומוגש כשירות ללקוחותינו.
כתמיד, משרד אגמון עם טולצ'ינסקי עומדים לרשותכם זמינים בכל שאלה.

עו"ד דרור סברנסקי, שותף
מחלקת ליטיגציה
dror@agmon-law.co.il



עו"ד גילי ברוקס - ורון, שותפה
מחלקת ליטיגציה
gilli@agmon-law.co.il



עו"ד אסתאר בנעים,
מחלקת ליטיגציה
astarb@agmon-law.co.il



עו"ד האלה אבו גזאלה,
מחלקת ליטיגציה
halaa@agmon-law.co.il

