

תיקון מס' 74 לחוק הגנת הצרכן: חובת הקלטת שיחות ושמירתן

עדכון לקוחות - יולי 2026

לקוחות יקרים,

רצינו להביא לידיעתכם כי ביום 13.7.2026, עבר תיקון מס' 74 לחוק הגנת הצרכן (להלן: "התיקון"), אשר עניינו חובת הקלטת שיחות קוליות עם לקוחות, שמירתן, ומסירתן ללקוחות בעת הצורך, בשיחות הנוגעות לסוגי עסקאות מסוימים, ומעל סכום של 750 ש"ח.

התיקון נועד להגן על צרכנים מפני דפוסי פעולה בעייתיים המופעלים ע"י עוסקים בשיחות טלפוניות, ובכלל זה הטעיה בנושאים מהותיים, הפעלת לחץ, גילוי מידע חלקי, הצגת מצגי שווא ועוד. מטרת התיקון לקדם מסחר הוגן, ולאפשר לצרכנים להוכיח טענות כנגד דפוסים אלה.

להלן נביא את עיקרי הוראות התיקון:

התיקון קובע מספר חובות על עוסק:

1. חובת הקלטת כל שיחה קולית (לרבות באמצעים אלקטרוניים) בין העוסק (או מי מטעמו) לבין הצרכן, בין אם השיחה יזומה מהעוסק ובין אם מהצרכן.
2. להודיע לצרכן בתחילת השיחה כי היא מוקלטת וכי הוא זכאי לקבלה אם יבקש זאת.
3. לשמור את הקלטת השיחה במשך שנתיים אם נכרתה עסקה, או במשך שישה חודשים אם לא נכרתה עסקה (להלן: "התקופה הקובעת").
4. למסור לצרכן שביקש זאת את השיחה המוקלטת ופירוט מועדי השיחות, בתוך עשרה ימי עסקים.
5. מסירת השיחה המוקלטת תעשה ללא תשלום, ואם התבקשה אחרי התקופה הקובעת בתשלום.

חובות אלה חלות בהתקיימות התנאים המצטברים הבאים:

6. מחיר העסקה הכולל הינו 750 ₪ לפחות, או שסכומו אינו ידוע בעת השיחה.

לעניין חישוב המחיר:

בעסקה מתמשכת לתקופה בלתי קצובה – סך התשלומים השנתי.

בעסקה מתמשכת לתקופה קצובה – סך התשלומים לכל תקופת ההתקשרות.

7. החובות חלות רק על סוגי העסקאות המנויות בתוספת התשיעית, ובכללן:

7.1. עסקה למכירת טובין שכללה פנייה שיווקית כהגדרתה לפי סעיף 16ב(א) לחוק הגנת הצרכן.¹

מעסקאות אלה הוחרגו עסקאות למכירת מזון ועסקאות שנעשה לאחר שהצרכן פנה לעוסק

וביקש ממנו שיחזור אליו;

7.2. עסקאות תיווך לקבלת הלוואה;

7.3. עסקאות שירות לאיתור כספים;

7.4. עסקאות שירות בדיקת זכויות רפואיות;

7.5. עסקאות שירות בדיקת זכאות להחזר מס;

7.6. עסקאות הנוגעות לשירותי טלפון ואינטרנט, שירותי טלוויזיה, וספקי תכנים;

7.7. עסקאות לשירותי אשראי;

7.8. עסקאות לשירותי תיקונים ותחזוקה;

7.9. עסקה מתמשכת למתן שירותי רפואה;

7.10. עסקה להספקת גז.

בנוסף, במסגרת התיקון התווספו סעיפים דומים בחקיקות מקבילות, כדוגמת חוק הבנקאות (שירות ללקוח); חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח); חוק הפיקוח תיקון על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים); חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים); חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), באופן המסדיר חובות הקלטה ושמירת שיחות אלה גם על נתוני שירותים תחת חקיקות מקבילות אלה.

סנקציות:

התיקון אף קובע סנקציות במקרה של הפרת ההוראות, ובכלל זאת, אפשרות להטלת עיצום כספי בסכום של 25,950 ש"ח בעד כל הפרה, וכן חבות אזרחית וחזקה ראייתית לרעת העוסק במקרה של הימנעות ממסירת הקלטה או פירוט שיחות לצרכן שביקש לקבלן.

¹ פנייה של עוסק לצרכן באמצעות שיחה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה.

תחולה והוראות מעבר:

התיקון יכנס לתוקף בתוך 8 חודשים מיום פרסומו ברשומות ויחול על כל השיחות שבוצעו החל מיום התחולה.

במקרה שהעוסק שמר שיחות לפני יום התחילה, תחול עליו החובה לשמור את השיחות בהתאם למועדים הקבועים בתיקון וכן למסור את השיחות בהתאם להוראות התיקון.

התיקון מקנה לשר סמכות להחיל את הוראות התיקון גם על שיחות שאינן קוליות, ובכלל זה שיחות המתבצעות באמצעות חילופי מסרים כתובים.

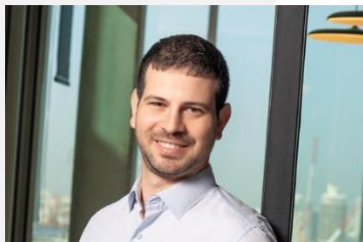
התיקון אינו גורע מכל חובה אחרת המוטלת לפי חוק. ובכלל זה הוראות לפי חוק הגנת הפרטיות.

לצפייה בנוסח הוראות התיקון לחוק לחץ [כאן](#).

מחלקת רגולציה מונעת מתמחה במתן ייעוץ וליווי בנוגע להוראות חוק הגנת הצרכן. אנו ממליצים לבדוק האם התיקון חל על פעילותכם בארגון ולקבל התייחסות משפטית קונקרטית להוראותיו.

נשמח לסייע ולייעץ בכל שאלה שמתעוררת.

מזכר לקוחות זה אינו מהווה ייעוץ משפטי ומוגש בשירות לקהל לקוחותינו.



עו"ד אמיתי למברגר
מחלקת רגולציה מונעת
Amitay@agmon-law.co.il



עו"ד נועה וילינגר, שותפה
מחלקת רגולציה מונעת
Noa@agmon-law.co.il



סידי, אוסטורליה
50 Carrington St, NWS 2000
T. +61-2-90606206

באר שבע
גב ים, רחוב האנרגיה 77
ט. 03-6071450
פ. 08-6155780

תל אביב
מגדל אלקטרה, יגאל אלון 98
ט. 03-6078607
פ. 03-6078666

ירושלים
ישעיהו ליבוביץ 30, בניין 2
ט. 02-5607607
פ. 02-5639948