

# המועצה הישראלית לצרכנות

דו"ח הפניות לשנת 2013

מוגש לדירקטוריון המועצה  
הישראלית לצרכנות

## תוכן עניינים

3.....	דבר מנכ"ל.....
4.....	פניות שהתקבלו.....
5.....	פילוח התלונות.....
7.....	החזר כספי.....
11 .....	תחום התקשורת.....
15 .....	תחום הטלויזיה.....
17 .....	תחום האינטרנט.....
20.....	תחום מכשירי חשמל.....
24.....	תחום המחשבים.....
26.....	תחום הבית.....
27.....	תחום הלבשה והנעלה.....
29.....	תחום תיירות.....
33.....	תחום בריאות.....
22.....	תחום מזון.....
34.....	תחום לימודים וקורסים.....
36.....	תחום אופטיקה.....
37.....	תחום מזון.....
38.....	תחום תחבורה.....
39.....	תחום ספורט וכושר.....
40.....	פילוח עפ"י ערים.....

## דבר מנכ"ל המועצה לצרכנות

מוגש בזאת דו"ח התלונות השנתי של המועצה הישראלית לצרכנות לשנת 2013.

הדו"ח מקיף עשרות אלפי תלונות צרכנים בענפים עיסקיים רבים, אך יש להניח כי הוא משקף רק את קצה הקרחון של הפגיעות בציבור הצרכנים הישראלי.

עולה מן הדו"ח תמונה עגומה של תת-תרבות של חוסר-הגינות, המכתימה את מציאות חיי המסחר בישראל. שיטת "מצליח" הידועה לשימצה וניצול לרעה של פערי המידע והכוחות בין בתי העסק והצרכנים, חדלו זה מכבר לאפיין מקרים בודדים והפכו לתופעה ממנה סובלים צרכנים רבים.

המועצה הישראלית לצרכנות כארגון הצרכנים היציג נחלצת לסייע לצרכנים במספר אפיקי פעולה:

- המועצה נכנסת לנעליים של כל צרכן וצרכן ומייצגת אותו מול בית העסק במטרה להשיב לו את זכויותיו.
- המועצה מנסחת עבור הצרכנים כתבי תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות (ראה דו"ח שנתי שהוגש בנושא זה), וכן מגישה בשמם תביעות והליכים ייצוגיים במקרים של פגיעות רחבות היקף.
- המועצה פועלת למקד את מאמצי רשויות האכיפה כנגד תופעות סידרתיות של פגיעות בצרכנים.
- המועצה יוזמת חקיקה כדי לסגור פרצות חוקיות בחומת ההגנה הצרכנית.
- המועצה משקיעה בהסברה לצרכנים ביחס לזכויותיהם ולסוגי הפגיעות בהם מצד בתי-עסק, במטרה לסייע להם לחזק את הגנותיהם העצמיות.

בפעילותה המגוונת עמלה המועצה לתת מענה לכלל ציבור הצרכנים בישראל, ולנסות לשנות את משוואת הכוחות הצרכנית. עם זאת, אין מנוס ממעורבות פעילה של הצרכנים עצמם. ערנותם ותגובתם במקרים של פגיעה בזכויותיהם, כמו גם פנייתם להיעזר בשירותים המגוונים של המועצה ובמידע הרב שהיא מעמידה לרשותם באתר האינטרנט שלה, הם התנאים המשלימים וההכרחיים למאבק בחוסר ההגינות ולשינוי תרבות הסחר בישראל.

אהוד פלג, עו"ד

מנכ"ל

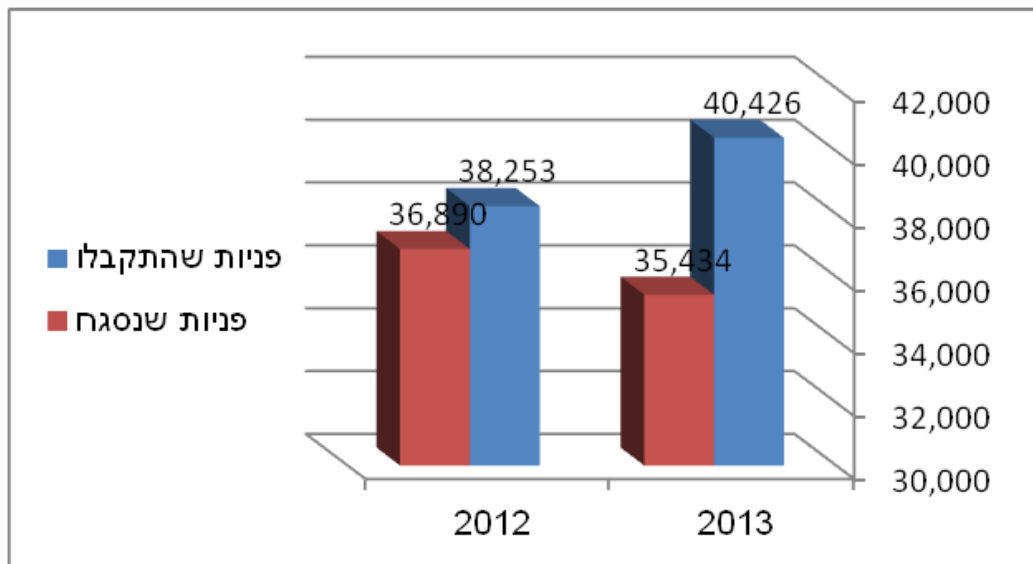
המועצה הישראלית לצרכנות

## דו"ח פניות שנתי – 2013

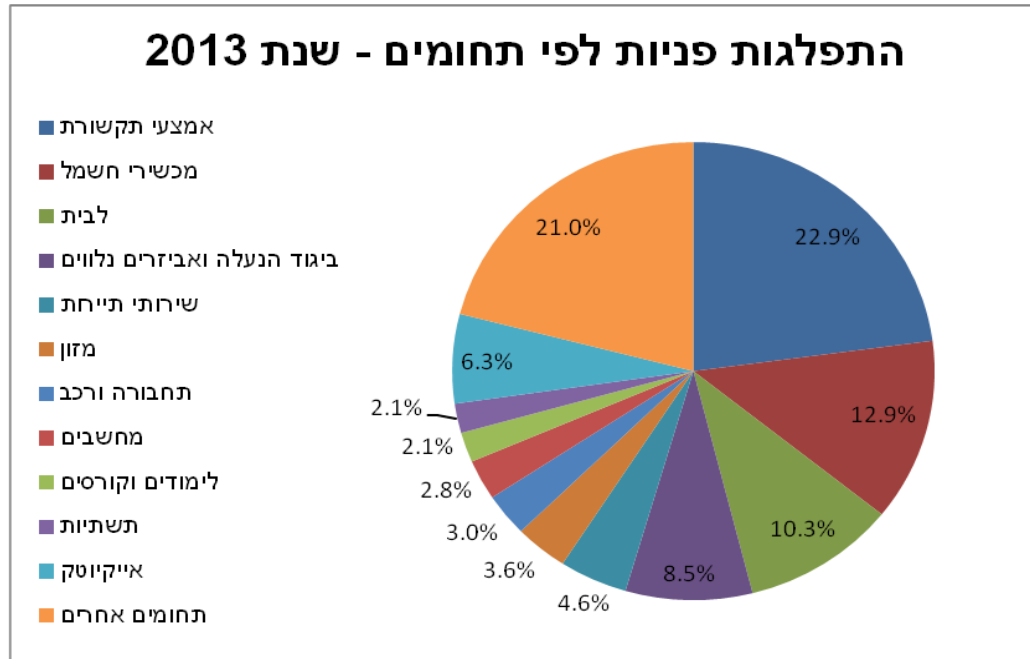
בשנת 2013 התקבלו במועצה לצרכנות 40,426 פניות, שמהוות גידול של 6% לעומת שנה קודמת (בה התקבלו 38,253 פניות).

בשנת 2013 נסגרו במועצה לצרכנות 35,434 פניות, לעומת 36,890 פניות בשנת 2012, ירידה של 4%.

ס"ה"כ פניות	2012	2013	שיעור גידול
פניות שהתקבלו	38,253	40,426	6%
פניות שנסגרו	36,890	35,434	-4%



בדומה מאוד לשנה שעברה כרבע מהפניות מגיעות מתחום אמצעי תקשורת (טלקום). תחומים נוספים שבהם נתח פניות גבוה הם מכשירי חשמל, מוצרים לבית (בפרט ריהוט) וביגוד והנעלה.



בעוד שבתחום אמצעי התקשורת ומכשירי החשמל כמעט לא חל שינוי משנה קודמת בכמות הפניות שהתקבלו, בתחום לבית הייתה עליה חדה ואילו בתחום ביגוד והנעלה היתה ירידה גדולה.

### מספר פניות שהתקבלו ונסגרו לפי תחום

# תחום	פניות שהתקבלו		פניות שנסגרו		שיעור גידול
	2012	2013	2012	2013	
1 אמצעי תקשורת	9,490	9,258	11,689	8,160	-2%
2 מכשירי חשמל	5,097	5,206	4,159	5,371	2%
3 לבית	3,388	4,173	3,049	3,876	23%
4 ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים	3,958	3,438	3,570	3,561	-13%
5 שירותי תיירות	1,915	1,851	1,902	1,634	-3%
6 מזון	1,391	1,442	763	993	4%
7 תחבורה ורכב	1,156	1,223	1,069	1,192	6%
8 מחשבים	1,278	1,147	1,110	1,073	-10%
9 לימודים וקורסים	929	855	840	855	-8%
10 תשתיות	763	840	655	623	10%
11 ספורט	592	705	558	653	19%
12 בריאות	502	595	457	605	19%
13 ביטוח	491	568	473	491	16%
14 פנאי ותרבות	539	530	498	483	-2%
15 קוסמטיקה	510	492	472	423	-4%
16 אופטיקה	596	478	551	482	-20%
17 דיור	564	477	522	500	-15%
18 תכשירים ושעונים	513	475	451	497	-7%
19 פיננסים	397	452	284	372	14%
20 מסעדות והסעדה	206	276	129	243	34%
21 רשויות	264	234	245	210	-11%
22 שידוכים והכרזות	153	164	122	161	7%
23 הגרלות והימורים	137	128	116	132	-7%
24 שליחויות והובלות ודואר	149	233	143	116	56%
25 תחומים אחרים	4,512	2,631	3,063	2,728	-42%
<b>סכום כולל ללא איקיוטק</b>	<b>38,253</b>	<b>37,871</b>	<b>36,890</b>	<b>35,434</b>	<b>-1%</b>
<b>איקיוטק</b>		<b>2,555</b>			<b>6.3%</b>
<b>סכום כולל איקיוטק</b>	<b>38,253</b>	<b>40,426</b>	<b>36,890</b>	<b>35,434</b>	<b>6%</b>

כמות הפניות שמתקבלות במועצה עולה משנה לשנה בעוד היקף כח האדם לטיפול בפניות נותר כשהיה. קצב הטיפול בתלונות מושפע מאוד מהיקף כ"א המצוי במועצה. למרות שאנו סובלים מחוסר כרוני בכח אדם אנו מצליחים לטפל בחלק ניכר מהפניות, אך מהירות הטיפול נפגעת.

באופן עקבי לאורך שנים, אחוז הפניות המוצדקות מסך הפניות למועצה הישראלית לצרכנות עומד על כ 80%.

אחוזי ההצלחה בטיפול בתלונות באופן ישיר, קרי כשהמועצה מתייצבת מול בתי העסק ומייצגת את הצרכנים עומד על כ 60% בממוצע שנתי. בטיפול עקיף, קרי כאשר הצרכן פנה למועצה במקביל לבית העסק, והאחרון יודע שהמועצה מיוזעת בעניין, ופותר את הבעיה טרם התערבות המועצה, עומד אחוז ההצלחה על כ 15%. סה"כ למועצה הישראלית לצרכנות כ 75% הצלחה בטיפול בתלונות.

בשנת 2013 המועצה הישראלית לצרכנות הביאה להחזר כספים ממגוון פעילויות. מתוך הסכומים הללו דאגה המועצה להחזר של כ 5.36 מיליון ₪ לציבור הצרכנים שפנו אליה בדרך של טיפול בפנייתם בהדברות עם בתי העסק. זוהי עליה של 34% לעומת שנת 2012. ההחזר הכספי הממוצע לפנייה עומד על 1,284 ₪, כאשר בולטים הם מוצרים בתחום לבית ובכלל זה ריהוט ומוצרי אופטיקה (משקפיים) בהם ההחזר הכספי הממוצע לצרכן עקב טיפול המועצה בפניות הוא גבוה.

### החזר כספי - 2013 מול 2012

		2012		2013		
שיעור הפרש	2012	2013	שיעור הפרש	2012	2013	תחום
	החזר כספי לפניה	החזר כספי לפניה	החזר כספי	החזר כספי	החזר כספי	
1%	2,172	2,197	49%	1,140,382	1,700,290	מכשירי חשמל
86%	538	1,002	86%	911,464	1,699,781	אמצעי תקשורת
161%	1,831	4,780	-28%	633,386	458,920	לבית
22%	1,047	1,277	-27%	213,525	155,801	שומות
17%	1,165	1,367	235%	66,419	222,785	מחשבים
39%	1,245	1,725	134%	83,396	194,880	תחבורה ורכב
-9%	2,505	2,285	-9%	137,798	125,650	למודים וקורסים
28%	741	946	-38%	151,171	93,699	אביזרים
486%	647	3,793	668%	27,182	208,630	אופטיקה
-24%	310	236	-12%	117,922	104,081	ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים
-24%	1,043	791	-32%	127,197	86,173	שיחתי תיחות
22%	933	1,134	-20%	82,124	65,767	תכשירים ושעונים
81%	688	1,247	71%	36,458	62,363	בריאות
-0	648	528	-35%	280,396	181,191	תחומים אחרים
<b>37%</b>	<b>938</b>	<b>1,284</b>	<b>34%</b>	<b>4,008,819</b>	<b>5,360,009</b>	<b>סכום כולל</b>

הכשלים העקריים שהצרכנים מלינים עליהם בשנת 2013 הם עניינים שקשורים למוצר (28%), עניינים כספיים (20%), סירוב לבטל עסקה (17%) ואיכות השירות (17%).

המהויות בקטגוריה עניינים שקשורים למוצר עלו באופן חד משנה קודמת.

מהויות עיקריות 2013 מול 2012				
תחום/נילון	2013	2012	שיעור שינוי	2013 אחוז מסה"כ
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו		
עניינים שקשורים במוצר	9,039	6,161	47%	28%
עניינים כספיים	6,510	6,496	0%	20%
סירוב לבטל עסקה	5,660	6,857	-17%	17%
איכות השירות	5,377	5,949	-10%	17%
אינפורמציה כללית /יעוץ (ללא מהות)	2,428	2,534	-4%	7%
הטעיה	1,937	1,986	-2%	6%
אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	530	461	15%	2%
<b>סה"כ ביניים</b>	<b>31,481</b>	<b>30,444</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>
<b>מהויות אחרות</b>	<b>1,083</b>	<b>1,953</b>	<b>-45%</b>	<b>3%</b>
<b>סה"כ</b>	<b>32,564</b>	<b>32,397</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

המהות העיקרית בקטגוריה עניינים שקשורים במוצר היא פגמים במוצר שמהווה 49% מסך המהויות בקבוצת האב.

בעניינים כספיים המהות הגדולה ביותר היא חיוב ביתר מוטעה שמהווה 34% מהקטגוריה.

בתחום איכות השירות הסיבה המרכזית לפניות היא יחס לא נאות עם 29%.

## תת מהויות עיקריות 2013

#	מהות/תת מהות	תוויות עמודה	יחס בין תת מהות למהות
<b>א עניינים שקשורים במוצר</b>			
		<b>9,039</b>	
1	פגמים במוצר	4,463	49%
2	העדר אספקה / עיכוב באספקה	1,528	17%
3	אי התאמה	1,452	16%
4	תקלות חוזרות	652	7%
5	איכות מוצר	556	6%
6	מהויות אחרות	388	4%
<b>ב עניינים כספיים</b>			
		<b>6,510</b>	
1	חיוב ביתר מוטעה	2,205	34%
2	סירוב להחזיר כספים במקרה של ביטול עסקה	919	14%
3	מחיר מופרז	821	13%
4	חוסר שקיפות החשבון	451	7%
5	החזר כספי חלקי במקרה של ביטול עסקה	414	6%
6	חיוב בגין שירותים שלא הוזמנו	409	6%
7	חיוב בגין הפרת התחייבות	220	3%
8	אי כיבוד תעודת זיכוי \ שובר	192	3%
9	קנס/דו"ח לא מוצדק	190	3%
10	שימוש לרעה בכרטיס חיוב	77	1%
11	מהויות אחרות	612	9%
<b>ג סירוב לבטל עסקה</b>			
		<b>5,660</b>	
1	סירוב לבטל עסקה	3,294	58%
2	סירוב לבטל עסקאות מכר מרחוק	564	10%
3	סירוב לבטל עסקה מתמשכת	502	9%
4	סירוב לבטל עסקאות רוכלות	214	4%
5	סירוב ניתוק שירות מתמשך	128	2%
6	מהויות אחרות	955	17%
<b>ד איכות השירות</b>			
		<b>5,377</b>	
1	יחס לא נאות	1,574	29%
2	עיכוב במתן שירות	983	18%
3	התכחשות לאחריות / ביטוח / חוזה שירות	512	10%
4	זמן המתנה ארוך בטלפון או בתור	234	4%
5	עיכוב בשירות תיקונים	172	3%
6	חוסר מלאי של חלקי חילוף	169	3%
7	אי הגעת כבודה	91	2%
8	דאר זבל	78	1%
9	בעיות קליטה	65	1%
10	מהויות אחרות	1,489	28%
<b>ה הטעיה</b>			
		<b>1,937</b>	
1	הטעיה בתנאים	422	22%
2	הטעיה בפרסום	418	22%
3	הטעיה במחיר	379	20%
4	הטעיה בתכונות מוצר	333	17%
5	הטעיה בשירות	124	6%
6	הטעיה בזוהת יצרן	24	1%
7	הטעיה בתעודת אחריות	20	1%
8	הטעיה באריזה	14	1%
9	מהויות אחרות	203	10%
<b>ו אינפורמציה כללית /יעוץ (ללא מהות)</b>			
		<b>2,428</b>	
<b>ז אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה</b>			
		<b>530</b>	
<b>סה"כ ביניים</b>			
		<b>31,481</b>	
<b>מהויות אחרות</b>			
		<b>1,083</b>	
<b>סה"כ</b>			
		<b>32,564</b>	



מספר פניות שהתקבלו ונסגרו לפי תת תחום

שנת גידול	2012		2013		2013		שנת גידול	שנת גידול	שנת גידול
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו			
1	30%	11,689	8,160	22.9%	-2%	9,490	9,258	אמצעי תקשורת	
	-31%	6,521	4,493	9.6%	-32%	5,706	3,882	שירותי טלפניה סולר	
	-40%	1,935	1,169	3.5%	7%	1,334	1,428	אינטרנט	
	-42%	1,776	1,023	3.5%	21%	1,175	1,422	שירותי טלויזיה (כולל רשות השידור)	
	-50%	503	253	0.8%	-8%	346	319	שירותי טלפניה ניידת	
	-25%	264	199	0.6%	5%	223	234	שירותי שירותי בינלאומיות	
	48%	690	1,023	4.9%	179%	706	1,973	אמצעי תקשורת - שונות	
2	29%	4,159	5,371	12.9%	2%	5,097	5,206	מכשירי חשמל	
	33%	1,041	1,383	3.7%	6%	1,406	1,493	מכשירי חשמל למטבח	
	40%	394	550	1.2%	-4%	516	497	חימום וקירור הבית	
	76%	358	629	1.5%	26%	467	587	מערסות צפייה ושמע	
	56%	345	537	1.4%	31%	431	565	מתקני ומטרייה מים	
	63%	323	527	1.3%	32%	395	521	כביסה	
	-9%	137	124	0.3%	-10%	151	136	צילום	
	-20%	82	66	0.2%	-10%	80	72	תאורה	
	-18%	67	55	0.2%	3%	69	71	חדי שמש או חשמל	
	34%	249	334	0.8%	8%	306	332	ביטוח (שירות ואחזקה) מכשירי חשמל	
	0%	1,163	1,166	2.3%	-27%	1,276	932	מכשירי חשמל - שונות	
3	27%	3,049	3,876	10.3%	23%	3,388	4,173	לבית	
	25%	1,964	2,456	6.1%	11%	2,218	2,468	ריהוט לבית	
	-18%	262	214	0.6%	-14%	274	237	מטבחים	
	20%	54	65	0.2%	9%	66	72	ריהוט גן	
	-6%	150	141	0.4%	-10%	165	148	חדרי אמבטיה	
	62%	619	1,000	3.1%	88%	665	1,248	לבית - שונות	
4	0%	3,570	3,561	8.5%	-13%	3,958	3,438	ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים	
	-6%	1,443	1,363	3.6%	-8%	1,568	1,436	הנעלה	
	30%	1,186	1,547	3.6%	2%	1,413	1,446	הלבשה	
	-1%	274	270	0.6%	-10%	276	248	תיקים וארנקים	
	-43%	667	381	0.8%	-56%	701	308	אביזרים נלווים לביגוד והנעלה - שונות	
5	-14%	1,902	1,634	4.6%	-3%	1,915	1,851	שירותי תיירות	
	-9%	855	780	2.3%	11%	850	943	תיירות חוץ	
	49%	375	559	1.3%	8%	504	543	תיירות פנים	
	-56%	342	151	0.5%	-10%	238	215	יחידות ומועדוני נפש	
	-56%	330	144	0.4%	-54%	323	150	שירותי תיירות - שונות	
6	30%	763	993	3.8%	4%	1,391	1,442	מדון	
7	12%	1,069	1,192	3.0%	6%	1,156	1,223	תחבורה ורכב	
	-6%	602	564	1.2%	-24%	657	502	מכר כלי רכב	
	23%	183	226	0.5%	2%	211	216	תחבורה ציבורית	
	1%	104	105	0.3%	-9%	118	107	מוסכים	
	-6%	33	31	0.0%	-52%	42	20	דוחות חניה	
	-63%	51	19	0.0%	-56%	34	15	כביש 6	
	157%	96	247	0.9%	286%	94	363	תחבורה ורכב - שונות	
8	-3%	1,110	1,073	3.0%	-10%	1,278	1,147	מחשבים	
9	2%	840	855	2.3%	-8%	929	855	לימודים וקורסים	
10	-5%	655	623	2.1%	10%	763	840	תשתיות	
	13%	331	373	1.2%	14%	423	484	גז	
	-34%	202	133	0.6%	23%	207	255	מים	
	-4%	122	117	0.2%	-24%	133	101	חשמל	
11	17%	558	653	1.9%	19%	592	705	ספורט	
12	32%	457	605	1.5%	19%	502	595	בריאות	
	116%	49	106	0.3%	102%	54	109	קופות חולים	
	16%	70	81	0.2%	11%	74	82	רפואת שיניים	
	48%	42	62	0.2%	40%	45	63	שירותי חגים	
	-36%	45	29	0.1%	-45%	47	26	תחפופ	
	0%	16	16	0.0%	21%	14	17	בתי חולים	
	32%	235	311	0.7%	11%	268	298	בריאות - שונות	
	-5%	28,423	27,088	72.2%	1%	28,938	29,173	סה"כ ביניים	
				6.3%			2,555	איקיטק	
	-1%	8,467	8,346	21.5%	-7%	9,315	8,698	תחומים אחרים	
	-4%	36,890	35,434	100.0%	6%	38,253	40,426	סה"כ	

אמצעי תקשורת

שיעור גידול	2012		2013		שיעור גידול	2012		2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	פניות מסה"כ	שיעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו
-30%	11,689	8,160	22.9%	-2%	9,490	9,258	אמצעי תקשורת		
-31%	6,521	4,493	9.6%	-32%	5,706	3,882	שירותי טלפוניה סלולר		
-40%	1,935	1,169	3.5%	7%	1,334	1,428	אינטרנט		
-42%	1,776	1,023	3.5%	21%	1,175	1,422	שירותי טלויזיה (כולל רשות השידור)		
-50%	503	253	0.8%	-8%	346	319	שירותי טלפוניה ניידת		
-25%	264	199	0.6%	5%	223	234	שירותי שיחות בינלאומיות		
48%	690	1,023	4.9%	179%	706	1,973	אמצעי תקשורת - שומת		

תת-תחום טלפוניה (סלולר, נייד, בינלאומי)

**רקע**

בשנת 2013 התקבלו במועצה הישראלית לצרכנות 3882 פניות על חברות הסלולר, ירידה של 32% לעומת שנה קודמת, בה התקבלו 5706 פניות. זו השנה הראשונה בה נצפית ירידה במספר התלונות בענף הסלולר.

ענף הסלולר הוא הענף המרכזי בשוק התקשורת הישראלי, ומתבטא ברמת תחרותיות גבוהה. כניסת מפעילים חדשים וביטול ההתחייבות של הצרכנים לחברות הסלולר (נובמבר 2011) הגבירה את התחרות בשוק הסלולר והכוח עבר לידי הצרכנים. רבים ניצלו זאת לעבור חברה בין אם בשל השירות או המחיר.

טבלה 1 – אחוז התלונות שהגיעו לפי חברה :

שנת 2012	שנת 2013	ענף טלפוניה סלולר
20%	21%	סלקום
29%	21%	פלאפון
16%	13%	פרטנר
9%	11%	הוט מובייל
4%	5%	גולן טלקום
23%	30%	אחר

# המועצה הישראלית לצרכנות

שנת 2012	שנת 2013	ענף טלפוניה נייחת
34%	29%	בזק
16%	28%	הוט
12%	17%	נטויזין 013
13%	10%	סמייל 012
26%	17%	אחר

## על מה צרכנים מתלוננים?

טבלה 2 – התפלגות הפניות בענף הטלפוניה בשנת 2013 לפי מהות

טלפוניה בינלאומית	טלפוניה נייחת	טלפוניה ניידת	
0%	3%	8%	פגמים במוצר
65%	39%	36%	עניינים כספיים
7%	23%	15%	איכות השירות
9%	6%	10%	קשיים בביטול עסקה
4%	4%	3%	ייעוץ ושונות
1%	3%	5%	הטעיה
14%	21%	23%	מהויות אחרות

שיעור הפניות בנושאי כספים בכל התחומים היה הגבוה ביותר, כ 36% על חברות הסלולר, 39% על הטלפוניה הנייחת ו 60% על ספקי השיחות הבינלאומיות. צרכנים רבים זכו לקבל את ההחזרים שהגיעו להם רק לאחר פנייתם למועצה לצרכנות. צרכנים רבים טענו כי חויבו ביתר בניגוד למה שסוכם עמם בעת ההתקשרות. עוד ניטען כי החברות לא דאגו להשיב לצרכנים במועד את כספם שנגבה בטעות וזאת בניגוד למתחייב ברישיונות. כמו כן היו תלונות רבות על חיובים כפולים, חיובים לאחר ניתוק וחיובים בגין חבילות/שירות שלא הוזמן.

בתחום הטלפוניה הבינלאומית עיקר תלונות היו על נציגי שירות, שלטענת צרכנים לא מסרו פרטים מהותיים על אופן השימוש בשיחות מחו"ל לארץ, כאשר שימוש לא נכון יצר חיובים גבוהים עד כדי חיובים של אלפי ₪. לאחר פניית המועצה לצרכנות ניאותו מרבית החברות לוותר לצרכנים על עשרות אחוזים מחובם, סכומים שהצטברו לשווי החזר של מאות אלפי ₪.

היו צרכנים שנסעו לחו"ל עם מכשיר הסלולר וטענו שגלשו רק דרך ה-wifi, ולמרות זאת קבלו דרישה של חיובים גבוהים מחברות הסלולר. פניות אלו הועברו לחברות תוך שימת דגש כי

# המועצה הישראלית לצרכנות

לצרכנים לא ניתן מידע מלא בנושא ולכן לא יכלו למנוע את החיוב. לאור החיובים הגבוהים דאג הרגולטור לטפל בנושא והורה לחברות לחסום את האפשרות לגלישה סלולארית בחו"ל, אלא אם המנוי ביקש לאפשר לו באופן קבוע את הגישה לשירות.

## **תלונה לדוגמא:**

"עד אוקטובר-נובמבר 2012 הייתי מנוי בחברת פלאפון. החלטתי לבצע ניווד להוט-מובייל. הזמנתי SIM דרך האינטרנט. שלמתי עבורו 39 ₪ וקיבלתי עם שליח. אך עד שהוא הגיע ראיתי מבצע משתלם בגולן טלקום, ועשיתי ניווד מפלאפון לגולן (לא עשיתי ניווד טכני להוט-מוביל). אחרי חודש התברר לי שהוט-מובייל מחייבים אותי. יצא שבאותו זמן על אותו מספר חויבתי בגולן ובהוט-מובייל. התקשרתי להוט-מובייל הסברתי המצב ושלא עשיתי ניווד, והמשכתי להשתמש בשירותי פלאפון ואחר כך עברתי לגולן. שאין לי בעיה לשלם על ה SIM שהזמנתי אבל לא על החודש וחצי שהם חייבו אותי. הם טענו שהם נתנו לי מספר אחר שלהם שאינני מכיר אפילו, ועליו אני מחויב, למרות שלא הכנסתי אותו אף פעם למכשיר נייד ולא עשיתי ניווד פיזית (הכנסת קוד וכדומה)".

תגובת החברה: במסגרת הביטול חברתנו תכבד את דרישתך ותזכה את חשבונך בגין חיובי דמי שימוש בסך 133.07 ₪ עבור תקופות חיוב אוקטובר ונובמבר (יחסי). הזיכוי יועבר לאמצעי התשלום המעודכן במערכות חברתנו.

## **תלונה לדוגמא:**

"לפני נסיעה לחו"ל עשיתי הפנייה לשירות המקבל הודעות במקרה של אי מענה לטלפון הנמצא בארץ. חברת הסלולר שבה אני מנוי חייבה את העברת השיחות כשיחות חו"ל. כשביצעתי את ההפניה, שירות הלקוחות לא עדכן אותי בנושא והתחייבו לזכות אותי ב 1000 ₪. המתנתי בסבלנות והודיעו לי שבדקו ואכן מגיע לי זיכוי. לאחר חודש התקשרתי לברר מתי הזיכוי יבוצע, ואז נציגת שירות לקוחות הודיעה לי שהבקשה לא מאושרת והיא לא יודעת מאיזה סיבה הודיעו לי כי יזכו אותי. בנוסף המתנה ארוכה והשירות ברמה גרועה ביותר ולא אדיב כלל."

תגובת החברה: לאור טענותיו של מר ר. כי במעמד השיחה לא הוסברו תעריפי השירות כאשר המנוי שוהה בחו"ל, תמחרה חברתנו, לפני משורת הדין, את השימושים אשר ביצע ממועד השיחה. זיכוי בסך 781.1 ₪ יועבר בהחזר לחשבונו של מר ר. בצירוף הוצאות ריבית והצמדה. אנו מתנצלים באם נגרמה לו אי נוחות בעניין זה.

## טיפים לצרכן לפני ניוז או רכישת מכשיר חדש:

- עם פתיחת שוק מכשירי הסלולר לתחרות והאפשרות לייבא עד 3 מכשירים ללא תשלום מס, כדאי לבדוק ולהשוות היכן הכי כדאי לרכוש מכשיר סלולרי. יש לעיתים פערים גבוהים בין חנויות ובין חברות הסלולר ולכן מומלץ להשוות מחירים. כדאי לדעת כי: ציוד קצה סלולרי אינו טעון קבלת אישור סוג, ובלבד שמתקיימים לגביו תנאים מסוימים המפורסמים באתר משרד התקשורת.
- באם החלטתם לקנות מכשיר סלולר ממשווק פרטי/חנות, טרם קנייתכם חפשו באתרי האינטרנט מידע גולשים על המשווק/חנות ובדקו את האחריות על המוצר ובאם ניתן שירות לאחר מכירה.
- השווה בין חבילות התקשורת המוצעות בכל המרכיבים: שיחות, גלישה, SMS, ושיחות לחו"ל.
- מאז שבוטלה התחייבות הצרכנים לחברות הסלולר, החברות רשאיות להעלות מחירים. לכן, בדקו בחשבונות באם קיימת התראה על עליה מתוכננת.
- בדקו עד מתי תקף מחיר מבצע אותו קיבלתם.
- בדקו אם המכשיר שברשותכם מתאים לרשת אליה אתם רוצים לעבור. אם המכשיר חסום ניתן ע"פ חוק לדרוש את הסרת החסימה ללא תשלום מהחברה ממנה נרכש המכשיר.
- מומלץ לתעד בקשת ניתוק במייל או בפקס ולשמור את התיעוד.
- על פי הרישיון, החברה ה"ננטשת" חייבת לשלוח, תוך חודשיים, חשבון סופי שיפרט את החוב הנותר לאחר הניתוק, בגין השירות ובגין המכשיר. בדקו את החשבון הסופי מייד עם קבלתו.
- מומלץ לבדוק את החשבונות באופן שוטף.
- אם חייבו אתכם ביתר, מומלץ לפנות בכתב לשירות הלקוחות ולדרוש החזר כספי. במקרה של סירוב להשבת כספים, הרישיון מחייב מתן תשובה בכתב ומנומקת, תוך 21 יום.

## תת תחום שירותי טלוויזיה

### רקע

בשנת 2013 התקבלו במועצה הישראלית לצרכנות 1422 פניות נגד חברות הטלוויזיה הרב ערוצית, עליה של 21% בכמות הפניות לעומת בשנת 2012.

טבלה 3 – אחוז התלונות שהגיעו לפי חברה:

שם החברה	שנת 2013	שנת 2012
הוט	74%	67%
יס	18%	26%
רשות השידור + DTT	8%	7%

### על מה צרכנים מתלוננים?

טבלה 4 – התפלגות התלונות בענף הטלוויזיה הרב ערוצית בשנת 2013 לפי מהות:

נושא	שיעור תלונות
פגמים במוצר	3%
עניינים כספיים	30%
איכות השירות	27%
קשיים בביטול עסקה	5%
ייעוץ ושונות	3%
הטעיה	5%
מהויות אחרות	27%

בשנת 2013 חלה עליה דרסטית בכמות הפניות שהגיעו למועצה לצרכנות על חברות הכבלים והלוויין. מהתלונות עולה אי עמידה בדרישות החוק והרישיון לעניין רמת השירות - זמן המתנה במוקד הטלפוני, מועד הגעת טכנאי וזמן המתנה לתיקון תקלות.

הרבה תלונות נגד חברות הכבלים והלוויין הם על התנהלות מוקדי השרותים הפיננסיים של החברות. מהתלונות עולה כי אחוז גבוה של צרכנים הלך על חיובים שגויים, ואי השבת כספים במועד כמתחייב בחוק.

# המועצה הישראלית לצרכנות

תלונות על אי הגעת טכנאי במועד שתואם עם הלקוח ואיחור טכנאי שכיחות מאוד. יש צרכנים שפנו והלינו על כך ונענו בתשובות כגון "לא הייתה כלל קריאה", או "הצרכן לא היה בבית". המועצה לצרכנות סייעה לצרכנים לממש זכותם למול החברות ודאגה כי יקבלו את הפיצוי המגיע להם תוך ציטוט חוק הטכנאים. החוק קובע כי במקרה של איחור טכנאי, על ספק השירות לפצות את הצרכן בגין האיחור ב 300-600 ₪ בהתאם למשך האיחור.

## תלונה לדוגמא:

"במסגרת הזכאות למענה טלפוני תוך 3 דקות, ניסיתי אתמול ב-17.7.2013 ליצור קשר עם שירות הלקוחות של חברת הכבלים הוט. לאחר המתנה למענה, ניתנה לי האפשרות לבחור שיחזרו אלי. נכון להיום (18.7.2013 12:40), עדיין לא חזרו אלי"

## תלונה לדוגמא:

"פעם רביעית היום שדחו לי טכנאי שירות של הוט. היה אמור להגיע עד 9 בבוקר. התקשרו אליי בסביבות 9 ודחו זאת שוב, בפעם הרביעית, ליום שני הבא. לגבי 3 הפעמים הקודמות הסכימו לזכות אותי ב 1800 ₪. הפעם זה עבר כל גבול גם צורת הדיבור התוקפנית והנוקשה של המטלפנת והשקרים שסיפרה לי על תקלה אזורית (הכל בבית עבד). התברר לי מהעיתון שהמערך הטכני הושבת עד יום א. יכלו להודיע לי אתמול על הדחייה! מה הזכויות שלי לתביעת נזק ועל איזה סכום? קראתי שעל אי קבלת שירות מתמשך אפשר לתבוע 50000 ₪ ללא הוכחת נזק."

## תלונה לדוגמא:

"בתאריך 23/7/13 בשעות הערב הופיע בביתי סוכן מכירות של חברת יס תקשורת בלוין ושכנע אותי להתחבר ליש עם מגוון הטבות, כל הערוצים פתוחים למעט ערוצי ארוטיקה וספורט 1 ו 2, כמוכן התקנה ב 100 ₪ במקום 289 + שרותי טלפון ל 2 קווים ו 1000 דקות חינם. התניתי את ביצוע העסקה בהודעה שלהם לניתוק חברת הוט במקביל להתקנה כמו כן גם הטלפונים. נקבע מועד להתקנה 29/7/13 ביום ההתקנה הופיעו המתקינים והחלו להתקין את הציוד. שאלתי מה עם הטלפונים? ענו לי שזה יהיה יותר מאוחר. התקשרתי לנציג והוא ענה שמיד יטפל בנושא. לקראת סוף ההתקנה התקשרתי ליש, הם העלו את הנציג במקביל והוא אמר שמיד יטפל בנושא מול בזק בינלאומי שאמורים לחבר את הטלפונים. כתוצאה ישירה מכך, המתקינים לא יכלו לסיים את ההתקנה במלואה. לאחר יומיים שוב התקשרתי לנציג יס אך לא נעניתי. הודעתי ליש שלאור ההתנהלות אינני מעוניין להתחבר ובקשתי שינתקו ויאספו את הציוד שלהם. הסיפור הזה נמשך כ 20 יום עם הבטחות שונות. לקראת סוף החודש הם ניתקו אותי. נוצר מצב שיש לא הודיעו כמתחייב לחברת הוט על ניתוק ועלי לשלם גם ליש וגם להוט על התקופה הנ"ל (אגב הם גם לא פתחו את כל הערוצים כמובטח) לאחר כחודש וחצי הם הגיעו לאסוף את הציוד."

## טיפים בתחום טלויזיה:

- בעת ההתקשרות דירשו חוזה ובידקו באם כל מה שהובטח לכם רשום בחוזה.
- הטכנאי איחר להגיע ביותר משעתיים מטווח השעות שנקבע? אתם זכאים לפיצוי על פי חוק.
- צרכנים שצופים בערוצים בסיסיים בלבד יכולים לרכוש ממיר DTT (עידן+) בעלות חד פעמית בלבד, במקום מנוי לחברות הכבלים והלוויין.
- עיקבו אחר החיובים שלכם. ניתן לצפות בחשבונות גם באתרי החברות באינטרנט, וגם על מסך הטלויזיה.
- הורים לילדים? באם הנכם רוצים להגביל את הצפייה של ילדכם בתכנים מסוימים, עומדות בפניכם כמה אפשרות לבצע חסימה/הגבלת צפייה באמצעות השלט ע"י הקלדת קוד. כמו כן, ניתן להגביל את סכום ההזמנות שניתן לבצע דרך שירותי ה-VOD, ו/או לחסום לגמרי ערוצים שלמים ואף את הגישה לשירותי ה-VOD.
- צרכנים שמבקשים להפסיק התקשרותם עם החברה וקיבלו הטבה מותנית כמתנה או סבסוד של מכשיר (למשל טלויזיה/טאבלט וכד') זכאים להמשיך לקבל את ההטבה באותו האופן בו ניתנה טרם הפסקת ההתקשרות.



## תת תחום אינטרנט

בשנת 2013 התקבלו במועצה הישראלית לצרכנות 1428 תלונות בנושא האינטרנט. הנתון מהווה עליה של 7% בהיקף התלונות שהתקבלו על חברות האינטרנט בהשוואה לכמות התלונות בשנת 2012.

מרבית התלונות בענף האינטרנט הם על התנהלות החברות בעניינים כספיים. מהתלונות עולה כי אחוז גבוה של צרכנים הלך על חיובים שגויים ואי השבת כספים במועד כמתחייב בחוק. יש גם הרבה פניות על אי הגעת טכנאים במועד.

טבלה 5 – אחוז התלונות שהתקבלו לפי חברה:

שם החברה	שנת 2013	שנת 2012
נטוויזן 013	25%	27%
סמייל 012	9%	16%
בזק בינלאומי	17%	16%
בזק-תשתית	13%	14%
הוט-תשתית	21%	10%
אחר	15%	17%

טבלה 6 – התפלגות התלונות בענף האינטרנט בשנת 2013 לפי מהות:

נושא	שיעור התלונות
עניינים כספיים	47%
ביטול עסקה	14%
ייעוץ ושונות	20%
פגמים במוצר	1%
הטעייה ואי-גילוי נאות	3%
אופן ביצוע תהליך המכירה השירות	1%
איכות השירות	14%

## תלונה לדוגמא:

"לפני יותר מ 6 חודשים ביקשתי לנתק אותי. לפני כחודש התברר לי כי ממשיכים לחייב את כרטיס האשראי שלי. ביקשתי שוב להתנתק. הפקידה סירבה בטענה כי אין לה סמכות וכי יחזור אלי איש שרות לקוחות. לא חזר. כעבור 5-6 ימים התקשרתי ושוב אותו תירוץ. הבהרתי כי אני לא רוצה לדבר עם שום נציג של החברה. היא הסבירה לי כי אי אפשר לנתק בלי הליך זה. עד היום לא חזר אלי אף נציג. מבקש: 1. להתנתק מייד. 2. לקבל החזר של 6 חודשים לפחות. לצערי לא עקבתי אחרי החיובים בכרטיס האשראי.

תגובת החברה: הצרכן יקבל זיכוי.

## טיפים לצרכני האינטרנט:

- בדקו את החשבוניות, יתכן ותגלו חיוב עבור שירותים שלא הוזמנו, טעויות בגבייה, חיובים כפולים, תעריפים שלא תואמים את החוזה וכד'.
- באם נראה לכם שהגלישה איטית, בדקו עם החברה האם נפח הגלישה שקבלתם מתאים למה שסוכם עמכם בעת ההתקשרות. אם לא, לגיטימי לדרוש פיצוי.
- כיום חברות אינטרנט הם גם ספקיות תוכן וגם ספקי תשתית והמחיר שהן מציעות עשוי להיות זול יותר מאשר התקשרות עם ספקים נפרדים. השוו מחירים והתמקחו.
- באם התקשרתם עם ספק תוכן וספק תשתית נפרדים, דאגו בעת ההתנתקות לשלוח בקשת ניתוק במייל/פקס/דואר רשום לשני הספקים.
- תיקון מספר 40 לחוק התקשורת, הידוע בכינויו "חוק הספאם", קבע כללים לעניין משלוח הודעות פרסומיות דרך המייל, הפקס והטלפון. אם קיבלתם דואר פירסומי מסחרי במייל בניגוד לחוק, חשוב שתעדו אותו למקרה שתחליטו להגיש תביעה.
- אם החלטתם להתנתק מהחברה עליכם לפנות בכתב לרבות באמצעות פקס או דוא"ל והחברה חייבת לנתק אתכם תוך לא יאוחר מ 2 ימי עבודה מיום הגשת הבקשה. אם החברה לא ניתקה אתכם כמחויב, זכותכם לתבוע פיצוי לדוגמא עד 10,000 ₪.

## חננויות תקשורת

הנושאים העולים מפניות הצרכנים מתייחסים בכללותם לנושא איכות השירות.

צרכנים מלינים בעיקר על יחס מזלזל, חוסר מקצועיות, הבטחות שווא וכיוצ"ב.

נושאים נוספים שעלו הם סירוב לבטל עסקה, למרות שהצרכן עומד בקריטריונים לכך בתנאי החוק המאפשרים לו לבטל את העסקה שלא עקב פגם, עניינים הקשורים במוצר, בעיקר פגמים במוצר בסמוך למועד הקנייה. נראה שיתכן שיש בעיה עם ההבנה של תקנות הגנת הצרכן אחריות ושירות לאחר מכירה.

צרכנים מלינים על מכשירים מחודשים שנמכרים כחדשים ללא כל יידוע או סימון, כנדרש בדין.

### **תלונה לדוגמא:**

"יש לי מכשיר נייד גלקסי S4 שנפל לי כמה וכמה פעמים והמסך הפך לשחור.

הגעתי לחנות לתיקון מכשירים בנהריה וביקשתי לתקן את המסך והדגשתי שאני רוצה מסך מקורי של סמסונג. מנהל החנות אמר לי שאפשרי להחליף ושהוא ישים לי מסך מקורי.

התיקון עלה 1150 ₪ כמו בחנויות המורשות של סמסונג ולכן הייתי בטוחה שזה מסך מקורי.

לאחר התיקון הרגשתי שהמסך לא תקין, הזכוכית דקה וניתנת לשבירה בקלות. אכן זה מה שקרה. הכנסתי את המכשיר לתיק עם מגן למכשיר והוצאתי אותו שבור. מאחר ואני עובדת בחברה סלולרית הכנסתי את המכשיר למעבדה ובדקו ואמרו שהמסך באיכות גרועה ולא מקורי של סמסונג. כל התחממות קטנה של המכשיר תגרום למסך להתרום.

המנהל בחנות התיקונים לא מוכן לשמוע את דבריי וטוען שנתן לי מסך תקין. הסברתי לו שנכון המסך היה תקין אך לא מקורי וגם לא באיכות של מסך מקורי. על השבר במסך אני לא מאשימה אותו אלא על כך שמכר לי זיוף גרוע שלא שווה 1150 ₪ ושיקר עליי! לא היה מוכן להקשיב, הייתי נסערת נרגזת וצועקת בחנות.

אבקש את עזרתכם, מה אוכל לעשות במידה וכבר שולם הסכום הנ"ל 1150 ₪ ולאחר שבוע וחצי שוב החלפתי מסך לחדש? כל הכסף הלך לפח, עבדו עליי, שיקרו עליי, אני מרגישה מרומה.

מכשירי חשמל

שעור גידול	2012	2013	2013	שעור גידול	2012	2013		
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו		
	29%	4,159	5,371	12.9%	2%	5,097	5,206	מכשירי חשמל
	33%	1,041	1,383	3.7%	6%	1,406	1,493	מכשירי חשמל למטבח
	40%	394	550	1.2%	-4%	516	497	חימום וקירור הבית
	76%	358	629	1.5%	26%	467	587	מערכות צפייה ושמע
	56%	345	537	1.4%	31%	431	565	מתקני ומטהרי מים
	63%	323	527	1.3%	32%	395	521	כביסה
	-9%	137	124	0.3%	-10%	151	136	צילום
	-20%	82	66	0.2%	-10%	80	72	תאורה
	-18%	67	55	0.2%	3%	69	71	דודי שמש או חשמל
	34%	249	334	0.8%	8%	306	332	ביטוח (שירות ואחזקה) מכשירי חשמל
	0%	1,163	1,166	2.3%	-27%	1,276	932	מכשירי חשמל - שונות

מנתוני הדו"ח עולה כי קיימת עליה במספר ההפניות שהתקבלו במועצה בתחום מכשירי החשמל. בעוד שבשנת 2012 התקבלו 5,097 פניות, בשנת 2013 התקבלו 5,206 פניות, גידול של 2%. שנת 2013 אופיינה בהמשך מגמת העליה של פניות שהתקבלו במועצה לצרכנות בפרט בתת התחומים שלהלן: עליה ניכרת של 26% בתלונות על מכשירי טלביזיה ומערכות קולנוע ביתי, עליה של 32% במספר תלונות בנושא מכונות כביסה וייבוש, עליה של 31% בתת תחום מתקני ומטהרי מים, וכו'. בתתי תחום של מוצרי צילום ותאורה נרשמה ירידה של 10% בהשוואה לשנת 2012.

**על מה צרכנים מתלוננים?**

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית / יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהיות אחרות
מכשירי חשמל	29%	5%	12%	22%	9%	3%	1%	18%
מכשירי חשמל - שונות	23%	4%	22%	13%	14%	4%	1%	20%
חימום וקירור הבית	33%	2%	5%	31%	9%	3%	2%	15%
מערכות צפייה ושמע	34%	3%	7%	23%	9%	6%	2%	16%
כביסה	25%	4%	6%	32%	8%	3%	3%	20%
מכשירי חשמל גדולים למטבח	44%	5%	5%	18%	13%	3%	1%	12%
מתקני ומטהרי מים	20%	15%	13%	33%	13%	0%	0%	5%
מכשירי חשמל קטנים למטבח	36%	7%	12%	18%	12%	1%	1%	13%
צילום	21%	4%	12%	28%	13%	4%	1%	16%
ביטוח (שירות ואחזקה) מכשירי חשמל	7%	5%	25%	36%	14%	0%	0%	14%
תאורה	20%	15%	24%	8%	19%	3%	0%	12%
מערכות שמע ונגנים	31%	4%	21%	13%	6%	6%	4%	14%
דודי שמש או חשמל	18%	9%	0%	50%	18%	5%	0%	0%

תלונות בנושא שירות עבור מוצרים: בתלונות שהתקבלו במועצה לצרכנות מלינים הצרכנים על קבלת מכשירים פגומים, נזק שנגרם בהובלה או על ידי נותני השירות, תקלות חוזרות ונשנות, עיכוב בתיקון המוצר, הטעיות במכירה, למשל הטעיה לגבי תקופת ותנאי האחריות או הטעיה לגבי תכונות המוצר.

# המועצה הישראלית לצרכנות

צרכנים הלינו על סחבת בטיפול בתקלות בשל היעדר מלאי מספיק של חלקי חילוף או בשל חוסר מקצועיות הטכנאי המתקשה לאתר את התקלה. תלונות רבות התקבלו בנושא איחור או אי הגעת הטכנאים וסירוב חברות השירות לפצות את הצרכנים בניגוד לקבוע בחוק הטכנאים.

בשנת 2013 נמשך המבצע של משרד התשתיות והאנרגיה במסגרתו נרכשו מקררים במחיר מסובסד. המבצע גרר גל תלונות של צרכנים על ספקים שלא עמדו בהתחייבות לאספקת המקררים בהתאם לתקנון, וצרכנים נאלצו להמתין חודשים למקררים (במקום 28 יום).

בשנה האחרונה גדל מספר התלונות של צרכנים שפנו לבית העסק בבקשה לבטל חוזה שירות ונתקלו בסירוב או בעיכוב ניכר בביצוע הביטול וההחזר הכספי.

במועצה התקבלו תלונות בעניין סירוב לבטל עסקה כאשר הצרכן פתח את האריזה למרות שלא לא חיבר את המוצר לחשמל.

היינו עדים לתלונות על סירוב לבטל עסקאות ברוכלות. ניתן לראות זאת למשל בתלונות על חברת ק. המבצעת את המכירות בבתים של אנשים במסגרת רוכלות, לאחר משא שכנועים אגרסיבי נציג המכירות של החברה משכנע את הצרכן, עושה לו הדגמה עם המכשיר ולוקח את אריזת המוצר, וכאשר הצרכן מבקש לבטל את העסקה החברה מסרבת בטענה שנעשה שימוש במכשיר או שאין את האריזה המקורית. חשוב לציין כי בכל הפעמים שהמועצה פונה לחברת ק. בעניין תלונה מעין זו החברה מבטלת את העסקה.

## **דוגמאות לתלונות:**

תלונה מס' 369757 – הצרכנית, אישה מבוגרת מאזור ירושלים הזמינה מקרר חדש ברשת ידועה. במהלך ההובלה נפל המקרר מידי של המוביל והתגלגל במדרגות. הצרכנית התקשרה מייד לחנות והודיעה על כך. טכנאי שבה בעקבות פנייתה קבע כי יש להחליף את הידיות האחוריות וכי המקרר תקין. כל פניותיה של הצרכנית לבטל את העסקה או להחליף את המקרר באחר, חדש ותקין לא הועילו. לדברי הצרכנית החברה התנערה מאחריותה וגלגלה את האחריות מהספק לחנות ולשירות ההובלה.

המועצה לצרכנות פנתה להנהלת הרשת בבקשה לבירור תלונה. בבירור התגלה כי ההובלה הייתה על ידי חברת ההובלות של הרשת וכי החנות העבירה את הטיפול ליבואן.

בפניה ליבואן נודע לנו כי לא ניתן לתקן את הפגם על ידי החלפת החלק וכי נדרשת החלפת המקרר.

בעקבות הפניה של המועצה לצרכנות, בית העסק הציע לצרכנית פיצוי בגין הפגם.

מהתמונות שצירפה המלינה היה ברור כי מדובר בפגיעה מאוד קשה ולא ניתן לסמוך כי במשך הזמן הפגיעה לא תתפשט לדפנות חיצוניות של המקרר.

בסופו של יום החברה נאלצה לקבל את עמדת המועצה ולהחליף את המקרר.

# המועצה הישראלית לצרכנות

תלונה מס' 378371 – הצרכנית הלינה על התנהלות לא תקינה של היבואן אשר סחב החלפה של מוצר פגום יותר מחודשיים. מדיח כלים שרכשה הצרכנית נשרף בהפעלה ראשונה. אחרי שבעה ביקורים של טכנאים בניסיונות לתקן הוחלט להחליף את המדיח בחדש. הצרכנית הלינה כי נתקלה בסחבת בקבלת המענה מהיבואן, המתנות ארוכות במוקד הטלפוני, הפסד ימי עבודה לקבלת הטכנאים אשר לא הועילו בפתרון הבעיה.

כאשר המועצה לצרכנות פנתה לחברה והעירה על התנהלות לא תקינה נאלצה החברה לקבל את עמדת המועצה ואף לשלם פיצוי לצרכנית שנפגעה מהתנהלות החברה.

תלונה מס' 300891 – הותקנה מערכת של אוסמוזה הפוכה אצל צרכנית מבוגרת שמתגוררת בדיור מוגן, עסקת רוכלות בסך של 4,932 ₪ ( מוצר + הסכם שירות).

הצרכנית הודיעה על ביטול עסקה אולם דרשו ממנה דמי ביטול גבוהים.

לאחר שנשלחו לחברה 2 מכתבים התקבלה תגובה כי הם מבקשים גם עבור דמי פירוק המערכת.

לאחר שיחה נוספת של המועצה לצרכנות עם בעל החברה בו הוסבר החוק, הסכים בית העסק לביטול העסקה וגבייה של 100 ₪ בלבד עבור ההתקנה.

## טיפים לתחום מכשירי חשמל:

- טרם הרכישה בידקו אפיון המוצר ותכונותיו והשוו למוצרים דומים מחינת המפרט הטכני, תכונותיו וכמובן מחיר.
- וודאו כי להזמנה הוכנסו כל ההבטחות של המוכר בעניין התקנה/הספקה תוך מס' ימים, שנות אחריות, תכולת אחריות וכו'.
- וודאו תמיד את פרטי המוצר בהזמנה - צבע, מספר הדגם, תוספות. בדקו גם את הגודל והתאמתו למקום אליו הוא מיועד (כגון נישה או חלל ייעודי בשיש וכו').
- יש לכם זכות לעיין בתעודת אחריות לפני ביצוע העסקה. עמדו על זכותכם לקבל תעודת אחריות (פרט למכשירי חשמל קטנים שעלותם מתחת 150 ₪). 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 מיידית למוכר ו/או יצרן המוצר.
- אל תקנו מטכנאים אביזרים נלווים - חומרי ניקוי מיוחדים, שקע נגד נחשולי מתח, עגלה למכונת כביסה, עד שתבדקו חלופות והשוו מחירים.
- אל תחברו מכשיר חדש לחשמל אם אתם מתלבטים (לא בטוחים). דעו שלא ניתן להתחרט בעסקה אם המוצר הופעל, כאשר על פי החוק חיבור מכשיר לחשמל, גז או מים ייחשב כשימוש במוצר.
- במקרה של מכר מרחוק יש לכם זכות לבטל עסקה תוך 14 יום.

## מחשבים

מנתוני הדו"ח עולה כי קיימת ירידה במספר הפניות. בשנת 2012 היו 1,278 פניות, ואילו בשנת 2013 היו 1,147 פניות, היינו ירידה של כ-10% בכמות הפניות שהתקבלו במועצה.

בקטגוריית המחשבים נכללים: מחשבים ניידים ונייחים, טאבלטים, ציוד נלווה (מדפסות, מקלדות, כוננים ניידים ועוד) ושירות תיקונים – ביטוח מעבר לתקופת האחריות.

פניות רבות הן בגין מכשירים שנמצאו פגומים מיד לאחר מכירתם, תקלות חוזרות ונשנות, אי התאמה בין הנאמר לצרכן לבין תכונות המוצר, סירוב לבטל עסקה וסוגיות הקשורות בתעודות האחריות: אי עמידה של תעודות האחריות בקנה אחד עם החוק, התכשורת לאחריות ועוד.

סירוב לבטל עסקת מכר מרחוק: חברות אשר מציעות לצרכנים שירות תיקוני מחשב בעת הצורך בתמורה לתשלום חודשי. אם יש תקלה – הן לא תמיד מתקנות את המחשב, אלא ממליצות על קניית חדש. אם מבקשים לבטל את העסקה הם אומרים שיבטלו ולא מבטלים, או שמושכים את הצרכן זמן רב.

סירוב לבטל עסקה רגילה: רבים טוענים שהצרכן כן ביצע שימוש ראשוני במחשב או חיבר את המדפסת לחשמל, ועל כן אין לו זכות ביטול. יש קושי להוכיח זאת.

סוגיה מעניינת שעלתה בעניין זה היא האקטיבציה – ההפעלה הראשונית של המחשב בחנות ע"י המוכר - האם היא מבטלת את זכות הביטול, במידה שהצרכן לא הפעיל את המחשב בשנית לאחר מכך?

התכשורת לתעודת אחריות: צרכנים רבים נתקלים בסירוב לתקן ללא עלות, כאשר הטענה היא שהנזק נגרם ע"י הצרכן. הצרכנים לרוב מכחישים מכל וכל. הבעיה מופיעה בעיקר בתקלות במסכי טאבלטים, שיש טענה לשבר חיצוני או פנימי.

סוגיה מעניינת שעלתה בעניין תעודות האחריות היא מדבקת המספר הסידורי: סירוב של בית עסק לתקן מוצר בשל מדבקת מספר סידורי קרועה או שחוקה.

תעודות אחריות – כללי: לא כל בתי העסק מכבדים את הדרישה המופיעה בתקנות לספק תעודת אחריות מאת היבואן. בנוסף, נראה שרבים פוסחים על חובתם למלא את הפרטים המופיעים בתעודת האחריות – תאריך, דגם המוצר, חותמת בית העסק ועוד. בחלק מתעודות האחריות מצאנו סעיפים הסותרים את החוק – כדוגמת חלוקי חילוף בשווי פחות מהשווי המקורי.

פגמים חוזרים ונשנים: צרכנית רוכשת, לדוגמה, מחשב נייד, ומוצאת עצמה לוקחת אותו למעבדת השירות חדשות לבקרים – 4 ו-5 פעמים בפרק זמן של שנת האחריות הראשונה. חלק מבתי העסק מחליפים למוצר חדש לאחר כ-3 פעמים שהמוצר היה בתיקון, חלקם מחכים להתערבותנו, שלעיתים עוזרת.

# המועצה הישראלית לצרכנות

פגמים שנמצאו מיד לאחר המכירה: ימים ספורים ולעיתים שעות ספורות מהמכירה, מתגלה פגם במוצר – המחשב עובד לאט, המדפסת לא מדפיסה וכדומה. הצרכנים מועברים ישירות לנותן שירות התיקונים, בהתאם לתעודת האחריות, על אף שרכשו זה עתה את המוצר.

אי התאמה בתכונות המוצר: הצרכן מבקש בחנות מוצר עם תכונות מסוימות, ורק לאחר הפתיחה ותחילת העבודה (כאשר מתבטלת זכות הביטול מכוח התקנות), הוא מגלה כי תכונות אלו אינן קיימות. קושי רב להוכיח את דברי הצרכן, שכן לרוב הכל נאמר בע"פ ללא מסמך כתוב.

## **דוגמאות לתלונות:**

פנייה מס' 313493 – הצרכן רכש יוק – ג'ויסטיק להטסת טיסנים, בעלות של 800 ש"ח. הצרכן לא קיבל תעודת אחריות, אלא הבטחה בע"פ לאחריות לשנה. לאחר כמה חודשים היוק התקלקל והצרכן ביקש להעבירו לתיקון. העוסק הפנה את הצרכן לאתר החברה בחו"ל, וסירב לקחת את היוק לתיקון. העוסק התחמק פעם אחר פעם מתשובה ממשית.

לאחר מספר פניות מצד המועצה לצרכנות והבהרת החוק והתקנות, קיבל הצרכן את כספו בחזרה והשיב את היוק התקול לעוסק.

פנייה מס' 325049 – החברה פנתה טלפונית לצרכנית, קשישה בת 90, לא דוברת עברית, ושכנעה אותה לרכוש טאבלט בסך 1900 ש"ח. הטאבלט הגיע אל הצרכנית תקול, והצרכנית ביקשה לבטל עסקה. החברה לא התייחסה ושלחה חזרה את הטאבלט מתוקן. הצרכנית סירבה לקבלו. גרסאות הצרכנית והעוסק שונות. בסופו של דבר, בטרם כתיבת כתב תביעה, התקבלה הצעת פשרה מהעוסק: החזר כספי בניכוי 300 ש"ח.

הצרכנית (באמצעות המטפלת שלה) קיבלה את הצעת הפשרה, בשל הקושי הכרוך בהגעה לבימ"ש ובשל רצונן לסיים את הפרשה במהרה.



לבית

שנת גידול	2012	2013	2013	שנת גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שיעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
לבית	27%	3,049	3,876	10.3%	23%	3,388	4,173
רהוט לבית	25%	1,964	2,456	6.1%	11%	2,218	2,468
מטבחים	-18%	262	214	0.6%	-14%	274	237
רהוט ג	20%	54	65	0.2%	9%	66	72
חדרי אמבטיה	-6%	150	141	0.4%	-10%	165	148
לבית - שומות	62%	619	1,000	3.1%	88%	665	1,248

עיקר התלונות המאפיינות את תחום הרהיט הינם על אי התאמה בין המוצר המוזמן למוצר שסופק בפועל וסירוב לבטל עסקות. תלונות רבות עסקו בהטעה וחוסר גילוי נאות לגבי איכות מוצרי עור ועץ. יש גם תלונות על איחורים באספקת מוצר.

בשנה האחרונה פורסם כי 8 חברות פשטו רגל: רהיטי מכס, מטבחי טופז, בסט רהיט, סרגס, אופיס דיפו, מורט, שגם, זיג זג.

בשנת 2013 הוכנו 247 כתבי תביעות בתחום המוצרים לבית ובפרט ריהוט.

**להלן המהויות עליהן פונים צרכנים בתחום לבית:**

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית / יעוץ (ללא מהות)	הטעה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
לבית	60%	4%	13%	5%	2%	2%	1%	13%

**דוגמאות לתלונות:**

תלונה 292085 – הצרכן רכש 8 כסאות בחברת ב., הכסאות הורכבו בהרכבה עצמית פשוטה. 6 חודשים מאוחר יותר חיבור רגלי הכסאות התרופף, הצרכן חיברם מחדש ו3 חודשים מאוחר יותר אחד הכסאות התעקם כליל והוא נשלח לתיקון במסגרת האחריות. הסתבר כי הכסאות מהסוג הנ"ל הוסרו מחנויות הרשת.

איש החברה שהגיע לתקן את הכסאות בבית הצרכן דרש 250 שקל הואיל ובינתיים פגה האחריות, הוא היה המום ממצבם וטען כי מסוכן להשתמש בהם. לחלופין, החברה הציעה זיכוי בסך 80% לרכישה בחנות. אחרי טיפול המועצה הצרכן קיבל זיכוי לרכישה בחנות בסך של 100%.

תלונה 293822 – צרכנית רכשה טואלט ושתי שידות ומראה מחברת ג.. הצרכנית קיבלה את המוצרים שבורים ומשומשים. בעל החנות סיפק לצרכנית מוצרים אחרים שלטענתו הם חדשים, המוצרים היו במצב יותר גרוע מהמשלוח הראשון. בעל החנות טען כי התלונה קנטרנית. אחרי ייסורים של 9 חודשים ובהתערבות המועצה סופקו לצרכנית שידות חדשות.

## טיפים בתחום לבית:

- בידקו שעל המוצר סומן שם הפריט וכינויו המסחרי, ארץ היצור, שם היצרן או שם היבואן, מספר היבואן, זהותו, כתובתו והחומר ממנו עשוי הפריט.
- הקפידו לבדוק כי על ההזמנה צוינו כל הפרטים הרלוונטיים: סוג הבד, צבעו (רצוי לצרף דוגמה), סוג העץ או המתכת ומידות מדויקות.
- דירשו לציין על ההזמנה מועד אספקה מדויק ולא משוער.
- במידה ובהזמנה נרכשו מספר פריטים, דירשו לרשום את מחירו של כל פריט בנפרד.
- אם נרכש פריט מהקטלוג או מהתצוגה בחנות, בידקו שהוא לא נרשם כהזמנה מיוחדת.
- רצוי לשלם בכרטיס אשראי. במידה וקיימת בעיה של אי אספקה או כשלון תמורה אפשר לפנות לחברת האשראי ולהקפיא את התשלומים.
- תקנות ביטול עסקה – תשע"א 2010, 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 תואמים את המוזמן.
- ספקו מוצר פגום או מוצר שאנו תואם את ההזמנה, דאגו ליידע את המוכר בכתב. מחובתו של המוכר לתקן או להחליף את המוצר לזהה או תקין. במידה והמוצר אינו ניתן לתיקון, לבטל את העסקה ולהשיב את כספכם.
- אל תשלמו הכל מראש. שלמו אחוז נמוך מערך העסקה בעת הרכישה, ואת היתרה עם קבלת המוצר.

תחום ההלבשה, הנעלה ואביזרים נילווים

שנת גידול	2012	2013	2013	שנת גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שנת מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים	3,570	3,561	8.5%	-13%	3,958	3,438	
הנעלה	1,443	1,363	3.6%	-8%	1,568	1,436	
הלבשה	1,186	1,547	3.6%	2%	1,413	1,446	
תיקים וארנקים	274	270	0.6%	-10%	276	248	
אביזרים נלווים לביגוד והנעלה-שומות	667	381	0.8%	-56%	701	308	

בתחום הביגוד והנעלה יש ירידה של 13% בכמות התלונות שהתקבלו בשנת 2013 מול שנת 2012.

רוב התלונות שהתקבלו בשנה האחרונה היו על איכות המוצר במיוחד אחרי שימוש ראשון.

צרכנים רבים אינם מודעים לזמן הקצוב שניתן להחזיר את המוצרים וסוברים כי ניתן להשיבו כמו כל מוצר אחר, דהיינו תוך 14 יום. כמו כן אינם מודעים לכך שתיקים ארנקים, פאות, והלבשה תחתונה, החזרתם אינה מתאפשרת.

צרכנים רבים נתקלים בבתי עסק שמסרבים לציית לתקנות ולמרות פנייה בתוך הזמן הקצוב לכך בחוק, מסרבים לבטל להם את העסקה.

השנה הוכנו 40 כתבי תביעה בתחום הנ"ל.

**להלן המהויות עליהן פונים צרכנים בתחום הביגוד והנעלה:**

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית/יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
ביגוד הנעלה ואביזרים נלווים	34%	8%	24%	3%	2%	4%	0%	25%

**תלונות לדוגמא:**

תלונה מס' 316305 – צרכנית רכשה סנדל פלטפורמה מחנות בפתח תקוה. הסנדל עלה 299.90 ש"ח.

הסוליה התפרק לאחר מספר שעות של הליכה. הצרכנית פנתה לחנות ממנה נרכש הסנדל ודרשה ביטול העסקה אך נתקלה בסירוב. הצרכנית פנתה לשירות הלקוחות של החברה ונענתה כי המוצר אינו פגום ולכן לא תבוטל העסקה.

עקב פנית המועצה להנהלת הרשת, העסקה בוטלה וכספה של הצרכנית הושב במלואו.

תלונה מס' 385904 – צרכן רכש באינטרנט כובע פליז. מועד ההספקה אמור היה להיות תוך 30 יום. המוצר לא סופק במועד. פניותיו של הצרכן לקבלת החזר לא נענו.

עם פנית המועצה, המוצר סופק.

## טיפים בתחום הביגוד וההנעלה:

תקנות ביטול עיסקה תשע"א -2010 מאפשרות לבטל רכישת פרטי לבוש והנעלה מיום הרכישה ועד תום שני ימים שלאחריו שאינם ימי מנוחה.

רכשו בגדים עליהם קיימת תווית יצרן, סימון הרכב הבד והוראות כביסה.

כבסו רק לפי הוראות יצרן, אחרת לא יהיה אחראי על המוצר.

על נעלים מתוצרת הארץ חייב להופיע שם היצרן. על נעלים מיובאות צריכה להופיע שם המדינה בה יוצרו, ושם היבואן.

מומלץ לבדוק אם קיים סימון החומר ממנו עשויים החלק העליון של הנעל, הסוליה והחומר ממנו יוצרה הבטנה.

סוליות נעלים שלא נעשה בהם שימוש מתייבשות ומתפרקות.

## שירותי תיירות

שירותי תיירות	2013		2012		שיעור גידול
	פניות שהתקבלו	פניות שנסגרו	פניות שהתקבלו	פניות שנסגרו	
שירותי תיירות	1,851	1,634	1,915	1,902	-14%
תיירות חוץ	943	780	850	855	-9%
תיירות פנים	543	559	504	375	49%
יחידות ומועדוני נפש	215	151	238	342	-56%
שירותי תיירות - שונות	150	144	323	330	-56%

בשנת 2013 חלה עליה של 11% בתיירות חוץ ועליה של 8% בתיירות פנים ביחס לנתוני השנה הקודמת. הסבר אפשרי הוא תוספת שחקנים במגרש כגון: חברות תעופה law cost, בתי מלון וצימרים חדשים ויותר אוכלוסיה עם שעות פנאי.

המגמה בענף היא יותר חופשות קצרות ולעיתים יותר קרובות. עונות בתיירות אינן משמעותיות.

ענף התיירות בישראל הוא אחד הענפים הבעייתיים ביותר בהגינות צרכנית. אנשים, המבקשים לצאת לחופשה קצרה מוצאים עצמם מטורטרים בלא הרף, משלמים הרבה מעבר למה שתכננו, ממתניים שעות על גבי שעות לטיסה שמתעכבת ועוד.

### על מה צרכנים מתלוננים ?

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית/יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
שירותי תיירות	7%	12%	13%	14%	23%	16%	3%	13%
תיירות חוץ	4%	12%	9%	15%	25%	17%	3%	15%
תיירות פנים	13%	14%	14%	13%	15%	19%	2%	11%
שירותי תיירות - שונות	3%	11%	14%	14%	23%	15%	4%	15%
יחידות נפש	0%	0%	29%	13%	48%	0%	1%	9%
יחידות ומועדוני נפש	0%	0%	37%	7%	44%	0%	0%	11%

בתלונות אנחנו מגלים את התופעות הבאות :

גלגול אחריות בין סוכנויות לספקים : דפוס ליקוי זה מהווה נדבך מרכזי מכלל דפוסי הליקוי המאפיינים את הענף. הסיבה : עסקאות תיירות הן עסקאות מרובות "שחקנים" : סוכן הנסיעות, חברת התעופה, חברות תיירות גדולות ועוד.

גביית דמי ביטול שלא כדין : ענף זה מכיל עסקאות מסוגים שונים – לכל עסקה תנאי הביטול הייחודיים לה. בפועל, צרכנים רבים מתלוננים על דמי ביטול מופרזים, דרישת תשלום קנסות בפרקי זמן שאינם סבירים ועוד.

# המועצה הישראלית לצרכנות

הפרת החובה להציג מחיר כולל: צרכנים מזמינים טיסה, מלון או רכב שכור ומשלמים עבור הזמנתם את הסכום הנקוב על ידי הסוכן/ספק. לאחר התשלום נדרשים צרכנים להוסיף סכומי כסף בגין היטלי דלק, עלייה בשער דולר/יורו וכד'.

פער בין הבטחת המשווק למימושה: דפוס ליקוי של הטעייה לשמה. דפוס זה כולל בתוכו: פערים מהותיים בין "חבילות" או "מלוונות" שהוזמנו לעומת מה שהתקבל וכן שינויים מהותיים לאחר מועד העסקה- עיכוב בטיסות, שינוי בתי מלון ועוד...

פרסום פיתוי: פרסום של דילים, חבילות, טיסות וכו' במחירים אטרקטיביים לעסקאות שאינן קיימות בפועל, שנועדו למשוך את הצרכן על מנת למכור לו עסקה אחרת יקרה יותר.

בעיות בצ'רטרים (טיסות שכר): צרכנים רבים מלינים על איחורים חריגים וקיצוניים בטיסות שכר. לעתים, האיחורים מגיעים לכדי שעות רבות הגורמות להפסד ימי טיול, הפסד ימי לינה במלון ולסבל רב לציבור הנוסעים הנאלצים לשהות שעות רבות בשדה התעופה או לקצר חופשה באופן מהותי.

שירות לקוחות לקוי: צרכנים רבים מלינים כי כאשר נוצרת בעיה כלשהי, הקשורה עם ההזמנה, אין הם זוכים למענה מקצועי וראוי מאת נציגי החברה. צרכנים מועברים מנציג לנציג מבלי לקבל מענה ראוי ומקצועי ונתקלים בקושי לשוחח עם גורם בכיר אחראי. צרכנים אף מלינים על יחס מזלזל ובלתי ראוי מצד הנציגים. לעתים הצרכן נותר ללא מענה כלל.

## תלונה לדוגמא:

פנייה מס' 286800 – הצרכן ביצע הזמנה לבית מלון בחיפה לשני לילות.

בהגיעו לבית המלון גילה לתדהמתו שברחוב בו נמצא המלון מתבצעות עבודות חציבה ובינוי בכביש. הצרכן ביקש ביטול עסקה וקיבל סירוב.

הצרכן קיבל את הצעת פקיד הקבלה לשדרג את החדר בתוספת תשלום של 200 ₪.

אולם גם בחדר זה היה רעש בלתי נסבל כל הלילה של עבודות בכביש, רעש משאיות וטרקטורים, דבר שמנע מהצרכנים לישון. בקשת הצרכן למחרת בבוקר לביטול עסקה לא נענתה.

המועצה פנתה לנילון על הטעייה בהתאם לסעיפים 2 ו-4 בחוק הגנת הצרכן, "חובת גילוי לצרכן - עוסק חייב לגלות לצרכן כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס".

תוצאת הטיפול – החזרת הכסף במלואו לצרכן.

פנייה מס' 318829 – הצרכן רכש כרטיס טיסה באמצעות סוכנות נסיעות.

עם קבלת כרטיס הטיסה הצרכן שם לב כי שם משפחתו שובש.

הצרכן יידע את החברה והובטח לו כי השם תוקן וחברת התעופה דווחה על כך.

# המועצה הישראלית לצרכנות

הצרכן התייצב לטיסה כמתוכנן. הצרכן לא הורשה לעלות לטיסה הואיל ושמו לא תוקן כפי שהובטח לו.

הצרכן פנה לחברה סמוך למקרה והובטח לו שכספו יושב אך לא כך היה. אחרי 6 חודשים פנה לעזרת המועצה לצרכנות.

אחרי טיפול מאוד אינטנסיבי מול מחלקת פניות הציבור של החברה הצרכן קיבל החזר מלא של כרטיס הטיסה בסך 2074 שקל.

## טיפים חשובים שכדאי שתארוזו איתכם לקראת החופשה הבאה:

- לתעד בכתב כל שינוי, בקשות מיוחדות והבטחות של סוכן הנסיעות.
- לשמור קבלות, חשבוניות ואישורים על הוצאות מיוחדות במהלך החופשה.
- גם בצ'רטר יש זכויות - לא לקבל טיעון כי בגלל שמדובר בטיסת צ'רטר מותר לדחות את הטיסה.
- במקרים בהם יש איחור בטיסה, יש לפנות לנציגי חברת התעופה בשדה ולדרוש מהם מענה מיידי באשר לסיבת העיכוב ומתי צפויה הטיסה לצאת.
- במקרה של איחור בהגעת מזוודות או נזקים בהגעת המזוודות, יש לפנות לנציגי חברת התעופה בדלפק האבידות ומציאות, עם הקבלות על מסירת המזוודות, ולמלא טופס מיוחד בו תידרשו למסור את כל הפרטים הרלבנטיים. יש לשמור קבלות במידה ונאלצתם לרכוש פריטים חלופיים.
- אם נאלצתם לבטל את חופשתכם בשל כוח עליון (מחלה, מוות וכו'), אל תשלמו באופן אוטומאטי את דמי הביטול הנדרשים מכם. דרשו מסוכן הנסיעות שייפנה לספקים וינקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו בכדי להפחית את הנזק הכספי שייגרם לכם.
- מוצע לוודא טרם ההזמנה מהו המחיר הכולל של העסקה, בפרט כאשר מדובר במחיר שפורסם באמצעי התקשורת לרבות באתר אינטרנט.
- מומלץ לרכוש ביטוח נסיעות שכולל גם ביטוח ביטול כרטיס.

תחום בריאות

שיעור גידול	2012	2013	2013	שיעור גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שיעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
32%	457	605	1.5%	19%	502	595	בריאות
116%	49	106	0.3%	102%	54	109	קופות חולים
16%	70	81	0.2%	11%	74	82	רפואת שיניים
48%	42	62	0.2%	40%	45	63	שירותי חרום
-36%	45	29	0.1%	-45%	47	26	תרופות
0%	16	16	0.0%	21%	14	17	בתי חולים
32%	235	311	0.7%	11%	268	298	בריאות - שונות

פניות רבות בתחום הבריאות בשנת 2013 הן על שירותי רפואה דחופה, טיפולי שיניים או תוספי תזונה הנמכרים למטרות הרזיה.

רוב המתלוננים על שירותי רפואה דחופה הם קשישים. התקבלו תלונות על אנשי מכירות, שמגיעים לבית צרכנים, ומפעילים לחצים בלתי סבירים להצטרף לשירותיהם.

עוד שכיחות פניות על חיוב צרכנים לזמן התקשרות ארוך וסירוב לבטל את המנוי לפני תום תקופת ההסכם או סירוב לביטול ההסכם בעסקת רוכלות בתוך המועד שנקבע בחוק.

בתת תחום רפואת שיניים רוב המתלוננים מלינים על רשלנות רפואית או חיוב ביתר.

השנה הוכנו 24 כתבי תביעה בתחום .

**תלונה לדוגמא:**

תלונה 287189 – הצרכנית התקשרה עם חברה וביקשה מנוי לשנה אך הוחתמה ל 3 שנים.

בכל פעם שדרשה ביקור רופא נענתה בשלילה. באחת הפעמים כשביקשה סיוע נשלחה אליה ניידת מגן דוד אדום (הואיל ולחברה לא היו ניידות פנויות). מגן דוד אדום דרש ממנה לשלם מחיר מלא.

כל פניותיה לחברה לקבל החזר בגין חיוב מגן דוד אדום לא עזרו.

בעקבות פניית המועצה לחברה בוטל ההסכם, והצרכנית קיבלה החזר כספי בגין ההוצאות למגן דוד אדום.

היות שהחברה החזירה לצרכנית סכום נמוך ממה שהייתה אמורה, הצרכנית תבעה את החברה (כתב תביעה נוסח בסיוע המועצה) וזכתה ב 7900 ₪ כולל פיצוי על עוגמת נפש.



לימודים וקורסים

שיעור גידול	2012	2013	2013	שיעור גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שיעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
2%	840	855	2.3%	-8%	929	855	לימודים וקורסים

הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים :

שימוש בחוזים אחידים עם סעיפים המקפחים את הצרכנים, אשר אינם מאפשרים לצרכנים לבטל את העסקה לאחר פתיחת הקורס, גם כאשר מדובר בשירות של מנוי מתמשך.

קושי לבטל עסקה בניגוד להוראות החוק. תקנות ביטול עסקה החלות על תחום זה : ניתן לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה, אך על הצרכנים לבטלה עד 14 ימי עסקים לפני פתיחת הקורס. בעסקת מכר מרחוק, ניתן לבטל את העסקה במשך 14 ימים מיום ביצוע ההרשמה/קבלת מסמך גילוי אודות העסקה – המאוחר מביניהם, ובתנאי שנותרו 2 ימי עסקים עד לפתיחת הקורס.

הפעלת לחץ מצד נציגי המכירות על הצרכן בטענה שהמבצע הוא "להיום בלבד" או שההרשמה לקורס עומדת להיסגר, לעתים תוך לקיחת אמצעי תשלום "כעירבון" בלבד, כאשר בפועל מתבצעים חיוב והרשמה – ללא הסכמת הצרכן.

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית / יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
לימודים וקורסים	10%	51%	11%	2%	4%	7%	2%	13%

**תלונה לדוגמא :**

מגמה חדשה בשנה האחרונה בתחום הלימודים היא ריבוי פניות בנוגע לשירות מתמשך אשר מציעה אחת המכללות, בנוסף לקורסים הרגילים. מדובר במנוי מתמשך לקבלת איתותי קניה בתחום שוק ההון.

צרכנית הלינה על סירוב המכללה לניתוק מהשירות, בניגוד להוראות החוק בנוגע לעסקה מתמשכת.

לאחר התערבות המועצה והתנהלות ממושכת מול המכללה בנוגע לגובה החזר האמור, בוטלה העסקה, תוך התייחסות לפרמטרים הבאים :

מכיוון שלא צויין בהסכם מול המכללה גובה התשלום החודשי שאינו במסגרת ההתחייבות, הצרכנית שילמה את העלות היחסית עבור השירות אותו צרכה עד למועד בקשת הביטול, וזאת ע"פ העלות החודשית אשר נגבתה ממנה עד כה.

הצרכנית שילמה עלות סמלית בלבד עבור מכשיר טאבלט אותו קיבלה כהטבה בעת ביצוע העסקה (ולא את העלות אותה דרשה המכללה), היות ולא צוינה עלות ההטבה בהסכם.

# המועצה הישראלית לצרכנות

## טיפים בתחום לימודים וקורסים:

- אל תיכנעו ללחץ נציגי המכירות להירשם מיידית לקורס. בידקו היטב את החוזה ואת תנאי הביטול, גם אם נאמר לכם בע"פ כי לא תהיה בעיה לבטל.
- בידקו שהקורס מתאים לכם וכן ערכו בדיקה מקיפה על מוסד הלימודים טרם הירשמותכם. בקשו המלצות, קיראו מידע באינטרנט וכד'.
- וודאו כי הפרטים המהותיים לעסקה כמו תוכן הלימודים, המסלול, משך הלימודים ותאריך פתיחת הקורס וכל פרט חשוב אחר מופיעים בחוזה באופן ברור. כמו-כן, שימו לב כי הרשמה למס' קורסים עוקבים נחשבת ע"י המכללה כמסלול אחד, בלתי נפרד.
- וודאו כי כל מה שהובטח לכם בע"פ לגבי הקורס מופיע בחוזה. לעתים ניתן לערוך מו"מ מראש על המחיר והתנאים.
- במקרה של ביטול עסקה - שלחו את הבקשה בכתב, עם רישום התאריך, ושמרו תיעוד על שליחתה וכל תכתובת נוספת עם בית העסק. כמו-כן שימו לב כי לא יגבה מכם סכום נוסף, כגון דמי הרשמה, מעבר לדמי הביטול האמורים בחוק (5% או 100 ש"ח - הנמוך מביניהם).

## אופטיקה

רוב התלונות עוסקות בחוסר התאמה, דבר הגורר בעקבותיו בדיקות חוזרות עד כדי דרישה לקבל חוות דעת מרופא עיניים או לחילופין אופטומטריסט חיצוני.

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות	אינפורמציה כללית/יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
אופטיקה	45%	2%	30%	1%	2%	5%	0%	15%
אופטיקה	24%	1%	14%	1%	1%	3%	0%	56%
משקפי ראייה	57%	3%	22%	1%	2%	4%	0%	11%
משקפי שמש	33%	2%	49%	0%	0%	2%	0%	13%
עדשות מגע	42%	0%	42%	0%	12%	0%	0%	4%

### תלונה לדוגמא:

תיק מס' 325905 – בינואר 2013 נרכשו משקפי מולטיפוקל בעלות של 3700 ₪.

הצרכנית לא הצליחה להסתגל למשקפים, ונבדקה אצל רופא שקבע כי אין לה כל בעיה בעיניים ולפיכך אין סיבה שאינה יכולה להסתגל.

בדיקות נוספות ברשת האופטיקה העלו כי הבדיקה הראשונה לא הייתה נכונה והוחלט להחליף את העדשות.

הצרכנית לא הסתגלה גם לזוג השני ואז טענה החברה כי הצרכנית אינה מתאימה להרכבת מולטיפוקל.

רשת האופטיקה ביקשה להכין לצרכנית 2 זוגות משקפים במקום זוג אחד מולטיפוקל, הצרכנית סרבה, כל פניותיה להחזר כספי לא נענו.

עקב פניית המועצה לצרכנות, החברה ביטלה את העסקה וכספה של הצרכנית הושב.

### טיפים בתחום האופטיקה:

- טרם רכישת משקפי מולטיפוקל היוועצו עם רופא עיניים. לאנשים מבוגרים שראייתם לקויה כדאי להיוועץ עם רופא לגבי ניתוח טרם רכישת משקפיים.
- מומלץ לרכוש משקפיים רק אצל אופטומטריסטים מוסמכים החברים במועצה לאופטומטריסטים (המועצה מאגדת אופטומטריסטים בעלי רשיון עיסוק של משרד הבריאות).
- במידה ובחרתם לרכוש משקפיים בחנות שבעליה לא חבר במועצת האופטומטריסטים, דירשו מהאופטומטריסט תעודה המעידה כי הינו בוגר ביי"ס לאופטומטריה.

## מזון

שעור גידול	2012	2013	2013	שעור גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
30%	763	993	3.8%	4%	1,391	1,442	מזון

בשנת 2013 חלה עליה של 4% בפניות הצרכנים לעומת 2012.

### הטענות העיקריות העולות מפניות הצרכנים:

- מוצר פגום – מוצר מקולקל, גופים זרים במזון.
- הטעיה – חלק ניכר מהטעיות אלו נובעות מפרסום מטעה.
- חוסר שקיפות – אי ציון מחיר על גבי האריזה.
- מוצרים בפיקוח שנמכרים במחיר גבוה מהמחיר הקבוע.
- מחיר שונה על האריזה לעומת המחיר שהופיע בקופה.
- יחס לא נאות של עובדים בענף המזון.

### תלונה לדוגמא:

צרכנית התלוננה על מדבקה כפולה ונסתרת שהופיעה על גבינת כבשים קשה. כאשר הצרכנית קילפה את המדבקה היא גילתה כי התאריך שנרשם על המדבקה הראשונה הינו תאריך ישן יותר והביעה חשש להטעיה בדבר תוקף המוצר, חשש כי המוצר פגום-פג תוקף.

פנינו במקביל הן ליצרן והן להנהלת המרכול שביצעו בדיקות מקיפות בנושא והסתבר כי תוקף המוצר הוטבע על המוצר עצמו על ידי היצרן. בנוסף, המרכול הטביע מדבקה עם המשקל והמחיר ל-100 גרם. הסיבה לשתי המדבקות נבעה מכך שהכיתוב על המדבקה הראשונה ירד ולפיכך המרכול הדביק מדבקה על מדבקה.

פניית המועצה הובילה לבדיקה מקיפה, ובמקרה הנדון נמצא כי הגבינה ראויה למאכל.

### טיפים בתחום המזון:

- טרם רכישת המוצרים מומלץ לבצע השוואת מחירים.
- הצטיידו ברשימת קניות מבעוד מועד.
- המחיר המופיע על המוצר הינו המחיר המחייב, אפילו אם מחירו בקופה גבוה מהמחיר המצוין.
- חובה לציין על גבי האריזות (כולל של ירקות ופירות) את משקל המוצר באריזה, מחירו הכולל ואת המחיר ליחידת מידה.

תחבורה ורכב

שיעור גידול	2013		שיעור מסה"כ	2012		שיעור גידול	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו			
	1,069	1,192	3.0%	1,156	1,223			תחבורה ורכב
12%	602	564	1.2%	657	502	6%	-24%	מכר כלי רכב
-6%	183	226	0.5%	211	216	2%	2%	תחבורה ציבורית
23%	104	105	0.3%	118	107	-9%	-9%	מוסכים
1%	33	31	0.0%	42	20	-52%	-52%	דוחות חניה
-6%	51	19	0.0%	34	15	-56%	-56%	כביש 6
-63%	96	247	0.9%	94	363	286%	286%	תחבורה ורכב - שונות
157%								

תת-תחום תחבורה ציבורית

בשנת 2013 התקבלו 216 פניות בתחום התחבורה הציבורית לעומת 211 פניות בתקופה מקבילה שנה קודמת.

**פילוח מהויות בתת תחום תחבורה ציבורית:**

תחום/תת תחום	עניינים שקשורים במוצר	עניינים כספיים	סירוב לבטל עסקה	איכות השירות (ללא מהות)	אינפורמציה כללית / יעוץ (ללא מהות)	הטעיה	אופן ביצוע עסקה/תהליך מכירה	מהויות אחרות
תחבורה ציבורית	0%	22%	7%	58%	6%	0%	0%	7%

מרבית הפניות הם בנושא איכות השירות, בעיקר איחורים של אוטובוס או רכבת, אי עצירה בתחנות המסומנות (דילוג על תחנות), שירות לקוי, יחס מזלזל מצד הנהג וכד'.

דוגמא לשינוי מהותי בגין התערבות המועצה הישראלית לצרכנות :

לאור פניות שהגיעו לטיפול במשרדי המועצה הישראלית לצרכנות בנוגע לשינוי אופן ביצוע התשלום בחברות התחבורה השונות (בין היתר הרכבת הקלה בירושלים) על גביית תשלום עבור הנסיעה באמצעות כרטיס נסיעה רב-קו ללא הנפקת קבלה, לאחר דיון עם משרד התחבורה הוסכם כי חברות התחבורה יחזרו להנפיק קבלות גם בעת השימוש השוטף בכרטיס, כפי שהיה בעבר, מה שהפחית את כמות העוללות הצרכניות בנושא זה.

**כדאי לדעת:**

- אזרחים ותיקים זכאים להנחות בתחבורה ציבורית.
- יש כרטיס מוזל משולב לרכבת ואוטובוס או למספר קווי אוטובוסים.

ספורט – מכוני כושר

שיעור גידול	2012	2013	2013	שיעור גידול	2012	2013	
	פניות שנסגרו	פניות שנסגרו	שיעור מסה"כ		פניות שהתקבלו	פניות שהתקבלו	
17%	558	653	1.9%	19%	592	705	ספורט

פניות על מכוני כושר מהווים כ- 75% מסך הפניות בתחום הספורט.

חוזה התקשרות למכון כושר מוגדר **כעסקה מתמשכת וכפוף לסעיף 13ג'** שכן מדובר בשירות בעל אופי מתמשך הניתן לביטול בכל רגע נתון ומחייב את ניתוק ההתקשרות עד 3 ימי עסקים מרגע ההודעה. התניה בדמי ביטול יכולה להיעשות **ובלבד שמידע זה מופיע בהסכם הרכישה** עליו חתום הצרכן כחלק מחובת בית העסק לגילוי נאות מלא.

כחלק מתהליך ההרשמה, הצרכן מחויב בהמצאת אישור רפואי המעיד על כשירותו הרפואית להתאמן. כלומר, באם מצבו הבריאותי אינו מאפשר, בית העסק מחויב בביטול המנוי ללא התניה כספית, לרבות נסיבות המתרחשות לאחר חתימת ההסכם.

במהלך השנה היו מכוני כושר ששינו את החוזים ואפשרו נקודות יציאה, יחד עם זאת הביטול מותנה בסכומי קנס גבוהים יחסית (מידע שהצרכן לא תמיד מגיע אליו בעת חתימת ההסכם). אחרים טוענים כי אינם כפופים להגדרת עסקה מתמשכת ומגדירים את שירותיהם כחוג, על אף עמדתנו ועמדת החוק המנוגדת.

לאחרונה גם אושרה בועדת הכלכלה לקריאה שניה ושלישית הצעת חוק מכוני הכושר שתאפשר יציאה קלה יותר (תיקון 35,36).

**על מה צרכנים התלוננו?**

קיבלנו תלונות רבות על העדר גילוי נאות כתוב המציין את תנאי העסקה ואפשרויות הביטול על פי דין.

בתי עסק לא מאפשרים בהסכמי הרכישה את האפשרות לבטל מנוי וכובלים את הצרכן עד תום תקופת התחייבות.

הצרכן נדרש בתשלום דמי ביטול והפרשים כספיים בדיעבד, על אף שמידע זה לא נמסר לו במסגרת חובת העוסק למתן גילוי נאות בכתב.

צרכנים מסורבי ביטול או נדרשים בתשלום קנס יציאה, על אף שהנסיבות הן עקב אי כשירות גופנית.

מספר פניות ל 1,000 תושבים לפי עיר

עיר מגורים	פניות שהתקבלו		פניות ל 1000 תושבים		שינוי בדירוג	דירוג בשנת 2012	דירוג בשנת 2013
	2012	2013	2012	2013			
רמת גן	1,273	1,366	8.2	9.2	0	1	1
שוהם	149	170	7.3	8.8	5	7	2
גבעתיים	463	466	8.2	8.4	-1	2	3
קריית אונ	276	283	7.8	8.3	-1	3	4
כפר סבא	705	727	7.7	8.1	-1	4	5
תל אביב-יפו	3,271	3,375	7.7	8.1	-1	5	6
נשר	146	187	5.8	8.0	19	26	7
הוד השרון	394	408	7.6	8.0	-2	6	8
יהוד	179	223	6.1	8.0	12	21	9
כפר יונה	125	156	לא דורג	7.8		לא דורג	10
קריית ביאליק	243	297	6.2	7.8	7	18	11
פתח תקווה	1,563	1,639	7.1	7.7	-3	9	12
רחובות	758	916	6.1	7.6	9	22	13
ראש העין	265	298	6.4	7.3	2	16	14
גבעת שמואל	176	173	7.2	7.3	-7	8	15
הרצלייה	647	649	6.9	7.3	-6	10	16
ראשון לציון	1,647	1,704	6.8	7.2	-5	12	17
יבנה	243	247	6.9	7.2	-7	11	18
מודיעין	531	598	6.3	7.2	-2	17	19
נס ציונה	270	303	6.2	7.0	-1	19	20
קריית מוצקין	273	274	6.8	7.0	-8	13	21
חולון	1,184	1,296	6.2	7.0	-2	20	22
מעלה אדומים	227	241	6.0	6.5	1	24	23
רעננה	433	452	6.0	6.5	1	25	24
מבשרת ציון	140	152	5.3	6.2	4	29	25
רמת השרון	287	266	6.5	6.2	-11	15	26
גדרה	154	149	6.1	6.0	-4	23	27
כרמיאל	238	267	5.2	6.0	2	30	28
קריית אתא	267	312	4.8	5.9	4	33	29
נתניה	1,032	1,133	5.1	5.9	1	31	30
פרדס חנה-כרכור	192	205	5.6	5.9	-4	27	31
אור יהודה	163	198	4.6	5.6	4	36	32
קריית גת	188	271	3.7	5.6	9	42	33
קריית ים	174	215	4.3	5.6	6	40	34
חיפה	1,509	1,523	5.4	5.6	-7	28	35
באר שבע	1,035	1,078	5.1	5.5	-4	32	36
חדרה	410	445	4.8	5.3	-3	34	37
בת ים	616	676	4.6	5.2	-1	37	38
אילת	221	236	4.4	4.9	-1	38	39
אשקלון	429	572	3.4	4.8	3	43	40
עפולה	184	196	4.3	4.7	-2	39	41
אשדוד	917	980	4.0	4.6	-1	41	42
טבריה	138	178	לא דורג	4.3		לא דורג	43
נהריה	261	218	לא דורג	4.1		לא דורג	44
נצרת עילית	127	167	לא דורג	4.1		לא דורג	45
רמלה	223	257	3.1	3.8	-2	44	46
לוד	224	257	3.0	3.6	-1	46	47
יחשלים	2,264	2,404	2.7	2.9	-1	47	48
בית שמש	191	205	2.1	2.3	0	49	49
בני ברק	413	366	2.4	2.2	-2	48	50