

המועצה הישראלית לצרכנות

דו"ח פניות לשנת 2012

המועצה הישראלית לצרכנות

תוכן עניינים

3.....	דבר מנכ"ל.....
4.....	פניות שהתקבלו.....
5.....	פילוח התלונות.....
6.....	טבלת תחומים.....
7-11.....	תחום התקשורת.....
12-14.....	תחום מכשירי חשמל.....
13-16.....	תחום הלבשה, הנעלה ואביזרים.....
17-19.....	תחום ריהוט ומטבחים.....
20-21.....	תחום תיירות.....
22.....	תחום מזון.....
23.....	תחום תחבורה.....
24.....	תחום לימודים וקורסים.....
25.....	תחום אופטיקה.....
26.....	תחום בריאות.....
28.....	תחום חשמל.....
29.....	תחום גז.....
30.....	פילוח עפ"י ערים.....

מה מציק לצרכן הישראלי?

כאלו תחומים הצרכן נפגע?

כאלו תחומים זכויותיו נרמסו?

מה המשותף לצרכן שהתייבש על הקו בהמתנה לנציג שירות, לצרכנית שקנתה שעון פגום וסרבו להחזיר לה את כספה, או לילד שמצא עצמו מחויב בחשבון הסלולר על מאות שקלים של שירותי תוכן שלא הזמין?

כשאנו עוברים על עשרות אלפי התלונות המגיעות בשנה למועצה לצרכנות, צפה ועולה שאלה בלתי נמנעת, פשוטה אך נוקבת: למה? מה גורם לכל כך הרבה אנשים ועסקים לפגוע בצרכנים, לרמוס את כבודם או לגזול את המגיע להם על-פי דין?

המציאות הנשלטת ומוכתבת בישראל נקבעת לעיתים מזומנות מדי ע"י ערכים של ניכור, ניצול וחוסר התחשבות. יש מכנה משותף לכל הפגיעות המעיבות על חיינו היומיומיים, אותן הזוטות לכאורה בתחום הצרכנות וההתנהגות החברתית, שדומה כי מעצבנות אותנו ומעצבות הרבה יותר מכפי שחושבים גם את מצב הרוח הלאומי: ניסיונם של אנשים או גופים לקבל יתרונות או רווחים על חשבוננו ותוך התעלמות מזכויותינו החוקיות, ובעיקר מזכותנו לחופש התנהגות שווה ומזכותנו להגינות.

בדו"ח זה איגדנו פניות של 38,310 צרכנים וצרכניות, אשר כ- 80% מהן נמצאו מוצדקות. מן הנתונים עולה מפת הצרכנות הישראלית לשנת 2012, על מועקותיה ועימותיה עם היצרנים הפוגעים.

זאת ועוד: מן הנתונים עולה הטווח הרחב של המשימות והאתגרים עימם מתמודדת המועצה לצרכנות, המשמשת כפה לכל אותם 38,310 צרכנים וצרכניות, בתלונותיהם הפרטיות, ולציבור הצרכנים כולו, ביחס לבעיות העקרוניות בהן הוא נתקל במציאות של חיי הסחר שאינם מאופיינים בהגינות כלפיו.

עו"ד אהוד פלג

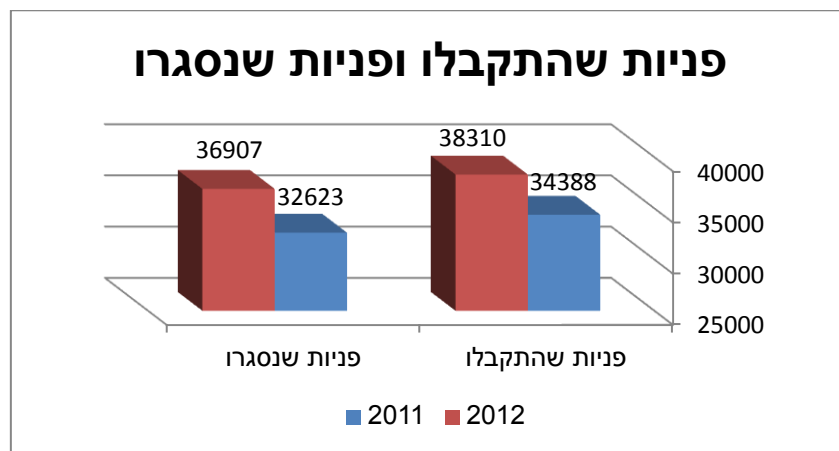
מנכ"ל

המועצה הישראלית לצרכנות

דו"ח פניות הציבור לשנת 2012

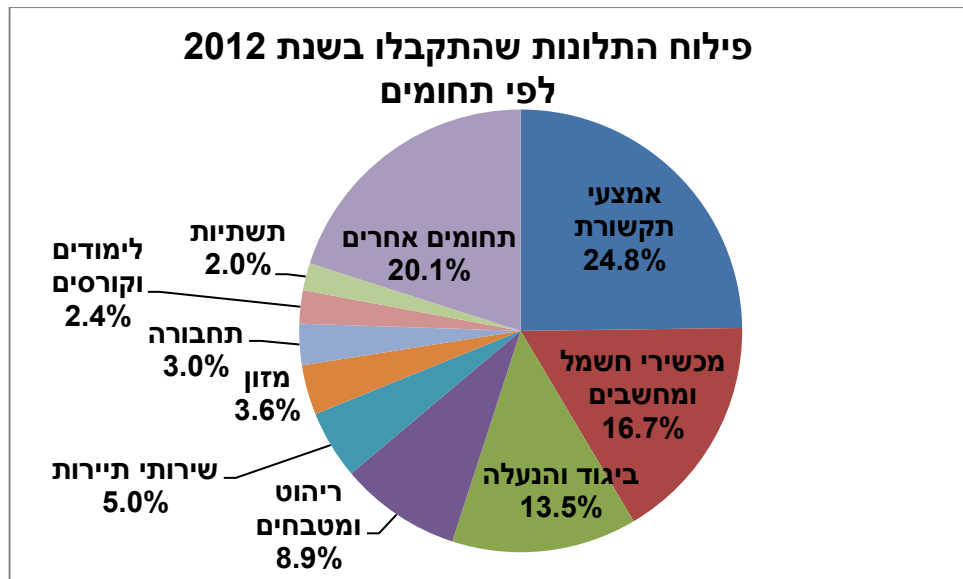
בשנת 2012 התקבלו במועצה לצרכנות 38,310 פניות, שמהוות גידול של 11.4% לעומת שנה קודמת (בה התקבלו 34,388 פניות).

בשנת 2012 נסגרו במועצה לצרכנות 36,907 פניות, שמהוות גידול של 13.1% לעומת שנת 2011 (בה נסגרו 32,623 פניות).



מספר פניות שנסגרו	מספר פניות שהתקבלו	
32,623	34,388	2011
36,907	38,310	2012
13.1%	11.4%	שיעור גידול

התחום שמוביל את כמות הפניות במועצה הוא אמצעי תקשורת (טלקום) עליו מתקבלים כרבע מהפניות של המועצה. תחומים נוספים עליהם מתקבלות פניות רבות הן תחום מכשירי החשמל, תחום הביגוד וההנעלה ותחום הריהוט.



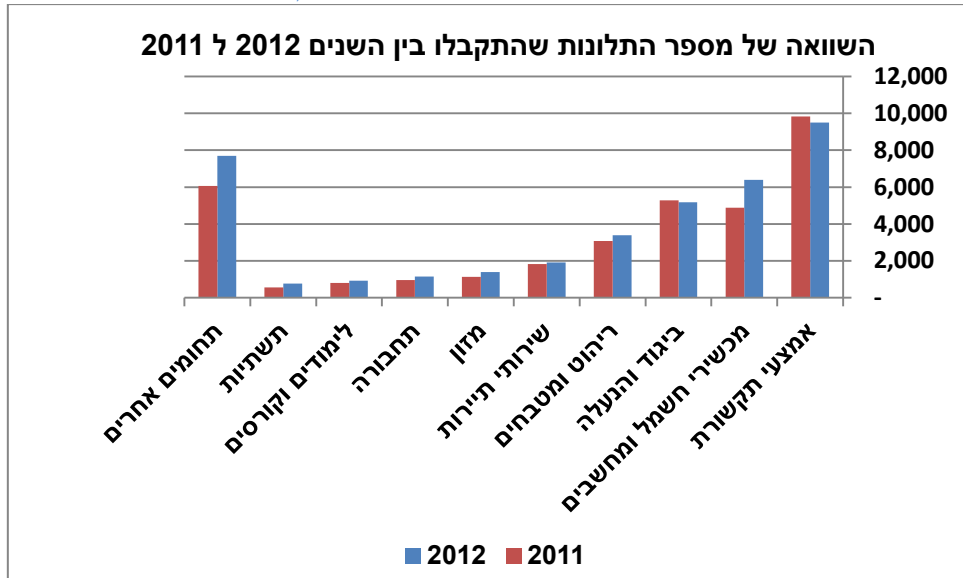
הסיבות עליהן מתלוננים צרכנים:

הנושאים העיקריים עליהם מתלוננים הצרכנים הם עניינים שקשורים במוצר, עניינים כספיים, איכות השירות וסירוב לבטל עסקה.

23%	עניינים שקשורים במוצר
19%	עניינים כספיים
18%	איכות השירות
17%	סירוב לבטל עסקה
11%	אינפורמציה כללית /יעוץ (ללא מהות)
8%	הטעיה
3%	שונות

כ- 80% מהתלונות של הצרכנים למועצה לצרכנות נמצאות מוצדקות. באחוזי המוצלחות, בטיפול ישיר בפניות, המועצה עומדת על כ- 60%, ובטיפול עקיף (הצרכן ביקש לסגור את התיק לאחר שפנה למועצה כי העניין הסתדר) עוד כ- 17%. סה"כ מעל 75% הצלחה בטיפול בתלונות צרכנים.

טבלת תחומים - השוואה בין שנים



שיעור גידול	2011 פניות שנסגרו	2012 פניות שנסגרו	2012 שיעור מסה"כ	שיעור גידול	2011 פניות שהתקבלו	2012 פניות שהתקבלו	
42%	7,847	11,168	25%	-3%	9,822	9,497	אמצעי תקשורת
3%	3,817	3,913	13%	36%	3,771	5,110	מכשירי חשמל
40%	3,264	4,561	14%	-2%	5,272	5,184	ביגוד והנעלה ואביזרים נלווים
-11%	3,263	2,907	9%	11%	3,069	3,396	ריהוט ומטבחים
-3%	1,886	1,822	5%	5%	1,832	1,917	שירותי תיירות
-32%	998	677	4%	23%	1,131	1,393	מזון
-19%	1,300	1,050	3%	15%	1,111	1,281	מחשבים
8%	947	1,025	3%	20%	964	1,154	תחבורה
-7%	820	762	2%	17%	797	929	לימודים וקורסים
2%	602	614	2%	37%	557	763	תשתיות
-20%	635	510	2%	-4%	622	595	אופטיקה
9%	500	546	2%	15%	515	592	מכוני כושר
20%	410	494	1%	43%	392	560	דיור
-18%	582	477	1%	-2%	558	545	פנאי ותרבות
-50%	880	439	1%	-36%	806	516	בריאות
-17%	509	425	1%	1%	506	513	תכשיטים ושעונים
215%	143	450	1%	159%	198	512	קוסמטיקה
17%	323	377	1%	24%	393	488	ביטוח
-31%	389	267	1%	0%	399	399	פיננסים
-13%	323	282	1%	9%	297	325	עיתונים וכתבי עת
-12%	270	238	1%	6%	262	277	רשויות
625%	16	116	1%	10%	188	206	מסעדות והסעדה
-25%	186	140	0%	-14%	181	155	שליחויות והובלות
-20%	133	106	0%	6%	130	138	הגרלות והימורים
37%	2,580	3,541	5%	203%	615	1,865	שונות
13%	32,623	36,907		11%	34,388	38,310	סכום כולל

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום התקשורת

תחום התקשורת הוא התחום עליו מרבית לפנות צרכנים למועצה לצרכנות. התחום מוביל את רשימת התלונות של המועצה לצרכנות זו השנה השישית ברציפות.

בשנה האחרונה חלו שינויים משמעותיים בתחום: נכנסו לתוקף מספר תיקוני חקיקה צרכניים וכן נכנסו לשוק מספר חברות סלולר חדשות אשר הגבירו את התחרות והורידו את המחירים לצרכן.

השנה חלה ירידה קלה של כ-3% בכמות התלונות שהגיעו למועצה, ייתכן וזה קשור לשינויים הרבים שחלו בתחום התקשורת בשנה החולפת.

הפרש %	2011	2012	
11%	5,146	5,714	טלפוניה סלולארית
-19%	1,640	1,334	אינטרנט
-33%	1,759	1,178	שידורי טלוויזיה רב ערוצית (HOT, YES)
9%	647	702	אמצעי תקשורת – שונות
-23%	451	346	טלפוניה ניידת
25%	179	223	ספקי בינלאומיות שיחות
-3%	9,822	9,497	אמצעי תקשורת סה"כ

בתוך תחום התקשורת מרבית הפניות הן על טלפוניה סלולארית (כ-60%), תת תחום זה גדל ב-11% מהשנה החולפת. תת תחום שידורי טלוויזיה. ותת תחום אינטרנט קטנו מול שנה קודמת.

טלפוניה (סלולרית, ניידת, בינלאומית)

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים:

טלפוניה בינלאומית	טלפוניה ניידת	טלפוניה סלולארית	
72%	41%	36%	עניינים כספיים
11%	29%	21%	איכות השירות
11%	8%	14%	קשיים בביטול עסקה
0%	8%	12%	עניינים קשורים במוצר
4%	0%	10%	הטעיה
2%	14%	7%	ייעוץ ושונות- כללי

דוגמאות לטענות העולות מפניות הצרכנים בתחום הטלפוניה:

- נושאים כספיים: חיובים מיותרים על שירותים שלא הוזמנו, חוסר שקיפות בחשבון, חיובים שנגבו שלא כדין ואי החזרת כספים במועד.
- איכות השרות - היעדר מענה מספק מהחברה.
- קושי בביטול עסקאות ומעבר בין חברות.
- הפרת הבטחות שניתנו על ידי נציג מכירה.
- הטעייה של נציגי מכירה לגבי חבילות השיחות.
- חריגה מחבילות גלישה, וחיובים גבוהים לנוסעים לחו"ל שחרגו מהחבילות שרכשו.
- קשיים בנייד ובפרט חסמי מעבר כגון תשלום על מכשיר שנרכש בעבר ובהתנתקות יש לשלם את הפרש המחיר הגבוה.

המועצה הישראלית לצרכנות

כמות התלונות שהגיעו לפי חברה:

שם החברה	אחוז מסה"כ התלונות שהתקבלו בתחום ב- 2012	שיעור שינוי משנת 2011
פלאפון	28.6%	6%
סלקום	19.8%	11%
חנויות טלפוניה + שירותי תוכן	20.3%	
פרטנר	16.4%	-43%
הוט מובייל	6.8%	
גולן טלקום	3.7%	
דינמיקה	1.9%	
מירס	1.5%	-2%
רמי לוי	0.6%	
הום סנטר	0.4%	

תלונה לדוגמה – סלולאר:

לקוח עסקי של חברת תקשורת נפטר, ואשתו ביקשה מהחברה להעביר את הקו למסלול פרטי. היא פנתה אל החברה, אך החברה המשיכה לחייבה במסלול עסקי ולא בפרטי כפי שדרשה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה להעביר את הצרכנית מסלול. בעקבות פניית המועצה, חברת התקשורת הסכימה להעביר את הצרכנית וכן זיכתה אותה על הסכום שגבתה ממנה במסלול העסקי.

שידורי טלוויזיה רב ערוצית (YES, HOT)

השינויים החקיקתיים שנכנסו השנה לתוקף השפיעו על תחום זה, וככל הנראה הם מבין הגורמים לירידה של 33% בכמות התלונות ביחס לשנה שעברה. בין השינויים שנכנסו לתוקף היו ביטול קנסות היציאה בחברות הכבלים והלווין.

שם החברה	אחוז מסה"כ התלונות שהתקבלו בתחום ב- 2012	שיעור שינוי משנת 2011
HOT	67%	-35%
YES	26%	-28%
רשות השידור + מערך ה-DTT	7%	-41%

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	HOT	YES
איכות השירות	46%	50%
עניינים כספיים	36%	31%
קשיים בביטול עסקה	7%	1%
הטעיה	5%	6%
פגמים במוצר	3%	7%
ייעוץ ושונות- כללי	3%	5%

דוגמאות לטענות העולות מפניות הצרכנים בתחום שידורי הטלויזיה :

- חוק הטכנאים - צרכנים רבים הפנימו היטב את זכותם למתן פיצוי על איחור הגעת טכנאי (חוק הטכנאים). תלונות רבות הגיעו עקב איכות במתן הפיצוי המגיע לצרכנים.
- הערמת קשיים במעבר בין החברות בפרט והתנתקות בכלל.
- בעיות בקליטת שידורים.
- חיוב בגין שירותים שלא הוזמנו.
- אי גילוי נאות - אי קבלת חוזים ומסמכים בעסקאות מכר מרחוק.
- זמן המתנה ארוך עד לקבלת מענה טלפוני ואיכות שירות ירודה.

תלונה לדוגמה - טלויזיה :

צרכנית הזמינה טכנאי להתקנת נקודת טלויזיה. כאשר הגיע, טען כי הוזמן לצורך תיקון נקודה קיימת, ואם מדובר בהתקנה חדשה, עליו ללכת ועל הצרכנית להזמין טכנאי חדש. הצרכנית התקשרה לחברה ואכן נאמר לה כי עליה להזמין טכנאי אחר וכי כרגע אין טכנאי זמין לביצוע התקנה זו.

התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה לפיצוי לצרכנית ע"פ חוק הטכנאים. בעקבות פניית המועצה, הצרכנית קיבלה פיצוי בהתאם לחוק זה.

אינטרנט

בשנת 2012 חלה **ירידה של 19% במספר פניות** הצרכנים בתחום זה. אחד הגורמים העיקריים הוא ביטול תקופת ההתחייבות. הכוח עבר לידי הצרכנים שלא היססו ועברו בין החברות כאשר לא היו מרוצים.

שם החברה	אחוז מסה"כ התלונות שהתקבלו בתחום ב- 2012	שיעור שינוי משנת 2011
נטוויזן 013	27%	-17%
סמייל 012	16%	-23%
בזק בינלאומי	16%	14%
בזק- תשתית	14%	21%
אחר	13%	
הוט- תשתית	10%	-39%
פרטנר	2%	-43%
אינטרנט רימון	1%	-75%
פלאפון	1%	64%

המועצה הישראלית לצרכנות

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים כספיים	49%
ביטול עסקה	20%
אופן השירות	16%
ייעוץ ושונות	9%
פגמים במוצר	3%
הטעייה ואי גילוי נאות	3%

דוגמאות לטענות העולות מפניות הצרכנים בתחום האינטרנט :

- הערמת קשיים במעבר בין החברות.
- חיוביים שגויים.
- אי השבת כספים במועד.
- איחור טכנאי - בעקבות "חוק הטכנאים" צרכנים רבים ביקשו לקבל פיצוי על אי הגעת טכנאי או על איחור בהגעתו, אך החברות הקשו על הצרכנים בקבלת המגיע להם.

תלונה לדוגמה – אינטרנט :

צרכן התלונן כי ספקית אינטרנט החלה לגבות ממנו כספים על גלישה אף שהוא אינו לקוח של החברה ואינו משתמש בשירותיה. הצרכן סיפר כי סוכן מכירות פנה אליו והציע לו לנסות את החברה, ללא התחייבות, אך הצרכן סירב.

התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה להפסיק את החיובים ולזכות את הצרכן. בעקבות פניית המועצה, הצרכן זוכה בכל הסכום שנגבה ממנו.

טיפים לכל תחומי הטלקום :

- אל תסמכו על הבטחות הסוכן ואל תחתמו בחתימה אלקטרונית אם לא קראתם.
- בדקו תמיד את החשבונית היטב. יתכן ותגלו חיוב עבור שירות שלא הוזמן, הפסקה או אי מתן זיכוי חודשי שהובטח, טעויות גבייה ומע"מ, חיובים כפולים, תעריפים שלא תואמים את החוזה.
- השוו מחירים בין החבילות אותן מציעות החברות השונות.
- בנובמבר 2011 בוטלה ההתחייבות של הצרכנים לחברות הסלולר ולכן החברות רשאיות להעלות מחירים. בדקו בחשבוניות האם קיימת התראה על עליה מתוכננת.
- כאשר רוצים לעבור בין החברות, בדקו האם קיים חוב אצל החברה הננטשת והאם המעבר כדאי.
- בדקו עד מתי תקף מחיר המבצע אליו אתם שייכים.
- מומלץ לשלוח את בקשת הניתוק בכתב (מייל או פקס), ולשמור על תיעוד הבקשה.

המועצה הישראלית לצרכנות

- בדקו אם המכשיר הסלולארי שברשותכם מתאים לרשת אליה אתם רוצים לעבור. במידה והמכשיר חסום, ניתן לדרוש את הסרת החסימה ללא תשלום מהחברה ממנה נרכש המכשיר.
- כאשר אתם עוברים חברה בתחום הסלולר, החברה חייבת לשלוח אליכם, תוך חודשיים, דוח סיכום חשבון. בדקו אותו מיד עם קבלתו.
- אם נגבו מכם חיובים מיותרים, פנו לשירות הלקוחות של החברה ודרשו החזר כספי. במקרה של סירוב להשבת הכספים, החברה חייבת למתן תשובה בכתב תוך 21 ימים.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום מכשירי חשמל ומחשבים

בתחום זה חל גידול של 31% במספר התלונות ביחס לשנה הקודמת.

הפרש %	2011	2012	
35%	2,671	3,608	מכשירי חשמל גדולים
37%	1,100	1,502	מכשירי חשמל קטנים
15%	1,111	1,281	מחשבים
31%	4,882	6,391	סה"כ מכשירי חשמל

מכשירי חשמל גדולים

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים שקשורים במוצר	46%
איכות השירות	27%
סירוב לבטל עסקה	9%
עניינים כספיים	6%
ייעוץ ושונות- כללי	6%
הטעיה	3%
אופן ביצוע עסקה	3%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- מכשירים פגומים - המכשירים מסופקים פגומים ולעיתים אף התקלות חוזרות ונשנות.
- עיכוב במתן שירותי תיקון.
- הטעיה בנוגע למשך תקופת האחריות.
- מחסור בחלקי חילוף.
- שירות מקצועי ברמה ירודה - טכנאים שמתקשים באיתור ותיקון התקלה.
- חוק הטכנאים - צרכנים מודעים לזכותם בקבלת פיצוי על איחור טכנאי או אי הגעתו, אך חברות השירות מסרבות לפצות את הצרכנים.
- מדינת ישראל פתחה בקמפיין החלפת מקררים ישנים למקררים חדשים בסבסוד המדינה. בעקבות הענות רבה של הציבור נוצר עומס והספקים לא עמדו בהתחייבות לאספקת המקררים בהתאם לתקנון, וצרכנים נאלצו להמתין למקררים חודשים במקום 20 ימים.
- ביטוח מכשירי חשמל - חברות השירות מסרבות לביטול עסקה.

מכשירי חשמל קטנים

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים שקשורים במוצר	42%
סירוב לבטל עסקה	21%
איכות השירות	12%
עניינים כספיים	10%
הטעיה	8%
ייעוץ ושונות- כללי	7%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- פגמים ותקלות חוזרות ונשנות במוצרים חדשים. לעיתים הפגם מתגלה לאחר שימוש קצר במכשיר, והחברות מסרבות להחליף אותו.
- מחסור בחלקי חילוף.
- סירוב של חנויות לתת מענה בנושא בעיות באחריות על המוצר.
- מטהרי מים: סירוב לביטול עסקת מכר מרחוק או רוכלות, אי מסירת חוזה, עיכוב במתן שירותי תיקון, מחסור בתחנות שירות ואי מסירת תעודת אחריות.

מחשבים

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים שקשורים במוצר	30%
הטעיה	22%
עניינים כספיים	20%
איכות השירות	11%
ייעוץ ושונות- כללי	12%
סירוב לבטל עסקה	5%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- תקלות חוזרות ונשנות במחשב.
- מחסור בחלקי חילוף זהים לחלקים שהורכבו במחשב.
- אי מסירת תעודת אחריות.

המועצה הישראלית לצרכנות

טיפים בתחום מכשירי חשמל כללי:

- טרם הרכישה בדקו אפיון המוצר ותכונותיו, והשוו למוצרים דומים מבחינת המפרט הטכני, תכונות המוצר ומחירו.
- וודאו כי בטופס ההזמנה הוכנסו כל ההבטחות של מוכר בעניין התקנה/הספקה, משך וסוג האחריות.
- בדקו תמיד את פרטי המוצר המופיעים הזמנה: צבע, מספר הדגם ותוספות.
- יש לכם זכות לעיין בתעודת אחריות לפני ביצוע העסקה. אל תסתמכו על הבטחה של המוכר כי חשבונית מהווה תעודת האחריות!
- אל תחתמו מייד על תעודת משלוח. בדקו חיצונית שמוצר לא נפגם בהובלה. אם במוצר התגלה פגם יש לדווח מיידי למוכר ו/או יצרן המוצר.
- אל תקנו מטכנאים אביזרים נלווים כגון חומרי ניקוי מיוחדים, שקע נגד נחשולי מתח, עגלה למכונת כביסה. המחירים בשוק יכולים להיות זולים יותר.
- על תחברו מכשיר חדש לחשמל אם אתם מתלבטים לגבי המוצר. דעו כי תקנות ביטול עסקה קובעות שלא ניתן להתחרט ולבטל עסקה אם המכשיר חובר לחשמל/מים/גז.
- במקרה של מכר מרחוק יש לכם זכות לבטל עסקה תוך 14 יום.

תלונה לדוגמה - מכשירי חשמל

צרכנית רכשה מקרר שסופק לה עם פגם בדלת. בנוסף התגלו תקלות חוזרות ונשנות בתפקוד המקרר. הצרכנית פנתה אל החברה ודרשה להחליף את המוצר הפגום. החברה הסכימה לתקן את המקרר, החליפה את הדלת הפגומה, ושלחה טכנאי לפתור את התקלות החוזרות בתפקוד המקרר.

התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה להחליף את המקרר בחדש. החברה הסכימה וסיפקה מקרר חדש, אך גם הוא סופק עם פגם חיצוני והצרכנית סירבה לקבלו. המועצה פנתה שוב אל החברה בדרישה להחליף את המקרר החדש שסופק.

בעקבות פניית המועצה ליבואן המקרר, הוחלף המכשיר לדגם אחר, וכן הצרכנית קיבלה פיצוי של 3 שנות אחריות נוספות.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום הלבשה, הנעלה ואביזרים נלווים

בתחום זה חל **גידול של 12% במספר התלונות** בהשוואה לשנה קודמת. תקנות ביטול עסקה חלות רק על חלק מהמוצרים ולכן נוצר מצב של בלבול אצל הצרכנים. התקנות קובעות כי פרטי הלבשה והנעלה ניתן להחזיר בשל חרטה מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, ואילו החזרת תיקים, ארנקים והלבשה תחתונה אינה מתאפשרת כלל. חלוקת התלונות לפי תתי תחום:

הפרש %	2011	2012	
11%	1,419	1,570	הנעלה
26%	1,119	1,413	הלבשה
-13%	595	519	אביזרים נלווים
-25%	368	276	תיקים וארנקים
733%	21	175	טקסטיל- שטיחים ווילונות
12%	3,522	3,953	סה"כ הלבשה והנעלה

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים:

שיעור התלונות	נושא
41%	עניינים שקשורים במוצר
28%	סירוב לבטל עסקה
14%	עניינים כספיים
7%	איכות השירות
6%	הטעיה
3%	יעוץ ושונות- כללי
1%	אופן ביצוע העסקה

דוגמאות לטענות העולות מפניות הצרכנים:

- פגמים במוצר.
- אי התאמה בין המחיר המסומן על המוצר לבין מחירו בקופה.
- ביטול עסקה - הצרכנים אינם מודעים שלפי תקנות ביטול עסקה בתחום זה ניתן לבטל מיום הרכישה ועד תום שני ימים שאחריו שאינם ימי מנוחה.
- איכות שירות ירודה.

המועצה הישראלית לצרכנות

טיפים בתחום ההנעלה:

- ברכישת נעלים מתוצרת הארץ חייב להופיע שם היצרן.
- בנעלים מיובאות צריך להופיע סימן שם המדינה בה יוצרה הנעל ושם היבואן.
- מומלץ לבדוק אם קיים סימון החומר ממנו עשויים החלק העליון של הנעל וסולייתו והחומר ממנו יוצרה הבטנה.
- זכרו כי סוליות גומי שלא נעשה בהן שימוש זמן רב מתייבשות ומתפוררות.
- תקנות ביטול עסקה מאפשרות לבטל את העסקה ולקבל החזר כספי מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה, בתנאי שלא נעשה שימוש בנעל.

טיפים בתחום ההלבשה:

- רכשו רק בגדים עליהם קיימת תווית יצרן וסימון הרכב הבד והוראות כביסה.
- כבסו בהתאם להוראות היצרן.
- תקנות ביטול עסקה מאפשרות לבטל את העסקה ולקבל החזר כספי מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה בתנאי שהבגדים הוחזרו עם תווית המחיר עליהם.
- לא ניתן להחזיר לחנות הלבשה תחתונה ובגדי ים. בדקו היטב את המוצר טרם הרכישה.

תלונה לדוגמה - הלבשה והנעלה

צרכנית רכשה חצאית. היא כיבסה וייבשה אותה בהתאם להוראות היצרן. לאחר שהתייבשה החצאית, הבחינה הצרכנית כי החצאית התארכה ב- 40 ס"מ והפכה לארוכה. הצרכנית פנתה אל החנות בדרישה לבטל את העסקה, אך נענתה בסירוב. התלונה הגיעה למועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה ודרשה לבטל את העסקה כי החצאית פגומה. בעקבות פנית המועצה לצרכנות הצרכנית זוכתה במלוא הסכום.

תחום ריהוט ומטבחים

בתחום זה חל **גידול של 11% במספר התלונות** ביחס לשנה קודמת.

תקנות ביטול עסקה חלות על מוצרים אלו וניתן לבטל עסקה תוך 14 יום מיום קבלת המוצר, אך במידה והריהוט נעשה במיוחד עבור הצרכן על פי מידות מיוחדות או דרישות, לא ניתן לבטל את העסקה. בנוסף תנאי הביטול אינם חלים על ריהוט סטנדרטי שהורכב בבית הצרכן. תנאים אלו יוצרים בלבול אצל הצרכנים שאינם יודעים מתי הריהוט שקנו הוא בהזמנה מיוחדת ומתי מדובר בריהוט סטנדרטי.

חלוקת התלונות לפי תתי תחום:

הפרש %	2011	2012	
7%	2,082	2,238	ריהוט לבית
8%	603	653	ריהוט לבית – שונות
15%	238	274	מטבחים
68%	98	165	חדרי אמבטיה
38%	48	66	ריהוט גן

רהיטים

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים:

נושא	שיעור התלונות
עניינים קשורים במוצר	70%
ביטול עסקה	13%
ייעוץ ושונות- כללי	5%
איכות השירות	5%
עניינים כספיים	4%
הטעיה	3%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- פגמים ברהיטים ואיכות ירודה.
- איחור באספקת הרהיטים: עיכוב בייבוא, מחסור בדגם מסוים או באחד מרכיביו.
- הטעיה וחוסר גילוי נאות לגבי איכות הרהיטים.
- רהיטים המסופקים ללא פרטים על המוצר וללא פרטי היצרן.
- חוסר התאמה בין הרהיט שהוזמן לרהיט שסופק.
- סירוב בתי עסק לבטל את העסקה במסגרת הזמן הקבוע בחוק.

מטבחים

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים:

נושא	שיעור התלונות
עניינים שקשורים במוצר	38%
סירוב לבטל עסקה	29%
ייעוץ ושונות - כללי	21%
עניינים כספיים	8%
איכות השירות	4%

המועצה הישראלית לצרכנות

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- קושי בביטול עסקה - בתי העסק מסרבים לבטל עסקאות בטענה כי העסקה היא הזמנה מיוחדת.
- פגמים במטבח ואיכות ירודה.
- המטבח המסופק אינו תואם למטבח שהוזמן.

חדרי אמבטיה

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים הקשורים במוצר	38%
סירוב לבטל עסקה	27%
איכות השירות	16%
ייעוץ ושונות- כללי	15%
עניינים כספיים	2%
הטעיה	2%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- אספקת מוצרים פגומים.
- הטעיה בפרסום מבצעים.
- סירוב לביטול עסקאות בטענה כי מדובר בהזמנה מיוחדת.
- חוסר שקיפות - בית העסק אינו מפרט את תנאי האחריות למוצרים.
- איחור באספקת מוצרים.
- מוצרים המסופקים ללא פרטים עליהם וללא פרטי היצרן.

ריהוט גן

הנושאים עליהם מתלוננים הצרכנים :

נושא	שיעור התלונות
עניינים שקשורים במוצר	62%
עניינים כספיים	16%
איכות השירות	11%
הטעיה	11%

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

- מוצרים באיכות ירודה.
- קושי בביטול עסקה - בתי העסק מסרבים לבטל עסקאות בטענה כי העסקה היא הזמנה מיוחדת.
- מוצר המסופק שונה מהמוצר שהוזמן.

המועצה הישראלית לצרכנות

טיפים בתחום הרהיטים כללי:

- בדקו שעל המוצר סומן שם הפריט וכינויו המסחרי, ארץ הייצור, שם היצרן או שם היבואן, מספר היבואן, זהותו, כתובתו והחומר ממנו עשוי הפריט.
- הקפידו לבדוק כי בהזמנה צוינו כל הפרטים הרלוונטיים, סוג הבד, צבעו (דרשו לצרף דוגמא להזמנה) סוג העץ או המתכת ומידות מדויקות.
- במידה ובהזמנה יש מספר פריטים, דרשו לרשום את מחירו של כל מוצר בנפרד. זה יקל עליכם לבטל תשלום חלקי במקרה של אי אספקת חלק מהמוצרים.
- דרשו לציין על ההזמנה מועד אספקה מדויק ולא משוער.
- דרשו תנאי תשלום שיאפשרו תשלום של 5% - 10% מהסכום מראש, את היתרה עם אספקת המוצר ווידוא שהמוצר תקין.
- רצוי לשלם בכרטיס אשראי, במידה וקיימת בעיה של אי אספקה או כשלון תמורה אפשר לפנות לחברת האשראי ולהקפיד את התשלומים.
- סיפקו לכם מוצר פגום או שאינו תואם להזמנה, דאגו ליידע את המוכר בכתב, מחובתו של המוכר לתקן או להחליף למוצר זהה תקין, במידה ולא ניתן לתקן עליו לבטל את העסקה ולהשיב כספכם.
- תקנות ביטול עסקה מאפשרות לבטל עסקת ריהוט בתוך 14 יום מיום קבלת המוצר, למעט ריהוט שהורכב בבית הצרכן או יוצר במיוחד עבורו על פי דרישות או מידות מיוחדות.
- במידה והוזמן מוצר סטנדרטי וודאו שהפרטים הרשומים בהזמנה יהיו תואמים מוצר סטנדרטי ולציין זאת במפורש.
- אם הזמנתם רהיט מקטלוג או מתצוגה וודאו שהוא לא נרשם בהזמנה מיוחדת המבטלת את האפשרות להחזירו במקרה של חרטה.

תלונה לדוגמה- רהיטים

צרכנית רכשה מזנון, שהתגלה כמלא בתולעי עץ. היא פנתה לחברה וביקשה מזנון אחר תקין. כשהמזנון השני סופק, והתגלתה בו אותה הבעיה, ביקשה הצרכנית לבטל את העסקה, אך החברה סירבה וביקשה לספק לה את המזנון בפעם השלישית. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה לבטל את העסקה. בעקבות פניית המועצה לצרכנות, העסקה בוטלה, והצרכנית קיבלה את כספה חזרה.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום התיירות

בשנת 2012 חלה עלייה של כ-5% במספר פניות הצרכנים בתחום התיירות ביחס לנתוני השנה הקודמת. בחודש אוגוסט נכנס לתוקף חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב 2012, הקובע תנאים ואמות מידה למתן פיצוי וסיוע לנוסעים שטיסתם התעכבה או בוטלה. בעקבות חוק זה הגיעו פניות רבות של צרכנים בשאלה לגבי זכותם לקבלת פיצוי. הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- הטעיה לגבי המחיר - דרישה לתשלום גבוה מהסכום שסוכם.
- אי ביצוע גילוי נאות לגבי מידע מהותי בעסקה.
- אי התאמה בין ההזמנה (מה שהובטח לצרכן) לבין המלון שסופק בפועל - מיקום המלון ורמתו.
- סירוב לבטל עסקאות.
- טיסות שכר - שינויים בלתי סבירים במועדי טיסות.
- תיירות פנים - איכות השירות של בתי המלון ורמת תחזוקה ירודה.
- צימרים ומלונות - אי התאמה בין ההצגה באינטרנט לרמת הצימר בפועל.

טיפים

- אל תסמכו על הבטחות בע"פ. תעדו הבטחות בכתב כמו: הזמנת אוכל כשר, שירות רפואי, מזגן, גישה לנכים וכיו"ב.
- הימנעו מחתימה על הזמנה/טופס בה רשאי הסוכן לשנות באופן חד צדדי את פרטי ההזמנה (למשל את בית המלון).
- דרשו טופס גילוי נאות בו יפורטו כל תנאי חבילת הנופש, אשרו אותו רק לאחר קריאתו.
- בטיולים מאורגנים בדקו האם התוספות כמו סיורים וכניסות לאתרים, כלולים במחיר.
- התאימו את הביטוח לסוג הפעילות אותה בכוונתכם לבצע. (כמו ביטוח לספורט אתגרי).
- רכשו ביטוח מוקדם ככל האפשר למקרה שתרצו לבטל.
- תעדו את הפרסום באתר האינטרנט ממנו הוזמנה החופשה. במקרה של עסקה טלפונית, תעדו את השיחה.
- עסקת מכר מרחוק (טלפונית/אינטרנט) שבוצעה יותר מ 9 ימים (שהם 7 ימי עבודה) לפני היציאה לחו"ל, ניתנת לבטול תוך 14 יום ממועד העסקה ועד יומיים לפי הנסיעה.
- התאימו עצמכם ליעד – חיסונים, ציוד.

המועצה הישראלית לצרכנות

תלונה לדוגמה - תיירות

צרכנית רכשה טיסה הלוך ושוב לפורטלנד – אורגון, ארה"ב. בפועל הונפק לה כרטיס טיסה לפורטלנד – מיין הנמצאת בצידה השני של ארה"ב, על גבול קנדה. הצרכנית גילתה את הטעות רק כשנחתה ביעד הלא נכון, ונאלצה לרכוש כרטיס טיסה נוסף ליעד המבוקש. לטענת הצרכנית על הכרטיס צוין פורטלנד ללא מדינה, ועל המיילים שקיבלה היו קיצורים של שמות המקומות. חברת הנסיעות טענה כי הצרכנית הזמינה טיסה לפורטלנד – מיין ולא לפורטלנד – אורגון. התלונה הגיעה למועצה לצרכנות, שפנתה לחברה, ובעקבות כך הצרכנית קיבלה חזרה את עלות כרטיס הטיסה הנוספת שנאלצה לטוס.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום המזון

בשנת 2012 חלה עלייה של 23% במספר פניות הצרכנים בתחום המזון והסעדה ביחס לנתוני השנה הקודמת.

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- העדר סימון מחירים על מוצרים וכן הבדל בין המחיר המסומן על המוצר למחירו בקופה.
- גופים זרים שנמצאו במזון.
- הטעיה במבצעים - מבצעים שאינם ברורים לצרכנים.
- סימון משקל מטעה על גבי מוצרים.
- הסעדה - שירות גרוע לצרכנים.

טיפים:

- המחיר המופיע ע"ג המוצר הוא המחיר המחייב, אפילו אם מחירו בקופה גבוה מהמחיר האמור.
- חובה לציין ע"ג אריזות (כולל של ירקות ופירות) את משקל המוצר באריזה, את מחירו הכולל ואת המחיר ליחידת מוצר.
- מחיר ליחידת מידה הוא לפי 100 גרם או מיליליטר או 1 ק"ג או ליטר. סימון אחר הוא לא חוקי.
- העובדה שמוצר מסוים זול ברשת מסוימת אינה בהכרח אומרת שגם שאר המוצרים שם זולים.
- אל תקנו מוצרים שאינכם צריכים, הצטיידו ברשימת קניות.
- הרכיבו סל והשוו מחירים בין רשתות השיווק.

תלונה לדוגמה- מזון והסעדה

צרכן נכנס למסעדה וביקש קנקן מים צוננים. המים הוגשו עם המזון שהוזמן ובחשבון שהוגש הוא חויב על מים צוננים. כל טענותיו כי הוא זכאי לקבל מים חמים לא הועילו והוא נאלץ לשלם. התלונה הגיעה למועצה לצרכנות, אשר פנתה לבית העסק וציינה בפניהם כי ע"פ חוק כל צרכן זכאי לקבל קנקן מים צוננים (לא מינרלים) ללא תוספת תשלום. בעקבות פנית המועצה לצרכנות, בעלי המסעדה הזמינו את הצרכן לארוחה על חשבונם, התנצלו בפניו, וטענו כי לא היו מודעים לחוק.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום הרכב ותחבורה

בשנת 2012 **חלה עלייה של 20% במספר פניות הצרכנים** בתחום הרכב והתחבורה ביחס לנתוני השנה הקודמת.

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- אוטובוסים ורכבות - איחורים, דילוג על תחנות, שירות לקוי וחוסר סובלנות הנהגים.
- חיובים שגויים בשימוש בכרטיסי הנסיעה המגנטיים.
- רכבת קלה בירושלים - מחסור בשילוט המסביר על חובת התשלום בהמשך נסיעה במעבר מקו תחבורה אחר.
- "הנתיב המהיר" - מחסור בשילוט ברור בכניסה אל נתיב האגרה, וכן בעלות הנסיעה בנתיב. בעקבות פניית המועצה לצרכנות שונה השילוט, והיום ניתן לראות שלט ברור בכניסה לכביש האגרה, וכן את מחיר הנסיעה בכביש זה.
- רכב - אי גילוי נאות של תנאי הרכישה, מחיר הרכב, תנאי ביטול העסקה, וכן לגבי מצב הרכב הנמכר.

טיפים

- מומלץ לערוך בדיקת רכב לפני קניה.
- לפני רכישת רכב בקשו לראות את ספר הטיפולים של הרכב, ולדעת על היסטורית בעלות הרכב.
- במהלך בדיקת הרכב לפני הקניה חשוב לבדוק במשרד הרישוי האם אין עיקולים או שעבודים רשומים על הרכב.
- אזרחים ותיקים, שימו לב שהנכם זכאים להנחות בתחבורה ציבורית.
- דעו שיש כרטיס מוזל משולב לרכבת ואוטובוס או למספר אוטובוסים.

תלונה לדוגמה - תחבורה

צרכן רכש רכב מחברת השכרת רכבים. כאשר ביקש לבטל את העסקה נדרש לשלם דמי בטול גבוהים (5000 ש"ח, כ- 10% מעלות רכישת הרכב). התלונה הגיעה למועצה לצרכנות כשפנתה אל החברה בטענה שזהו סכום מקפח בעבור הצרכן, וכן לא נגרם נזק לחברה מאחר שהרכב לא סופק עדיין לצרכן.

בעקבות פניית המועצה החברה ביטלה את העסקה ונתנה פיצוי כספי לצרכן.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום לימודים וקורסים

בשנת 2012 חלה עלייה של 16.5% במספר פניות הצרכנים בתחום הלימודים והקורסים בהשוואה לנתוני השנה הקודמת.

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- שימוש בחוזים אחידים עם סעיפים המקפחים את הצרכנים.
- קושי לבטל עסקה בניגוד להוראות החוק. תקנות ביטול עסקה חלות על תחום זה, ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה, אך על הצרכנים לבטלה עד למועד פתיחת הקורס ולא לאחר שהשתתפו בשיעור.
- הפעלת לחץ מצד נציגי המכירות על הצרכן בטענה שהמבצע הוא להיום בלבד או שההרשמה לקורס עומדת להיסגר.

טיפים

- אל תיכנעו ללחץ נציגי המכירות להירשם מיידית לקורס. בידקו היטב את החוזה ואת תנאי הביטול.
- בדקו שהקורס מתאים לכם וכן ערכו בדיקה מקיפה על מוסד הלימודים טרם הירשמותכם.
- וודאו כי הפרטים המהותיים לעסקה כמו תוכן הלימודים, המסלול, משך הלימודים ותאריך פתיחת הקורס וכל פרט חשוב אחר מופיעים בחוזה באופן ברור.
- וודאו כי כל מה שהובטח לכם בע"פ לגבי הקורס מופיע בחוזה.
- במקרה של ביטול עסקה - שלחו את הבקשה בכתב, ושמרו תיעוד על שליחתה וכל תכתובת עם בית העסק.

תלונה לדוגמה - לימודים

צרכנית נרשמה לקורס אנגלית באמצעות הטלפון. לאחר שעה פנתה הצרכנית לחברה על מנת לבטל את הרישום אך נאמר לה כי אינה יכולה לבטל את העסקה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה בדרישה לבטל את העסקה ע"פ הוראות מכר מרחוק. בעקבות פניית המועצה העסקה בוטלה.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום האופטיקה

בשנת 2012 חלה **ירידה של 4% במספר פניות הצרכנים** בתחום האופטיקה ביחס לנתוני השנה הקודמת.

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- תלונות רבות מגיעות על חוסר התאמה לצרכי הצרכן וחוסר מקצועיות של האופטיקאים. אין גוף מקצועי אשר יכול לסייע בהתמודדות זו, שכן הסתדרות האופטומטריסטים מטפלת רק בחנויות הרשומות בהסתדרות ורוב החנויות אינן חברות בהסתדרות.
- סירוב בתי עסק לביטול עסקאות, שכן תקנות ביטול עסקה אינן חלות על תחום זה.
- התאמת משקפי מולטיפוקל לצרכנים אשר אינם זקוקים למשקפיים שכאלו.

טיפים:

- משקפים הם אביזר בעל השפעה על בריאות העיניים, התייעצו עם בעל מקצוע טרם הרכישה.
- מומלץ לרכוש משקפים/עדשות מגע רק אצל אופטומטריסטים מוסמכים שהם חברים במועצה לאופטומטריסטים (המועצה מאגדת אופטומטריסטים בעלי רשיון עיסוק של משרד הבריאות). דרשו לראות מסמך המעיד על חברות במועצת האופטומטריסטים.
- במידה ובחרתם לרכוש משקפים בחנות שבעליה אינו חבר במועצה, דרשו מהאופטומטריסטים תעודה המעדה כי הינו בוגר ב"ס לאופטומטריה.
- לאנשים מבוגרים שראייתם לקויה, כדאי לשקול פניה לרופא עיניים טרם רכישת משקפיים, היות ובמקרים רבים מדובר צורך בניתוח ולא דווקא בהתאמת משקפים.
- טרם רכישת משקפי מולטיפוקל היוועצו ברופא עיניים.

תלונה לדוגמה - אופטיקה

צרכן רכש עדשות מגע יומיות. העדשות נקרעו לו בתוך העין פעמיים. הוא פנה לחברה וביקש לקבל עדשות חלופיות אך החברה סירבה. התלונה הגיעה למועצה לצרכנות, שפנתה אל החברה וטענה כי עדשות באיכות טובה לא צריכות להיקרע, לכן יש לבטל את העסקה או להחליף את העדשות באחרות באיכות ראויה.

בעקבות פניית המועצה לצרכנות הצרכן קיבל עדשות מגע יומיות אחרות.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום בריאות

בשנת 2012 חלה **ירידה של 36% במספר פניות הצרכנים** בתחום הבריאות ביחס לנתוני השנה הקודמת. התחום כולל בתוכו חברות המספקות שירותי רפואה דחופה, ופארא-רפואי. הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- שירותי רפואה דחופה - ניצול מצוקת קשישים וחולים והטעייתם לשם החתמתם על חוזים ארוכי טווח, סירוב לבטל עסקאות ברוכלות, חידוש אוטומטי של חוזים מבלי שהצרכנים יודעו על כך.
- שירותי אמבולנס - ליקויים בגביית תשלום עבור נסיעה באמבולנס.
- מכונים פרטיים המבצעים טיפולים רפואיים מבלי שקיבלו הסכמה לכך ממשרד הבריאות.
- רפואת שיניים: טיפולים רשלניים, סירוב לבטל עסקאות טרם התחיל הטיפול.
- פארא-רפואי - חברות המוכרות תוספי תזונה אשר לא הוכחו קלינית ולא אושרו למטרות הרזיה, חוסר יעילותם של המוצרים.

טיפים

- בדקו את החוזה היטב לפני החתימה. דאגו לנקודות יציאה וכן שכל ההבטחות שהוצגו לכן ע"י הנציג אכן כתובות בחוזה.
- לפני רכישת תוספי תזונה, בדקו שהמוצר אושר ע"י משרד הבריאות למטרה שלשמה הוא נרכש.
- עסקאות בתחום שירותי הרפואה הן בדרך כלל עסקאות ברוכלות. חוק הגנת הצרכן קובע כי ניתן לבטל עסקה שכזאת תוך 14 יום מיום קבלת מסמך בכתב שבו מפורטים התנאים העיקריים לעסקה.

תלונה לדוגמה - שירותי רפואה דחופה

צרכן שהיה מנוי בחברת לשירותי רפואה דחופה נזקק לשירותי רופא. הוא פנה לחברה אך לה לא היו אמבולנסים פנויים למתן השירות, לכן הוזעק על ידי החברה אמבולנס של מגן דוד אדום עם רופא. הצרכן קיבל חשבון לתשלום ממגן דוד אדום בעלות של 560 ₪. הוא פנה לחברה עליה היה מנוי בדרישה לביטול התשלום ממד"א, אך כל פניותיו לא נענו. התלונה הגיעה למועצה לצרכנות אשר פנתה לחברה ודרשה החזר כספי על התשלום למד"א. הצרכן חתום על חוזה מול חברת שירותי הרפואה, ואחד התנאים הוא הזנקת אמבולנס ורופא בכל קריאה, וכי חובתם היא לדאוג לאמבולנס.

בעקבות הפנייה החברה ביטלה את החיוב.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום הביטוח

בשנת 2012 חלה עליה של 24% במספר פניות הצרכנים בתחום הביטוח ביחס לנתוני השנה הקודמת. תחום הביטוח מכיל בתוכו תחומים רבים: רכב, בריאות, דירות, חיים ועוד.

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- חידוש אוטומטי לחוזה הביטוח בעיקר בתחום הרכב.
- קשיים בביטול פוליסה.
- צירוף צרכנים לפוליסות והרחבתן ללא אישור הצרכנים.
- שירות תיקונים לקוי, זמן המתנה ארוך לנתוני השירותים.
- איכות שירות ירודה ולא מקצועית.
- דרישות לתוספות תשלום מעבר לפוליסה.

תלונה לדוגמה - ביטוח

צרכנית פנתה לחברת הביטוח בבקשה לבטל את הביטוח הסיעודי שברשותה. הבקשה נשלחה בכתב, והצרכנית אף וידאה כי הבקשה התקבלה, אך חברת הביטוח המשיכה לגבות ממנה כספים בגין הביטוח. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל חברת הביטוח ודרשה את הפסקת התשלומים.

בעקבות פניית המועצה, הגבייה הופסקה, והוחזרו לצרכנית הכספים שנגבו ממנה.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום החשמל

בשנת 2012 חלה עליה של 29% במספר פניות הצרכנים בתחום החשמל ביחס לשנה קודמת. הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- קבלת חשבונות גבוהים המבוססים על הערכת צריכה.
- בקשות פיצוי על נזקים שנגרמו בגלל הפסקות חשמל.
- יעוץ לגבי הנחות להם זכאיות אוכלוסיות מוחלשות.

תלונה לדוגמה - חשמל

צרכנית סבלה במשך תקופה מסדרה של ניתוקי חשמל באזור מגוריה, וטענה כי המזגן שלה ניזוק כתוצאה מכך. היא פנתה אל חברת החשמל בדרישה לפיצוי על הנזק שנגרם, אך בפנייתה לא ידעה לציין מועד מדויק לאירוע שגרם את הנזק למכשיר. חברת החשמל סירבה לפצותה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות, שפנתה אל חברת החשמל ודרשה לבדוק את כל האירועים סביב המועד המשוער בו קרתה התקלה. מהבדיקה עלה כי אכן היה אירוע באותה תקופת זמן, אירוע שעומד בקריטריונים לפיצוי לפי אמות המידה שקבעה הרשות לשירותים ציבוריים חשמל. בעקבות פניית המועצה הצרכנית קיבלה פיצוי.

תחום המים

בשנת 2012 התקבלו בערך אותו מספר תלונות כמו בשנת 2011. הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- קבלת חשבונות מים גבוהים.
- איכות שירות ירודה ולא מקצועית.

תלונה לדוגמה - מים

צרכן קיבל חשבון מים גבוה על דירה שאינה מאוכלסת. מבדיקה עלה כי החשבון היה על בסיס הערכה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות שפנתה אל תאגיד המים בדרישה לבירור הנושא. התשובה שהתקבלה הייתה כי מאחר ומד המים לא הראה כל צריכה, ההנחה הייתה כי המד מקולקל, והחיוב נעשה ע"פ הממוצע החודשי. בעקבות פניית המועצה לצרכנות זוכה הצרכן מהחיוב למעט התשלום המינימאלי הנדרש ע"פ חוק.

המועצה הישראלית לצרכנות

תחום הגז

בשנת 2012 חלה עליה של 72% במספר פניות הצרכנים בתחום הגז ביחס לנתוני השנה הקודמת. הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- אי הגעת טכנאים או איחורם - צרכנים רבים הפנימו את חוק הטכנאים ואת זכותם למתן פיצוי על איחור הגעת טכנאי או אי הגעתו.
- התייקרות מחירי הגז.

תלונה לדוגמה - גז

צרכן רכש מייבש כביסה על גז. יועץ מטעם החברה המליץ להתקינו בחדר השירותים. כאשר הגיע המתקין, הוא סירב להתקין את המייבש בחדר זה, והתקין אותו בחדר האורחים בטענה שזה המקום הבטוח ביותר עבורו. לאחר חודשיים הגיע מפקח מטעם חברת הגז שקבע כי המיקום של מייבש הכביסה אינו בטיחותי, וניתק אותו לחלוטין. הצרכן נאלץ לרכוש מייבש כביסה חלופי (חשמלי), ודרש מהחברה לבטל את העסקה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות שפנתה אל חברת הגז בדרישת ביטול עסקת המייבש.

בעקבות פניית המועצה, חברת הגז השיבה לצרכן את מלוא סכום המייבש וכן פיצוי כספי.

רשויות ומוסדות

בשנת 2012 חלה ירידה של 25% במספר פניות הצרכנים בתחום הרשויות ביחס לנתוני השנה הקודמת. בתחום זה המועצה עוסקת בעיקר בסוגיות של שירות ומתן ייעוץ בעניין מיצוי זכויות של האזרח, שאלות בענייני מתן הנחות לאוכלוסיות מסוימות וכן בדיקה מול הרשויות לגבי קבלת מענה לצרכנים.

תלונה לדוגמה - רשויות

צרכנית הסובלת מנכות ומקבלת קצבה מביטוח לאומי, גילתה כי המוסד מנכה מהגמלה שלה כספים עבור ביטוח הדדי וארגון הנכים מבלי לבקש את הסכמתה. התלונה הגיעה אל המועצה לצרכנות שפנתה אל המוסד לביטוח לאומי בדרישה להפסיק גבייה זו.

בעקבות פניית המועצה המוסד הפסיק את גביית הניכויים וכן השיב לצרכנית את כספה.

המועצה הישראלית לצרכנות

שיעור הפרש משנה קודמת	2011	2012	עיר	דירוג
24%	7.0	8.6	רמת גן	1
15%	7.4	8.5	גבעתיים	2
18%	7.0	8.3	קריית אונ	3
17%	6.9	8.1	תל אביב-יפו	4
24%	6.5	8.1	כפר סבא	5
10%	7.2	7.9	הוד השרון	6
30%	5.7	7.4	פתח תקווה	7
25%	5.8	7.3	הרצלייה	8
70%	4.3	7.3	יבנה	9
44%	5.0	7.1	קריית מוצקין	10
20%	5.9	7.1	ראשון לציון	11
23%	5.5	6.8	רמת השרון	12
36%	4.9	6.6	ראש העין	13
10%	6.0	6.6	מודיעין	14
13%	5.8	6.5	נס ציונה	15
15%	5.7	6.5	יהוד	16
16%	5.6	6.5	חולון	17
14%	5.7	6.5	רחובות	18
22%	5.3	6.5	קריית ביאליק	19
23%	5.1	6.3	מעלה אדומים	20
7%	5.9	6.3	רעננה	21
32%	4.4	5.7	פרדס חנה-כרכור	22
28%	4.4	5.6	חיפה	23
31%	4.2	5.5	נתניה	24
19%	4.5	5.3	כרמיאל	25
20%	4.4	5.3	באר שבע	26
29%	4.0	5.1	קריית אתא	27
29%	3.9	5.0	חדרה	28
17%	4.3	5.0	נהרייה	29
26%	3.8	4.8	בת ים	30
13%	4.2	4.7	אילת	31
20%	3.7	4.5	עפולה	32
26%	3.5	4.4	אשדוד	33
2%	3.9	4.0	קריית גת	34
27%	2.9	3.7	אשקלון	35
41%	2.3	3.3	רמלה	36
23%	2.6	3.2	לוד	37
24%	2.3	2.8	ירושלים	38
22%	2.1	2.5	בני ברק	39
21%	1.9	2.3	בית שמש	40

- ההשוואה בין הערים, בשנים 2011-2012, נעשתה עפ"י המדד של מספר תלונות ל-1,000 תושבים. ניתן לראות במפורש כי ערים בהן מתגוררים תושבים בעלי מדרג סוציאקונומי גבוה יותר- מתלוננים יותר. לעומת זאת, ערים/יישובים בפריפריה הינן בתחתית הדרוג ותושביהן ממעטים באופן יחסי להתלונן.